



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Gestão de Políticas Públicas - GPP

CAROLINA NEVES DE OLIVEIRA

**TELECENTRO COMO INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: análise
tecnopolítica do telecentro da Viver na promoção da inclusão
digital**

Brasília – DF

2022

CAROLINA NEVES DE OLIVEIRA

**TELECENRO COMO INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: análise
tecnopolítica do telecentro da Viver na promoção da inclusão
digital**

Monografia apresentada ao Departamento de
Gestão de Políticas Públicas como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Gestão de Políticas Públicas.

Professor/a Orientador/a: **Doutora Christiana
Freitas**

Brasília – DF

2022

NN518t Neves, Carolina
TELECENTRO COMO INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: análise
tecnopolítica do telecentro da Viver na promoção da inclusão
digital / Carolina Neves; orientador Christiana Freitas. -
Brasília, 2023.
90 p.

Monografia (Graduação - Gestão de Políticas Públicas) --
Universidade de Brasília, 2023.

1. Telecentro. 2. Inovação democrática. 3. Inclusão
Digital. 4. Exclusão digital. 5. Abordagem tecnopolítica. I.
Freitas, Christiana, orient. II. Título.

CAROLINA NEVES DE OLIVEIRA

**TELECENRO COMO INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: análise
tecnopolítica do telecentro da Viver na promoção da inclusão
digital**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do
Curso de Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Carolina Neves de Oliveira

Doutora Christiana Soares de Freitas
Professora Orientadora

Doutora Ana Paula Antunes Martins
Professora Examinadora

Brasília, 10 de **fevereiro** de 2023

Dedico este trabalho aos meus colegas da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação do Ministério da Cidadania durante o período da pandemia, que me inspiraram a refletir sobre os problemas da desigualdade digital. E a todos que passaram pela minha história e deixaram ensinamentos.

AGRADECIMENTOS

O trabalho de conclusão de curso é o bicho papão dos universitários, e a melhor parte sem dúvidas é chegar aos agradecimentos sabendo que você conseguiu cursar um ensino superior público, gratuito e de qualidade em uma das melhores universidades federais do país. A Universidade de Brasília (UnB) sempre foi apontada como um sonho, o topo alto do sucesso após o ensino médio, e ter alcançado essa grande conquista é motivo de gratidão. Sendo assim, agradeço primeiramente a Deus e a Nossa Senhora, a quem devo sempre as primeiras honras em todas as minhas conquistas.

Agradeço também à professora Christiana Soares de Freitas por toda a dedicação, orientação e apoio entregues durante o desenvolvimento desta pesquisa, mas acima de tudo, por me motivar a não desistir e me fazer acreditar que eu conseguiria entregar esse trabalho, de fato consegui, e é uma honra poder ser orientada pela autora, de grande prestígio, do texto que utilizei como base para levantar o problema de pesquisa.

Aos amigos Paula Pereira, Francisco Quirino, Amanda Duque e Mariana Carreiro pelo apoio, carinho e suporte, obrigada por dividirem comigo experiências, conhecimentos e oportunidades fundamentais à minha passagem pela universidade. À Publicae Consultoria Junior por me permitir experimentar os caminhos da Gestão de Políticas Públicas e apresentar o mercado de trabalho pelo qual me apaixonei. Em especial, o meu muito obrigada ao meu namorado, Miguel, por ser suporte, amor, carinho, força e presença até mesmo nas madrugadas que dediquei a esta pesquisa.

Por fim, dedico aos meus pais, Joaquim e Helvico, e minha mãe Isis este trabalho, que marca o encerramento do maior desafio que enfrentei, cada vírgula apresentada aqui é resultado da dedicação e empenho de vocês na minha formação intelectual, política e cidadã.

RESUMO

Da globalização das tecnologias de informação e comunicação (TICs) surge uma nova forma de exclusão, a digital, pautada na desigualdade de acesso à internet, a aparatos materiais de tecnologia ou conhecimento específico para o pleno aproveitamento dos recursos tecnológicos. Esse cenário começa a ser reconhecido no Brasil a partir do final do século XX, dando importância à estruturação de políticas públicas e programas sociais como os telecentros que viabilizem a inclusão digital. Contudo, os dados coletados demonstram um recuo do governo nessa temática para atuar como agente secundário a partir da mobilização de recursos, extinguindo telecentros instalados sob sua responsabilidade. Em busca de dar visibilidade à importância dos telecentros para a promoção da inclusão digital, este trabalho se subdivide em 6 capítulos tentando identificar a partir da abordagem tecnopolítica de avaliação de instrumentos de ação pública (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022), quais fatores promoveram e quais dificultaram a implementação das atividades do Telecentro da Viver como inovação democrática na promoção da inclusão digital e redução da desigualdade de acesso às TICs. Para tal, foi realizada uma pesquisa qualitativa e exploratória, e como resultados obteve-se de modo conclusivo que a atuação das instituições do terceiro setor¹ no combate à exclusão digital oferece oportunidades para as comunidades em situação de vulnerabilidade e risco social, a partir de suporte às famílias, refúgio para as crianças e adolescentes, e espaços seguros para desenvolvimento interpessoal. E no que diz respeito à temática digital, o telecentro analisado passa aos usuários conhecimentos introdutórios de informática, incluindo os adolescentes que buscam o primeiro emprego, e ofertando atividades que no segundo setor custam muito. Cabe destacar que não é desejável que as conclusões aqui apresentadas sejam terminativas, acredita-se que há muito para discutir sobre instituições do terceiro setor como inovações democráticas à inclusão digital.

Palavras-chave: Telecentro. Inovação democrática. Inclusão Digital. Exclusão digital. Abordagem tecnopolítica.

¹ O primeiro setor é formado pelas esferas do poder público, o segundo setor é formado pelo livre mercado capitalista, isto é, empresas privadas e profissionais autônomos, e o terceiro setor são as empresas não governamentais e sem fins lucrativos cujos objetivos são de natureza social ou beneficentes.

ABSTRACT

The globalization of information and communication technologies (ICTs) gives rise to a new form of exclusion, digital, based on inequality of access to the internet, to material technology or specific knowledge for full use of technological resources. This scenario begins to be recognized in Brazil from the end of the 20th century, giving importance to the structuring of public policies and social programs that make digital inclusion possible, such as telecenters, however the data collected in this research shows a setback of the government in this theme to act as a secondary agent from the mobilization of resources, extinguishing telecenters installed under government responsibility. In search of giving visibility to the importance of telecenters for the promotion of digital inclusion, this work is subdivided into 6 chapters trying to identify, from the technopolitical approach of evaluating public action instruments (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022), which factors promoted and which hindered the implementation of the activities of the Telecenter of Viver as democratic innovation in the promotion of digital inclusion and reduction of inequality of access to ICTs. For this, a qualitative and exploratory research was carried out and as a result, it was conclusively obtained that the actions of third sector institutions in the fight against digital exclusion offer opportunities for communities in situations of vulnerability and social risk, from support to families, refuge for children and adolescents, and safe spaces for interpersonal development. And as far as the digital theme is concerned, the analyzed telecenter provides introductory computer knowledge to users, including adolescents looking for their first job, and offers activities that in the second sector are very expensive. It should be noted that it is not desirable that the conclusions presented here are conclusive. It is believed that there is much to discuss about third sector institutions as democratic innovations in digital inclusion.

Key words: Telecenter. Democratic Innovation. Digital inclusion. Digital exclusion. Technopolitical approach.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Domicílios com acesso à internet.....	15
Figura 2 - Domicílios com acesso à internet, por classe.....	17
Figura 3 - Laboratório de robótica na Ceilândia.....	44
Figura 4 - Laboratório de informática no Recanto das Emas.....	45
Figura 5 - Crianças assistindo vídeo sobre o ECA.....	48
Figura 6 - Momento de abertura da temática mensal.....	49

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Histórico de políticas públicas e programas de Inclusão Digital.....	19
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGI — Comitê Gestor da Internet no Brasil

CITI — Centro Integrado de Tecnologia da Informação

CLT — Consolidação das Leis do Trabalho

CODEPLAN — Companhia de Planejamento do Distrito Federal

CRAS — Centro de Referência de Assistência Social

DF — Distrito Federal

ECA — Estatuto da Criança e do Adolescente

GDF — Governo do Distrito Federal

IBGE — Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDs — Inovações Democráticas

PAC — Programa de Aceleração do Crescimento

PEC — Proposta de Emenda à Constituição

RAs — Regiões Administrativas

RNP — Rede Nacional de Pesquisa

SEJUS — Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

SUCAR — Secretaria de Coordenação das Administrações Regionais

TCU — Tribunal de Contas da União

TICs — Tecnologias de Informação e Comunicação

UBS — Unidade Básica de Saúde

UNICEF — Fundo das Nações Unidas para a Infância

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....	12
1.2 PERGUNTA DA PESQUISA.....	14
1.3 OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4 JUSTIFICATIVA.....	16
2. MAPEAMENTO HISTÓRICO: POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL.....	18
2.1 TELECENTROS.....	22
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	25
3.1 INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL.....	25
3.3 AS ABORDAGENS SOBRE INOVAÇÕES DEMOCRÁTICAS.....	27
3.3 SOCIOLOGIA DA AÇÃO PÚBLICA (E A ABORDAGEM TECNOPOLÍTICA) ...	29
3.4. INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA DE ACORDO COM A ABORDAGEM TECNOPOLÍTICA.....	30
3.5 INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: TELECENTRO DA VIVER.....	33
4. METODOLOGIA.....	36
4.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA.....	37
4.2 PESQUISA DOCUMENTAL.....	37
4.3 A ETNOGRAFIA.....	38
4.4 DESCRIÇÃO DA COLETA DE DADOS PRIMÁRIOS: ENTREVISTAS.....	40
5. RESULTADOS.....	42
5.1 DESAFIOS DO TELECENTRO DA VIVER.....	50
6. CONCLUSÃO.....	54
6.1 PENSANDO NO FUTURO.....	56
7. REFERÊNCIAS.....	57

APÊNDICES.....	63
APÊNDICE A - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO	63
APÊNDICE B - 1º DIÁRIO DE CAMPO.....	65
APÊNDICE C - 2º DIÁRIO DE CAMPO.....	66
APÊNDICE D - 3º DIÁRIO DE CAMPO.....	71
APÊNDICE E - 4º DIÁRIO DE CAMPO.....	74
APÊNDICE F - 5º DIÁRIO DE CAMPO.....	77
APÊNDICE G - Proposta de Modelo de Análise Tecnopolítica de Inovações Democráticas desenvolvida por Freitas, Sampaio, Avelino (2022).....	80

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

A globalização, o desenvolvimento tecnológico e a expansão da internet estabeleceram uma nova forma de relação social e econômica a partir da chamada sociedade da informação que, instrumentalizada pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs), revolucionou os canais de contato social. Esse processo de desenvolvimento e adaptação contribuiu para o aperfeiçoamento dos processos produtivos e econômicos, governamentais, científicos e educacionais (TCU, 2015), auxiliando na saúde, ciência, inovação, pesquisa e desenvolvimento (P&D), competitividade e comércio exterior.

Desse cenário de globalização dos meios digitais, surge a necessidade de se qualificar para o uso da tecnologia por meio da aquisição de conhecimento, visando gerenciar as máquinas utilizadas no mundo globalizado pela internet, e ser capaz de conviver com os novos instrumentos digitais. Para tanto é fundamental a obtenção de capital tecnológico-informacional, o conjunto de disposições que um indivíduo precisa acumular para estar na sociedade em rede digital, conjunto este que inclui condições sociais, culturais e educacionais. Para obter este capital, é necessário o saber técnico específico para gerenciar as tecnologias disponíveis e nelas atuar, possuir aparato material necessário para tais práticas e ter as condições sociais que possibilitem a aquisição do conhecimento (FREITAS, 2004). Portanto, o processo de acúmulo deste capital digital implica para cada indivíduo que o adquire, primeiro, maior conhecimento e, segundo, maior reconhecimento tanto de habilidades, quanto de posição social.

A necessidade cada vez maior de aquisição de capital tecnológico-informacional reforçou a desigualdade social já existente por meio da exclusão digital. Embora as TICs possuam amplo impacto no desenvolvimento econômico, na solução de problemas sociais, como ferramenta para o desenvolvimento multidimensional do sujeito e na garantia de cidadania, milhões de brasileiros não dispõem de acesso à internet ou a equipamentos tecnológicos (MORI, 2012). Assim, a concepção de uma nova vertente da atuação política foi inevitável, a inclusão digital, a qual não foi, inicialmente, pautada como uma política do Estado, mas como parte do desenvolvimento econômico do país e depois como parte da efetivação dos direitos humanos, e, por esse motivo, sua institucionalidade normativa teve

início no Brasil apenas no final do século XX, com foco no desenvolvimento da infraestrutura da rede e da expansão da banda larga.

Não obstante o início da formação da ideia de inclusão digital não fosse considerado uma pauta para a ação estatal, o debate e as pesquisas a respeito do tema elucidaram a inclusão digital como parte necessária da política, uma vez que o constante desenvolvimento do mercado capitalista não deixou perder a oportunidade de aproveitar a globalização da tecnologia, migrando grande parte dos processos econômicos para o mundo online. No primeiro semestre de 2019 foram movimentados R\$32,1 bilhões em compras virtuais, alguns streamings de TV possuem lucro anual maior do que o PIB de muitos países, como a Netflix, cujo lucro anual é maior que o PIB da Macedônia². Nesse sentido, observa-se que o cidadão que não possui capital tecnológico-informacional corre o risco de ser excluído da plena participação na dinâmica econômica, política, social e cultural (GOMES, 2020).

A inclusão digital assume a forma de nova responsabilidade para todos os atores inseridos na sociedade, responsáveis por abranger cada grupo social no fluxo de informações, e assim permitir o processo de inclusão digital, que compreende o desenvolvimento de novos conhecimentos até o efetivo exercício da cidadania. (NEVES, GOMES. 2008) Dessa forma, tem início diversas iniciativas de instituições mantidas com recursos de origem privada, pública ou mista de fundos nacionais e internacionais, em direção à formação de espaços que permitam acessos variados à informação por meios digitais.

No contexto brasileiro, essas instituições organizativas da sociedade civil, como as organizações não-governamentais, movimentos sociais, associações, universidades, entre outros, contribuíram para esse processo com a criação de telecentros de acesso público. Os telecentros são espaços públicos ou particulares que permitem o acesso a computadores conectados à internet, como meio de integração da sociedade com o mundo digital. São locais de acesso livre e gratuito, controlados e organizados por voluntários ou profissionais da área, que atendem a comunidade, ensinando e facilitando o acesso às novas tecnologias e seus variados recursos.

As políticas públicas implementadas no Brasil para promover a inclusão digital foram estabelecidas com a expansão do acesso à internet no país. A primeira ação do governo nesse

2

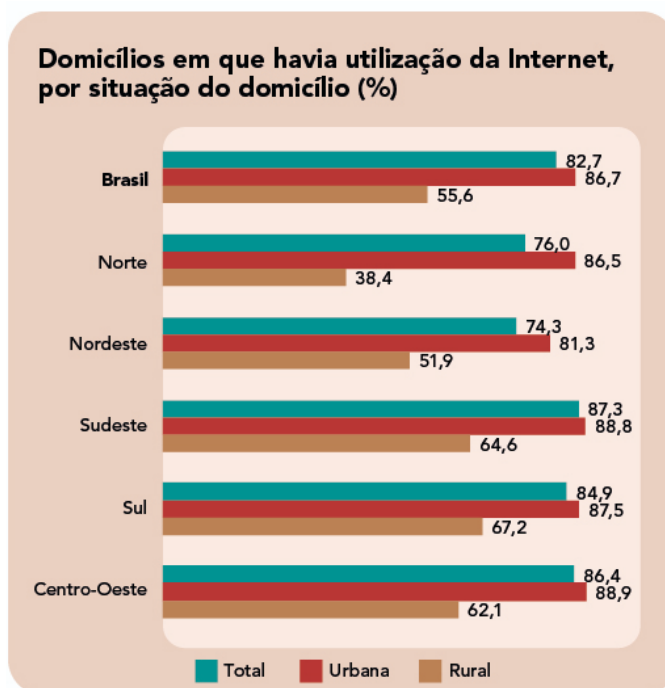
<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/08/18/essas-7-empresas-de-tec-tem-receita-anual-maior-do-que-pib-de-alguns-paises.htm>

sentido foi a criação da Rede Nacional de Pesquisa (RNP) pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, que visava implantar uma infraestrutura com dimensão nacional para os serviços de internet. Logo depois, cria-se o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) por meio da Portaria Interministerial MC/MCTI n.º 147/1995, que teve suas incumbências definidas pelo Decreto n.º 4.829/2003, como instituição responsável por articular as ações relativas à internet. Em 2009 é publicado o Decreto n.º 6.991, de 27 de outubro de 2009, que institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal. Contudo, apesar do desenvolvimento de inúmeras políticas públicas, estas não foram pensadas a partir de um planejamento nacional de inclusão digital, e por esse motivo as suas implementações ocorreram de forma descentralizada, conseqüentemente, muitas não tiveram continuidade ou o encerramento adequado.

1.2 PERGUNTA DA PESQUISA

A evolução progressiva da utilização da internet no mundo destacou no Brasil a exclusão social, reforçando a desigualdade presente no país e constituindo uma nova forma de exclusão, a digital. O número de brasileiros que não possuem acesso à internet, a aparatos materiais de tecnologia ou conhecimento específico para o pleno aproveitamento dos recursos tecnológicos está na marca dos milhões. Embora, hoje, a distribuição das TICs esteja bem globalizada, permanece significativamente heterogênea e desigual, conforme apresenta a figura 1, de forma que, na corrida pelo desenvolvimento, esses novos sistemas alcançam somente os países desenvolvidos e as classes sociais altas (ROSA,2013).

Figura 1 - Domicílios com acesso à internet



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019.

A importância da estruturação de políticas públicas e programas sociais que viabilizem a inclusão digital é justificada por essa desproporção no acesso às tecnologias de informação e comunicação. Esse ponto é reconhecido pelos governos brasileiros, que desde a década de 1990 têm implementado políticas públicas com esse objetivo. Todas as ações promovidas foram importantes e desenvolveram avanços significativos quanto à promoção da tecnologia e da inovação. Contudo, estudos e pesquisas desenvolvidas nos últimos anos e o contexto de pandemia vivenciado desde o início de 2020 têm elencado problemas na eficiência, eficácia e efetividade de tais políticas, assim como a extinção de programas públicos voltados à inclusão digital. O relatório do Tribunal de Contas da União de 2015³ afirma que não existe, nessa temática, uma política pública única e integrada no Brasil, todos os programas coexistem de forma independente e desarticulada.

Dentre as políticas implementadas em função da inclusão digital e inovação tecnológica, destacam-se os telecentros, que são espaços públicos, criados a partir de iniciativa governamental ou não governamental, com computadores conectados à internet.

³ Brasil. Tribunal de Contas da União. Política pública de inclusão digital / Tribunal de Contas da União - Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 2015.

Esses espaços são importantes por permitir acesso à comunidade à nova realidade do mundo conectado por redes, como é o caso do Telecentro da Viver - Associação Pró-Vida Estruturada de origem da Cidade Estrutural, no Distrito Federal.

Considerando o exposto, procura-se identificar, por meio da presente pesquisa, a partir da abordagem tecnopolítica de avaliação de instrumentos de ação pública (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022), quais fatores promoveram e quais dificultaram a implementação das atividades do Telecentro da Viver como inovação democrática na promoção da inclusão digital e redução da desigualdade de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs).

1.3 OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O objetivo geral da pesquisa é identificar, a partir da abordagem tecnopolítica, os fatores que promoveram e os que dificultaram a execução das atividades do Telecentro da Viver, implementado na cidade Estrutural, entre 2020 e 2022.

Para alcançar este objetivo geral, estruturam-se como objetivos específicos:

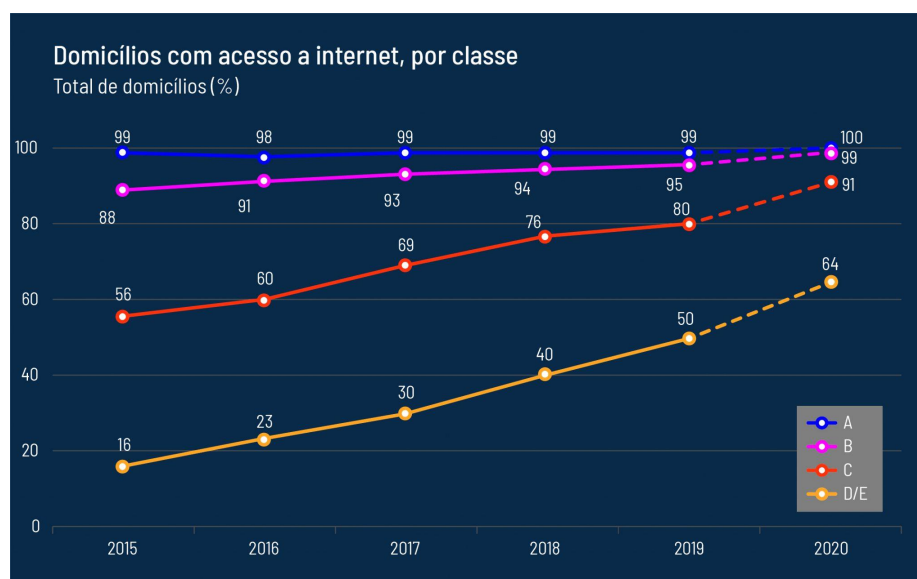
- Realizar um mapeamento histórico das políticas públicas de inclusão digital no Brasil.
- Identificar os fatores políticos e sociotécnicos que colaboraram para o processo de implementação da iniciativa;
- Identificar a percepção de gestores responsáveis pelo Telecentro a respeito dos seus resultados (contribuíram para reduzir as desigualdades?);
- Identificar os maiores desafios (políticos, sociotécnicos, etc) para a implementação da iniciativa.

1.4 JUSTIFICATIVA

O período pandêmico, vivido a partir do início do ano de 2020, forçou a sociedade a migrar para o mundo digital, e assim, mesmo as mais engessadas administrações públicas tiveram que se adaptar para não se exporem à contaminação do vírus mortal. A figura 2

mostra, a partir da pesquisa TIC Domicílios de 2020, realizada no período da pandemia, que esse movimento de migração para o sistema online, apesar de ter aumentado o número de pessoas conectadas à internet, destacou e acentuou a desigualdade social vivida no Brasil, a partir da perspectiva da exclusão digital, que colocou milhões de brasileiros fora das novas relações sociais.

Figura 2 - Domicílios com acesso à internet, por classe



Fonte: TIC Domicílios, 2020.

A falta de acesso à internet em um período de reclusão social global violenta a sociedade que não possui condições de se conectar. O acesso da população aumentou para lazer, teletrabalho, educação, alimentação e serviços de saúde, e as políticas públicas há muito desenvolvidas desde o final do século XX no país, segundo os novos estudos, não se fizeram efetivas no sentido de mitigar essa desigualdade digital. A TIC Centros Públicos de Acesso 2019, do CGI.br, aponta que os telecentros têm um papel importante para formação das comunidades locais no que se refere ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, indicando que 55% dos telecentros oferecem cursos de computador e 50% cursos sobre utilizar a internet.

Em 2019, 70% dos centros de acesso público utilizavam a internet via cabo, em 2013, último ano que a pesquisa foi realizada, esse número era de 19%, nesse mesmo ano, nenhum telecentro usufruía de conexão de fibra ótica, e em 2019, a porcentagem chega até 36% das unidades de acesso. A qualidade e a velocidade da conexão dos telecentros registram um

avanço em relação ao ano de 2013 e esses ambientes, mostraram-se importantes no período pandêmico, visto que permitiam o acesso por alunos para a realização das tarefas online e remotas, bem como para a impressão de materiais, além de proporcionar oficinas e capacitações voltadas à informática, empregabilidade e empreendedorismo.

Tendo o exposto, essa pesquisa se justifica por apresentar um estudo aprofundado do Telecentro da Viver e seus resultados no que se refere à inclusão digital, bem como o papel dos telecentros nesse processo de mitigação das desigualdades digitais, como instrumento de ação pública. Essa avaliação será importante para a análise e investigação dos gargalos existentes no programa da Associação de Voluntários Pró Vida Estruturada, assim como dos seus resultados frente ao problema da desigualdade digital, servindo de referência para outros programas de telecentro, oferecendo assim, um estudo aprofundado de avaliação tecnopolítica das Inovações Democráticas.

2. MAPEAMENTO HISTÓRICO: POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

Em princípio, pode-se pensar que a solução para o problema da exclusão digital está à frente de todos: "basta criar pontos com computadores, acesso à internet e telefones nas periferias da cidade e a inclusão será estabelecida." Porém, a história do desenvolvimento tecnológico no Brasil nos conta outra narrativa quanto às possíveis soluções. Já foram desenvolvidas inúmeras iniciativas, tanto públicas quanto privadas, para promoção do acesso à informação nas três esferas do governo (federal, estadual e municipal), muitas das quais não se tem informações disponíveis ou histórico de ações.

Apresenta-se no quadro a seguir um panorama geral das iniciativas de inclusão digital brasileiras⁴. Foram selecionadas 23 iniciativas, consideradas mais significativas, seja pela

⁴ As iniciativas foram encontradas em 3 trabalhos disponíveis na internet: MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Refletindo sobre iniciativas de inclusão digital no Brasil: o que podemos esperar delas? 2006. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/943_SEGeT%202006%20_TI.pdf. Acesso em: 13 jan. 2023.

Brasil. Tribunal de Contas da União. Política pública de inclusão digital / Tribunal de Contas da União - Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 2015.

HELIO COSTA (Org.). Ações Governamentais em Inclusão Digital: Análise de Utilização do FUST. Brasília: Ministério Das Comunicações, 2007. 41 p.116 páginas.

importância do período, como, por exemplo, dar início à pauta de inclusão digital, abrangência da política (Federal, Estadual e Municipal) e similaridade com a proposta dos telecentros.

Quadro 1 - Histórico de políticas públicas e programas de Inclusão Digital

Setor	Programa	Iniciador Principal	Início	Programa ativo?	Observação	Site
Primeiro	Programa Nacional de Tecnologia Educacional (Proinfo)	Ministério da Educação	1997	Sim	O programa segue sendo mencionado em notícias e sites governamentais, de acordo com a sua contribuição para a inclusão digital.	http://www.fnde.gov.br/programas/proinfo
	Acessa SP	Governo do Estado de São Paulo	2000	Não	Apesar de ainda existirem os espaços de inclusão digital originados desse programa, o programa em si não tem mais nenhuma página disponível nas plataformas do governo de São Paulo ou da prefeitura.	https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/acessasp-metade-dos-usuarios-tem-mais-de-30-anos-mostra-pesquisa/
	Programa Telecentros de Porto Alegre	Procempa/RS	2000	Sim	Hoje o programa foi ampliado, não mais destinado à criação e desenvolvimento de telecentros, mas à doação de computadores.	-
	Digitando o Futuro	Prefeitura Municipal de Curitiba	2000	Sim	Em 2022 o prefeito de Curitiba reformulou os laboratórios de informática do programa que continua em pleno funcionamento.	-
	Programa Rede Jovem	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	2000	Não	Desde 2015 não são veiculadas notícias relacionadas ao programa, assim como não há menções sobre no site do Ministério.	-
	Ilhas Digitais	Governo do Estado do Ceará	2001	Não	Não foram encontradas publicações, notícias	-

					ou menções sobre o programa e seus resultados.	
	GESAC	Ministério das Comunicações	2003	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	-
	Um Computador por Aluno (UCA)	Ministério da Educação	2007	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://www.fnde.gov.br/index.php/programas/proinfo/eixos-de-atuacao/projeto-um-computador-por-aluno-uca
	Territórios Digitais	Ministério do Desenvolvimento Agrário	2008	Não	Não foram encontradas publicações, notícias ou menções sobre o programa e seus resultados.	-
	Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE)	Ministério da Educação	2008	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	-
	Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Telecentros.BR)	Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), das Comunicações (MC) e do MCTI	2009	Não	O programa foi descontinuado em razão do Programa Computadores para Inclusão.	-
	Telecentro Manaus	Ministério da Ciência e Tecnologia e a Prefeitura Municipal de Manaus	2009	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://telecentro.manaus.am.gov.br/
	Programa Banda Larga para Todos (PBLT)	Governo Federal	2015	Não	Não foram encontradas publicações, notícias ou menções sobre o programa e seus resultados.	-
	WI-FI SOCIAL	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	2019	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://www.secti.df.gov.br/wi-fi-social/
	Telecentro de Inclusão Digital	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	2021	Não	O telecentro em Sobradinho foi descontinuado, em lugar desse, o governo	https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2021/12/22/sobradinho-ii-inaugura

					do DF priorizou impulsionar startups que seguem nesse meio de inclusão digital.	-telecentro-de-informatica/
	Programa Conecta +	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do DF	2021	Não	As últimas notícias relacionadas ao programa foram veiculadas em 2021, não tendo informações ou divulgações dos resultados e atuação do programa.	https://conectadf.com.br/
	Reciclotech	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação	2021	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://secti.df.gov.br/reciclotech-3/
	SUAS Transformações Digitais	Laboratório de Inovação Social	Dado não disponível	Não	Não foram encontradas publicações, notícias ou menções sobre o programa e seus resultados.	https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2022/03/30/projeto-de-inovacao-social-do-gdf-e-selecionado-para-tutoria-federal/
Terceiro	Escolas de Informática e Cidadania (EICs)	CDI nacional	1995	Não	As últimas notícias relacionadas ao programa foram veiculadas em 2015, não tendo informações ou divulgações dos resultados e atuação do programa.	https://recode.org.br/
	Espaços de Informática e Cidadania (EICs)	CDISP	1995	Não	Não foram encontradas publicações, notícias ou menções sobre o programa e seus resultados.	-
	Telecentros	ATN Telecentros	2006	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://www.atn.org.br/quem-somos
	Telecentro de Inclusão Digital	Instituto Viver Rafaela	2020	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://institutoviverrafaela.com.br/
	PaperLab	Paper Excellence	2021	Sim	O programa segue ativo e operando normalmente.	https://www.programandoofuturo.org.br/paperlab/

Fonte: Elaborado pela autora, 2023.

Os autores Marie Anne Macadar e Nicolau Reinhard (2006) abordam a necessidade de utilizar em cadeia 3 aspectos ao tratar da questão do acesso universal, que em sua teoria vai além da disponibilização de infraestrutura tecnológica, a saber:

- **Capacitação** – treinamento no uso do meio e formação de quadros para configurar, operar, manter e desenvolver serviços e sistemas;
- **Sustentabilidade** – viabilização não só financeira, mas também social, cultural, política e tecnológica;
- **Conteúdo** – oferta (e capacitação para desenvolvimento local) de conteúdos locais, serviços e sistemas de informação em nosso idioma, democratização de toda a informação legalmente pública, facilidades para a produção e disseminação de conteúdo local. (MACADAR, REINHARD, 2006, p.9).

A descontinuidade das políticas apresentadas na Tabela 1 pode ser explicada pela ausência de equilíbrio entre os aspectos acima mencionados, de um deles, ou de vários. Para além da conectividade técnica, é preciso estar presente também a capacidade educativa e cultural de utilizar a internet. Nesse contexto, os telecentros são capazes de ser a política pública ideal para promover conectividade tecnológica, cultural e educativa, em suma pelo uso comunitário e em conjunto do espaço.

2.1 TELECENTROS

Formalmente, os telecentros são definidos como espaços públicos com computadores conectados à internet, no entanto, vê-se também espaços restritos regulados de acordo com a instituição que os desenvolveram, dependendo dos objetivos pelos quais foram criados, o público-alvo e os recursos disponíveis. De forma geral, caracteriza-se como ambiente de integração entre as instituições que os criam e a comunidade na qual é implementado, em busca de orientar o acesso às novas tecnologias, e assim democratizar o acesso à informação (AMAZONAS, 2021).

Os telecentros não são restritos à capacitação intelectual. Um único telecentro pode estabelecer relações escola-comunidade, cultura, lazer, profissionalismo, educação e assistência. São espaços livres, em que os estudantes podem fazer pesquisas, os adultos podem acessar sites públicos para demandar alguma assistência, a população como um todo pode ter acesso a cursos, vídeos e imagens. Toda a concepção deste ambiente é pensada para inclusão da população à tecnologia da informação, desde a estrutura ao conhecimento que gera, funcionando como o *start* para a comunicação e a melhoria das relações comunitárias.

Apesar de gerar apenas benefícios à população, pelo combate à desinformação, à desigualdade tecnológica, ao analfabetismo digital e à exclusão digital, os telecentros ainda são pouco valorizados pelo Distrito Federal, para valer como investimento constante na agenda pública governamental, sendo normalmente implementados como programas de gestão, que findam ao início de um novo governo com pautas diferentes.

No Distrito Federal, os telecentros instalados não foram ou não são divulgados, e não é possível encontrar notícias a respeito, mesmo em uma época tão moderna quanto a da era da informação nas redes digitais. Muitas iniciativas foram descontinuadas, como o Programa Telecentros destinado a implementação dos centros de tecnologia, dando espaço para o que chamam hoje de Programa Computadores para Inclusão⁵. Na pesquisa de telecentros para compor essa análise foram encontradas evidências de telecentros em 4 regiões do Distrito Federal, sendo elas: Recanto das Emas, Ceilândia, Estrutural e Asa Sul. Porém é importante também considerar que muitas instituições, apesar de disporem de um telecentro não os chama assim ou nem conhecem o termo, o que dificulta a localização dessas iniciativas, que também podem ser conhecidas por: pontos de inclusão digital, infocentro, centros de inclusão digital e salas de informática.

A implementação de telecentros no Distrito Federal tem início pelo Programa de Inclusão Digital do DF, inaugurando telecentros conhecidos como Centro Integrado de Tecnologia da Informação – CITI, os quais desenvolveram atividades desde 2002, em uma parceria da Secretaria de Coordenação das Administrações Regionais – SUCAR e a CODEPLAN. Em 2006 o DF contava com mais de 148 telecentros espalhados pelo distrito, sendo 15 operados diretamente pelo governo. A meta do programa era de duplicar a quantidade de telecentros em um ano, chegando a 300 unidades, mas por se tratar de um programa de gestão, teve o seu fim no mesmo ano de 2006. O Citi Master da Ceilândia, um telecentro maior, foi fechado no dia 18 de outubro de 2006, e o que fica na estação do metrô da Asa Sul fechou as portas no dia 22 de setembro também no mesmo ano.

Após a exclusão do programa, se tem notícias de alguns telecentros pelo DF, como o inaugurado em 2011 no Paranoá pelo Instituto Mãos de Arte⁶, do qual hoje também não se

⁵ O Programa Computadores para Inclusão é uma iniciativa do Ministério das Comunicações com o objetivo de implementar “Pontos de Inclusão Digital”, a partir da doação de equipamentos recondicionados para Escolas Públicas, Associações, Fundações e diversos outros.

⁶

https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2011/05/27/interna_cidadesdf,254171/instituto-inaugura-telecentro-comunitario-no-paranoa-nesta-sexta-feira.shtml

tem mais notícias, ou das iniciativas do Sepro em 2008, que implantou 3 telecentros no DF⁷, e tinha como objetivo desenvolver mais 4 no mesmo ano, contudo hoje, também não são encontradas mais sobre as instituições. Em 2019, foi implantado na Ceilândia o primeiro Telecentro de Atendimento à Pessoa Idosa no Brasil⁸, mas quando procurado, foi informado de sua extinção, devido à pandemia e à falta de estrutura. Nesse mesmo ano, a Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal (Sejus-DF) entregou um telecentro para a população do Recanto das Emas que também não está em funcionamento. Por fim, em 2020 foi inaugurado na Cidade Estrutural, o telecentro de iniciativa da Viver, Associação pró vida estruturada, que permanece em funcionamento, para o acesso das crianças e adolescentes que frequentam as atividades da associação.

⁷ <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/distrito-federal-ganha-mais-um-telecentro>

⁸

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2019/03/28/ceilandia-tera-primeira-unidade-do-programa-de-atendimento-a-pessoa-idosa-do-brasil/>

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL

O período restrito ao mundo digital em razão da pandemia da covid-19 reacende na sociedade a discussão sobre o conhecimento digital, sua inclusão e exclusão. Em 2021, a então senadora, Simone Tebet (MDB), desenvolve a PEC 47/2021 que insere a inclusão digital entre os direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros garantidos na Constituição, matéria que embora aprovada no Senado ainda está em regime de tramitação na Câmara dos Deputados. Para os fins deste estudo, é preciso compreender os conceitos de inclusão e exclusão digital, e para tal finalidade se dedica essa seção.

O termo inclusão digital segue como um conceito aberto e em discussão, no entanto, a professora Mori (2011) sistematizou esse termo em três propósitos: inclusão digital como instrumento de desenvolvimento econômico; como solução de problemas sociais; e como ferramenta para o desenvolvimento multidimensional do sujeito, em relação à garantia de direitos de cidadania. Para Bonilla (2001), a “inclusão (...) significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias”. Dessa forma, em ambos os conceitos trabalhados, o termo reflete muito mais do que a conectividade da pessoa às tecnologias, expandindo para a forma como se dão espaços de conscientização e de poder ao cidadão, a partir do acesso à liberdade de informação e de expressão em poder se comunicar em todas as esferas e instâncias.

Os estudos mais recentes sobre exclusão digital indicam que, historicamente, os excluídos socioeconomicamente e/ou socioculturalmente são os mesmos que demonstraram dificuldade de se engajar com as TICS (CGI.br, 2019); contudo, a exclusão social não pode e não deve ser definida unicamente pelo poder aquisitivo, na medida em que existem pessoas resistentes ao uso das tecnologias, independente de seu poder aquisitivo ou posição cultural, como por exemplo as pessoas mais velhas. Estudos indicam que os mais jovens, em geral, possuem maior afinidade, facilidade e interesse em utilizar as TICs em relação a pessoas de mais idade (MACADAR, REINHARD, 2006, p.4). Portanto, pode-se afirmar que a exclusão econômica pode levar a uma exclusão digital, mas que uma pessoa economicamente bem estabelecida também pode ser excluída digitalmente, logo não é possível amarrar o termo pelo poder aquisitivo, mas sim percebê-lo de forma relativa e em múltiplas dimensões.

Dessa forma, considera-se, para este estudo, a exclusão digital como uma condição relativa, mutável no tempo, resultante de diversos desafios e obstáculos postos ao acesso equitativo à informação e à tecnologia, como em áreas de deficiências de infraestrutura, carências educacionais, baixa renda, inadequação de conteúdo, barreiras comportamentais, além das deficiências física, sensorial e motora (ROSA, 2013) .

Para além dos fenômenos (inclusão e exclusão digital) vividos na Era da Informação, faz-se necessário compreender o contexto econômico e social oriundos dos desdobramentos do capitalismo tecnológico-informacional consolidado na sociedade atual e, assim, reforçar o seu conceito. O capitalismo é, por origem, um sistema econômico que valoriza o lucro e a acumulação de capital, embasado na propriedade privada dos meios de produção, o qual transformou-se também em um sistema social que alimenta a competitividade e a divisão de classes de acordo com a detenção de capital.

A partir da revolução tecnológica-informacional, especialmente a partir da década de 1990, quando as redes de Internet se expandiram pelo mundo e a tecnologia passou a intervir em todas as estruturas e comportamentos sociais, o produto principal tornou-se a informação e a detenção e distribuição de conhecimentos. Dessa forma, consolidou-se o impacto em larga escala das TICs, as quais são os principais instrumentos que viabilizam a maximização da produtividade na disseminação das informações no novo cenário econômico, o que, segundo Castells (2005), reconfigurou a lógica capitalista a partir do progresso tecnológico, nomeado pelo autor de capitalismo informacional.

Naturalmente, as tecnologias começam a permear todas as etapas produtivas do capitalismo, tornando-se parte fundamental deste, e não diferente do processo comum deste sistema, as desigualdades e exclusões sociais, características do sistema competitivo e meritocrático capitalista também se perpetuaram na sociedade em rede (CASTELLS, 2005). O capital tecnológico-informacional torna-se, segundo a autora Freitas (2004), uma ferramenta para a identificação das estruturas hierárquicas observadas na sociedade em rede, visto que existe por trás desse sistema um conjunto de disposições, materiais e imateriais, a partir da obtenção de um conhecimento específico que determina a possibilidade de transitar ou não por essa sociedade, definido em três etapas: “conhecimento específico, aparato material necessário para pôr em prática tal conhecimento apreendido e condições sociais, educacionais e culturais que permitam a aquisição desse para saber para lidar com as novas tecnologias da informação” (FREITAS, 2004, p.5).

Tendo o exposto em consideração, os conceitos de inclusão e exclusão digital serão entendidos para além de ter ou não acesso, considerando todas as possíveis barreiras e temáticas por trás da narrativa. A inclusão digital referir-se-á à garantia de tecnologia aos indivíduos, a partir das três vertentes de Mori (2011) para o termo, como “acesso”, “alfabetização digital” e “apropriação de tecnologias” (ROSA,2013). A exclusão digital será compreendida como consequência das desigualdades sociais, envolvendo tanto aspectos financeiros quanto educacionais e culturais, referentes ao capital tecnológico informacional, saúde, segurança, entre outras áreas. Sobre os fatores se pode citar a relação idade-exclusão digital, a pesquisa Idosos no Brasil: Vivências, Desafios e Expectativas na Terceira Idade⁹ consultou pessoas com mais de 60 anos e constatou que 72% da população da terceira idade nunca utilizou um aplicativo e 62% nunca utilizou redes sociais.

3.3 AS ABORDAGENS SOBRE INOVAÇÕES DEMOCRÁTICAS

A análise dos resultados deste estudo será fundamentada na abordagem tecnopolítica das inovações democráticas (FREITAS; SAMPAIO, AVELINO, 2022) e para que se compreenda a escolha dessa metodologia é preciso conhecer as abordagens do processo de materialização da ação pública a partir da inovação democrática. A temática da participação social no Brasil se iniciou como uma ideia prática, ou seja, não se configurava como uma categoria analítica da democracia nacional, passando a ser assim considerada na primeira década do século 21, marcado pelo crescimento e institucionalização da participação popular na vida política de forma cada vez mais diversa.

Observa-se os processos de participação caminhando em direção a conferir significado aos movimentos sociais na chamada busca pela identidade que ganhava força no cenário político brasileiro. Após o período da ditadura militar, autor do abalo das instituições democráticas, a participação torna-se medida de integração social na luta contra a exclusão. Durante a ditadura tinha-se no Brasil a participação comunitária, “estimulada por programas oficiais, tanto antes como depois de 1964”, que promoviam a integração de grupos populares em propostas econômicas e sociais do governo, não deixando de lado o intenso controle social exercido na época (GOHN, 2019).

9

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/pesquisa-mostra-exclusao-de-idosos-do-mundo-digital-e-da-escrita>

No ano de 1970 é iniciado o processo de diversificação da participação social a partir de novas vertentes, especificamente marcado pelas lutas sociais emergidas da resistência ao regime militar. Neste ano têm-se a vertente popular, em que bairros e regiões marginalizadas lutam por seus direitos. A população almejava posicionar a participação como condutor da ação pública, fundamentado por uma visão emancipatória das camadas populares (Lavalle, 2011).

Inovações democráticas são definidas pela concepção clássica como “iniciativas desenhadas para encorajar e aumentar a participação cidadã em processos políticos de tomada de decisão” (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022). Nesse sentido, a primeira abordagem sobre o tema é conhecida como abordagem clássica, a qual visualiza dois critérios para uma iniciativa caracterizar-se como uma inovação democrática: o envolvimento, em massa, dos cidadãos nos processos políticos, no que diz respeito ao quantitativo, e o fortalecimento da participação cidadã, de forma qualitativa, a partir de um processo institucionalizado e real de autonomia popular (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022). Observa-se que a principal limitação da abordagem clássica, como apontado pelos autores, está em não visualizar a repercussão da participação para além dos processos políticos de tomada de decisão. Segundo Smith (2009), os mecanismos participativos das inovações democráticas fomentam um papel formal do cidadão na vida pública e política, pensando em inovar as formas de engajamento do cidadão em relação à vida pública.

A segunda abordagem que se pode identificar pelos estudos das inovações democráticas foi estabelecida a partir de uma definição própria de Thamy Pogrebinschi (2019), chamada pela autora de abordagem pragmática. O pragmatismo é uma doutrina filosófica que considera o valor prático como o critério da verdade, prezando pela objetividade, pelo resultado e pela prática. Dessa forma, pode-se afirmar que a abordagem pragmática é influenciada por essa doutrina, defendendo que as inovações democráticas são instituições ou processos que prezam pela incidência da participação popular, mas vão além do processo de tomada de decisões. Sob a perspectiva dessa abordagem são definidos três critérios para considerar uma inovação democrática em seus próprios princípios e contextos de democratização: conquistar o cidadão em algum mecanismo de participação, identificar e compreender quais são de fato os fins de uma inovação democrática, por qual motivo aquele mecanismo foi instalado e por fim, perpassar alguma das etapas do ciclo de políticas públicas.

3.3 SOCIOLOGIA DA AÇÃO PÚBLICA (E A ABORDAGEM TECNOPOLÍTICA)

Originalmente iniciada na França em meados dos anos 80, a sociologia da ação pública permanece como uma ideologia em construção, formada por um conjunto de diferentes perspectivas que objetivam entender os caminhos da ação pública. Essa abordagem é caracterizada por pensar além do processo de formulação e implementação de uma política, considerando a articulação das relações sociais e políticas e todos os indicadores que as circundam (Bergeron; Hassenteufel, 2018).

A sociologia da ação pública busca desvendar as ações do Estado, seu comportamento e suas estratégias, assim como analisar a partir da valorização das ideias os atores que comandam a ação estatal, de forma que o Estado não seja único detentor do poder, mas sim um composto de atores que agem em conjunto e ganham centralidade. Dessa forma, a ação pública se apresenta como um processo de invenção na sociedade pela sociedade, ou seja, os efeitos advindos dela devem também ser avaliados pela ótica das práticas e ideias desses atores nas suas relações, na medida em que a teoria entende os instrumentos da ação pública formando técnicas e fatores sociais, de forma que é impossível entender esses instrumentos utilizando apenas a racionalidade técnica pura.

Freitas, Sampaio e Avelino (2022) qualificam a sociologia da ação pública como um dos pilares teórico-metodológicos da abordagem tecnopolítica, que rompe com a ideia de existir um ciclo sequencial das políticas públicas ao considerar, também na análise, o que é realizado em segundo plano, como as decisões não tomadas, os atores ocultos que participaram em certa medida da construção de diálogos, a resolução de conflitos ou os resultados que impactaram na cultura da comunidade. A construção dessas políticas pode ser revisitada conforme os avanços e retrocessos em seus processos de implementação.

Interessam práticas e processos muitas vezes informais, associados a percepções, autopercepções, representações políticas e socioculturais que orientam práticas estabelecidas e que podem revelar características fundamentais do ordenamento social, não identificáveis a partir de análises centradas apenas em elementos formalmente instituídos. (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022, p. 12)

Dessa maneira, desenvolver-se-á um espaço sociotécnico onde diversos atores, instrumentos, conhecimentos, processos e metodologias se encontram para a materialização

da ação pública, estando aberta para ações multiatoriais, interseccionais e intersetoriais e assim não se faz restrita a um determinado grupo gestor.

Outro pilar em que se firma a abordagem utilizada é, na verdade, a escola de pensamento conhecida como a de Estudos de Ciência e Tecnologia (ou Science and Technology Studies – STS), a qual adota a perspectiva relacional¹⁰ para compreender os mecanismos de governança e participação. Considerando a importância que foi conferida à participação política digital após a Constituição de 1988, utilizada como instrumento de diversos setores em forma de reivindicação, monitoramento e controle social, a inovação democrática digital aqui analisada torna-se cada vez mais presente na sociedade moderna, sendo mediada pela tecnologia para construir pontes entre todos os setores que compõe a sociedade em busca de solucionar problemas públicos.

Contudo, salienta-se que a abordagem tecnopolítica da inovação democrática abrange além da solução de problemas públicos e da estruturação da ação estatal, buscando observar instrumentos que proporcionem a transformação social. Considera-se a inovação democrática como um processo mais profundo do que o pragmatismo e os clássicos podem abordar, a interação dialógica e os diferentes atores envolvidos renovam o processo de materialização da ação pública.

3.4. INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA DE ACORDO COM A ABORDAGEM TECNOPOLÍTICA

Na perspectiva tecnopolítica, iniciativas que impulsionam a participação popular e o aprofundamento da democracia por meio de estratégias diversas são consideradas inovações democráticas. As inovações democráticas são, tradicionalmente, analisadas a partir de duas dimensões: a das suas características institucionais e suas consequências formais para as políticas públicas e os processos decisórios estatais. Contudo, há de inovador na abordagem referenciada a classificação de uma terceira dimensão, que apesar de ser raramente considerada não é um conceito novo, tendo em vista que busca pôr em evidência os efeitos indiretos ou implicações informais e subjetivas das inovações democráticas.

¹⁰ A perspectiva relacional de Pierre Bourdieu defende que não há uma realidade objetivamente fechada em si, mas existe um processo de construção relativo a partir da posição ocupada no espaço social e simbólico (SILVA, 2014).

A relevância de se considerar essa terceira dimensão é fundamentada pela grande diversidade de práticas de participação social existentes no Brasil; assim, quando a metodologia observa também os efeitos indiretos existentes nas inovações democráticas, é capaz de abranger todos os aspectos, tendo controle sobre os pontos invisíveis aos processos institucionalizados. Para conduzir a compreensão facilita compreender um outro conceito, que circula entre as 3 dimensões: a inteligência coletiva.

A inteligência coletiva consiste, segundo Lévy (2003, p. 28), em “[...] uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências”. Basicamente, é a junção de conhecimentos não formalizados que podem contribuir com soluções inovadoras para problemas públicos. O trabalho coletivo reconhece as habilidades distintas de cada indivíduo e as utiliza pela coletividade, aproveitando conhecimentos não sistematizados, permitindo o desenvolvimento das redes e o intercâmbio das informações, através de novas formas de acesso. Os autores da abordagem tecnopolítica afirmam que a inteligência coletiva carrega o material necessário para conhecer e sistematizar as demandas das inovações democráticas, considerando que a forma como essas iniciativas irão atuar, conforme o trabalho coletivo, definirá os seus resultados e efeitos, tanto diretos quanto indiretos na materialização da ação pública (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022). E, nesse sentido, a abordagem tecnopolítica atua e gera resultados em três dimensões de análise das inovações democráticas que são influenciadas pela inteligência coletiva, a saber:

1. Características institucionais e tecnopolíticas das inovações democráticas
2. Efeitos diretos gerados pelas inovações democráticas
3. Implicações indiretas das inovações democráticas

A primeira dimensão focaliza os processos formais da inovação democrática, tendo como objetivo principal compreender o desenho, estruturas, processos, métodos e objetivos das iniciativas. As características institucionais das inovações levam a identificar fatores de estabilidade e continuidade no tempo, importantes tendo em vista que investigações mostram as inovações formalizadas¹¹ gerando mais resultados e tendo maior sustentabilidade do que as não apoiadas. Isso ocorre porque a formalização garante à iniciativa recursos e meios para viabilizar a construção de instrumentos democráticos de ação pública. Em outro enfoque, os

¹¹ Inovações formalizadas são formalmente instituídas por mecanismos políticos ou normativos (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022).

efeitos diretos gerados pelas próprias inovações democráticas, instrumentos e meta-instrumentos da ação pública constituem a segunda dimensão de análise — os instrumentos da ação pública são mecanismos de relação entre o poder público e as camadas populares, permeando tanto o caráter técnico quanto o social. Interessa nesse enfoque assimilar os resultados efetivos das inovações democráticas no processo de formulação de políticas públicas, incluindo aqueles resultados em potencial não formalizados ou instituídos pelo poder público, os autores citam como exemplo as recomendações resultantes de conferências nacionais, que estão detalhadas no apêndice G.

O que se chama de resultados diretos das iniciativas está relacionado às mudanças dos processos governamentais em direção ao objetivo antes definido de inovação democrática. Esses resultados podem ser políticas públicas em si, leis ou mecanismos de formulação de políticas públicas; normalmente são meios indissociáveis das iniciativas democráticas. Os meta-instrumentos de ação pública, por exemplo, são “aqueles que orientam o funcionamento interno das instituições participativas e ordenam, assim, as arenas de discussão e deliberação” (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022). Portanto, eles são os responsáveis por conduzir e controlar as interfaces entre governo e sociedade, além de criar novos instrumentos.

Por fim, a terceira dimensão diz respeito às implicações indiretas das inovações democráticas. Indiretas por não serem tão facilmente visíveis aos olhos do processo, o que as tornam difíceis de mensurar. São alterações sutis que possam indicar, por exemplo, novas práticas e formas de cidadania, crescimento relativo na participação social, entre outros efeitos nos quais se refletem possíveis crescimentos democráticos. Para tanto, essa dimensão carrega três pré-requisitos para que uma iniciativa seja avaliada como democraticamente relevante, são eles: (A) Quando gerar valor público e produzir resultados em seu meio relacionados ao fortalecimento da cidadania, aumento da transparência governamental, das maneiras de responsabilização dos agentes estatais e da participação e influência populares (Gomes, 2011, p. 28).; (B) Ao viabilizar o crescimento na diversidade de agentes, agências e agendas na esfera pública e nas instâncias de decisão política, da mesma maneira que de instrumentos, meios e oportunidades de manifestação para todos de formas igualitárias; (C) Quando cooperar para o aprofundamento dos processos democráticas pela consolidação de reforços e arenas políticas, garantindo assim a acessibilidade de minorias e camadas em situação de vulnerabilidade à justiça.

Os três pré-requisitos listados atuam como uma forma de dimensionar os efeitos que podem ser sutis, mas que com certeza são frutos de inovações atuantes para o crescimento democrático e de participação social. Porém, eles não são finalísticos; existem também, para além desses três, outras indicações que nos levam a observar a influência dos processos de inovações democráticas, como por exemplo o desenvolvimento de identidades coletivas e de concepções de cidadania dentro de determinadas comunidades. Esse indicador pode ser um dos mais esperados pelos analistas, pois resulta das relações estabelecidas entre os atores, a partir do sentimento de pertencimento ao grupo durante a implementação das iniciativas e o despertar para os problemas públicos, o que expõe nitidamente o efeito principal dos mecanismos de inovação democrática, a geração de interesse por parte da comunidade em tornar-se membro das iniciativas.

Por fim, Freitas, Sampaio e Avelino (2022) deixam claro na abordagem em referência que, mesmo quando as inovações democráticas não desenvolverem instrumentos de ação pública, ou meta-instrumentos, podem gerar valor público de formas indiretas, como a produção de significados, sentidos ou novos meios e formas de participação cidadã.

3.5 INOVAÇÃO DEMOCRÁTICA: TELECENTRO DA VIVER

A inovação democrática é o principal campo temático desta pesquisa, que aliada aos termos inclusão e/ou exclusão digital, capital tecnológico-informacional e e-participação, configuram-se como uma pauta moderna nos estudos da democracia digital cujo objetivo fundamental é promover a participação cidadã, qualificando novos desenhos institucionais para materialização da ação pública em uma rede de interação dos diferentes atores, instrumentos e recursos da sociedade (FREITAS, 2020). E quando nessa realidade virtual que perpassa o mundo contemporâneo, a inovação democrática digital caminha ao mesmo fim de proporcionar um ambiente aberto para a participação cidadã e construir redes na busca de soluções para problemas públicos (Freitas, Capiberibe & Montenegro, 2020; Sampaio, 2012). Também nestes moldes são estabelecidos os *telecentros*, iniciativas inovadoras que proporcionam às comunidades o uso e a apropriação de ferramentas tecnológicas para que gozem da transformação social resultante dos meios digitais.

Após o longo debate teórico percorrido até aqui, importa compreender, como objeto de análise desta pesquisa, em que nível o Telecentro instalado pela Viver — Associação dos

Voluntários Pró Vida Estruturada, na Cidade Estrutural, pode ser caracterizado como uma inovação democrática. O primeiro fator a ser considerado é a história de origem dos telecentros que se inicia na Europa já em uma conotação social com o objetivo de criar pontes entre as zonas rurais mais isoladas e as zonas urbanas a partir do uso das TICs em centros tecnológicos (SANTANA, COELHO, 2018). O primeiro telecentro inaugurado na América Latina foi o do Brasil, em 1992, no estado de Santa Catarina. No período da redemocratização, o Brasil se posiciona determinado a implementar novas experiências democráticas, tendo como marco a Constituição de 1988, determinando o Orçamento Participativo, carro-chefe da nova fase de renovação da democracia (Gohn, 2019, p. 93). Dessa forma, vão surgindo novos modelos de tomada de decisão impulsionando a participação política digital de forma que “as iniciativas de e-participação – governamentais ou não – têm sido um dos meios mais usados para elaborar estratégias para o desenvolvimento de práticas democráticas em países da América Latina e Caribe.” (FREITAS, 2020).

Os telecentros surgiram no Brasil por iniciativa governamental como estratégia para disponibilizar às pessoas de baixa renda acesso às tecnologias de informação e comunicação. Desde o início, o foco do governo foi utilizar os telecentros como forma de promover a inclusão digital, possibilitando a execução de serviços online, realização de atividades escolares, inscrição e capacitação para processos seletivos empregatícios, entre outras funcionalidades de forma gratuita. Nesse processo de amadurecimento, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) são reconhecidas como instrumentos que aprimorariam os processos democráticos, de forma que diversos mecanismos foram criados pela ação pública na finalidade de encaminhar as questões sociais, políticas e econômicas demandadas pela população às instâncias deliberativas (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022).

No caminho das inovações democráticas, os telecentros utilizam as TICs para promover o desenvolvimento individual e coletivo da comunidade participante, oferecendo muito mais do que a conectividade e o acesso às redes, como também oportunidades de imersão nas ferramentas tecnológicas para poder solucionar problemas da própria comunidade. Isso ocorre porque é comum que, ao implementar um telecentro, as autoridades desenvolvam cursos técnicos e profissionalizantes em informática, favorecendo a criação de relações entre culturas, inserção no mercado de trabalho ou mesmo desenvolvimento de espaços para o exercício da cidadania. “Potencialmente, um Telecentro possibilita a quebra de

barreiras para o desenvolvimento econômico das populações menos favorecidas” (SANTANA, COELHO, 2018).

Uma particularidade das inovações democráticas que os telecentros carregam fixamente é a necessidade e o desejo de fomentar a participação social da comunidade. Para que laboratórios sociais como os telecentros tenham sucesso e gerem os inúmeros resultados já listados, faz-se necessária a participação efetiva da comunidade. Portanto, a instalação de computadores e conexões à internet não é o único ponto a ser observado na implementação dessa iniciativa, mas também a organização comunitária e logística para atender todas as necessidades da região contemplada. Santana e Coelho (2018) afirmam que a forma mais eficaz de enraizar uma visão social nos telecentros é uni-los a espaços que já contenham atividades de comunicação que funcionam com a população local, como é o caso da Viver, que promove além do laboratório de informática outras oficinas como dança, educação física, música e judô. Por conseguinte, as crianças e adolescentes carregam inúmeras experiências de oficina em oficina, refletindo nas oficinas do telecentro a cultura que desenvolveram ao longo do percurso já vivido nas outras.

4. METODOLOGIA

Em conformidade com os tópicos do referencial teórico, norteadores conceituais desta pesquisa, as próximas seções serão dedicadas à apresentação dos elementos metodológicos utilizados na análise desenvolvida. Apoiados nos objetivos listados na seção 1, subseção 1.3, serão evidenciados os tipos de metodologias de pesquisa aplicadas, a finalidade e os instrumentos de coleta de dados empregados. O conjunto nos conferiu clareza aos objetivos gerais e específicos anteriormente estabelecidos.

Este estudo será desenvolvido como uma pesquisa qualitativa e exploratória para elucidar quais os fatores que contribuíram e os que dificultaram a implementação do Telecentro da Associação Viver na promoção da inclusão digital e redução da desigualdade de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs), buscando promover maior familiaridade com o problema proposto, utilizando pesquisa bibliográfica, documental e etnografia. Em outras palavras, procura-se compreender, em um estudo de caso a partir dos conceitos já trabalhados e da vivência presencial, como aconteceu a implementação do telecentro na comunidade da Estrutural e quais foram as implicações repercutidas a partir dele para a modernização e inclusão da cidade no acesso e utilização das TICs.

A pesquisa bibliográfica será a fonte de dados principal para o levantamento de campo e a observação direta, motivada para análise dos documentos que se pôde ter acesso sobre o histórico dos telecentros e das políticas públicas de inclusão digital implementados no Brasil, podendo dessa forma estabelecer um sistema comparativo de reflexão sobre a atenção de fato concedida à temática de inclusão digital pelo setor público. Após essa etapa, foram realizadas visitas no espaço do telecentro da Associação Viver, com o intuito de observar o dia a dia do projeto, mergulhando em sua rotina e conhecendo os educadores sociais, a coordenação e apoios, o perfil das crianças e adolescentes, bem como os recursos viabilizados pelo convênio com o governo. Outros telecentros visitados foram os inaugurados na Ceilândia e no Recanto das Emas, porém os motivos para essas visitas foram voltados ao conhecimento sobre a situação que se encontram os espaços, antes utilizados como laboratórios de informática, descontinuados em decorrência da pandemia.

Também foram realizadas entrevistas semi-estruturadas e conversas informais para documentar qualitativamente as falas, opiniões e dados a respeito das atividades produzidas pela associação, e com isso as percepções tanto de quem monitora o telecentro, quanto de quem o utiliza.

4.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida para ampliar e aprofundar os conceitos anteriormente apresentados no referencial teórico, de forma que - para essa parte do estudo - foram utilizados os mesmos autores citados, podendo ser considerados novas referências com o desenvolver da análise. Tendo o exposto, os principais nomes que integraram a pesquisa bibliográfica foram: Christiana Freitas, Cristina Kiomi Mori e Rosa.

Os conceitos, dados e conhecimentos adquiridos a partir da revisão teórica percorrida neste estudo serviram como base de saberes necessários anteriores à elaboração do roteiro semiestruturado para as entrevistas, bem como dar início às visitas ao telecentro. Embora a pesquisa utilize a técnica semiestruturada para as entrevistas, é imprescindível o conhecimento prévio do pesquisador para ter capacidade de captar informações úteis em função da análise de resultados. Nesse sentido, tais saberes também foram fundamentais para as considerações finais, tendo esmiuçado teorias, facilitou-se a interpretação e clareou o julgamento daquilo apresentado a partir deste estudo.

4.2 PESQUISA DOCUMENTAL

Diferentemente da pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental pode utilizar-se dos dois tipos de fontes, as primárias que consistem em dados brutos, sem análise técnica analisados ou tratamento, e as secundárias que abrangem dados já tratados e analisados, como os relatórios. Dessa forma, para a pesquisa documental aplicada neste estudo foram consideradas as duas fontes, a partir dos seguintes documentos: o levantamento do Tribunal de Contas da União de 2015, os relatórios do IBGE, especificamente da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua de 2019 e a pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2019, do CGI.br.

No que se refere aos dados primários, destaca-se a entrevista semiestruturada e as conversas informais, pelas quais pode-se obter as principais informações que permitiram a evolução da reflexão e o desenvolvimento da análise de resultados. Como estudo de caso, foi vivenciado um experimento social enriquecedor que viabilizou compreender melhor os fatores ocultos nas informações disponibilizadas publicamente. A pesquisa e coleta de dados

de fontes secundárias disponíveis na internet foi frustrada pela ausência de informações completas e atualizadas sobre os espaços públicos de informática. Não foram encontradas formas digitais de contatar os telecentros, sendo necessário visitar aqueles que tinham as informações mais seguras e mais recentemente atualizadas, como os implementados no Recanto das Emas e na Ceilândia, que até 2019 se ouviu notícias. Desse modo, a coleta de dados documentais foi suspensa quando não houve mais incorporação de dados ao estudo.

4.3 A ETNOGRAFIA

Finalmente, foi também utilizada a metodologia de pesquisa etnográfica por meio de visitas ao telecentro da Viver coletando material consoante às orientações de Lima (2007), a saber:

Insiste-se, portanto, na importância das análises e/ou diagnósticos sobre a realidade social e as demandas singulares da população atendida, dando visibilidade às formas de planejar e executar as ações profissionais, de modo a identificar os limites e as possibilidades contidos no processo de atendimento às demandas. Por fim, considera-se a documentação como elemento constitutivo da ação profissional porque pode incidir positivamente nos processos de planejamento e avaliação no sentido de facilitar a sua realização. O diário de campo, mais do que apenas guardar informações, pode conter reflexões cotidianas que, quando relidas teoricamente, são portadoras de avanços tanto no âmbito da intervenção, quanto da teoria.(LIMA, 2007)

Em conformidade com a autora, sobre a importância e necessidade de desenvolver diários de campo, principalmente na realidade de imersão vivida para essa pesquisa em especial, foram desenvolvidos 3 diários de campo para fundamentação da análise tecnopolítica. Os diários de campo, segundo Lima (2007), são documentos elaborados a partir da observação, os quais consistem em uma forma de registrar comentários, reflexões e posicionamentos de tudo aquilo que se observa . Esses documentos desenvolvidos foram essenciais para registrar as visitas ao telecentro, de modo a sistematizar e detalhar ao máximo tudo o que foi presenciado, ouvido e refletido a respeito da visita ao local. O roteiro utilizado foi o desenvolvido inicialmente para a Residência em Políticas Públicas do Curso Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília, o qual contempla três momentos para a pesquisa: a dimensão descritiva, a dimensão analítico-reflexiva e o registro parcial.

Tendo o exposto, o primeiro diário de campo elaborado desenvolveu-se no primeiro momento, o da dimensão descritiva. Para uma primeira visita, o ideal é estudar o ambiente, então deverá ser observado o cenário institucional, o ambiente de trabalho, a divisão de cargos e a hierarquia estruturada, a infraestrutura física e o meio social. Nas conversas deverão ser analisadas as visões de mundo, o conhecimento digital e tecnológico tanto dos trabalhadores como dos usuários.

O segundo e o terceiro diário, foram desenvolvidos com base na dimensão analítico-reflexiva, a partir de conversas tanto formais quanto informais, buscar compreender como foi a implementação do telecentro, de onde surgiu a sua ideia, e como foi de fato inaugurado, assim como indagar como tem sido o desenvolvimento tecnológico das pessoas que fazem parte da associação, tanto quem trabalho quanto quem se beneficia, com o objetivo de entender, pela visão deles, quais os impactos que o telecentro tem na vida dessas pessoas.

Por fim, o último diário de campo consistiu no registro parcial da vivência observada no telecentro da Viver, sendo desenvolvidas explicações sobre todos os pontos observados em relação à pergunta e aos objetivos da pesquisa. Todas as análises retiradas dos diários serão explicitadas nas próximas seções.

A pesquisa etnográfica é uma especialidade da antropologia, conhecida como a arte de descrever o que se vê, a qual consiste no estudo e descrição do que é observado, desde a sua concepção histórica, até as manifestações culturais e materiais, investigando com profundidade os grupos humanos em suas particularidades, de forma que o modelo encaixa com a proposta da análise aqui ofertada, visto que foi observado e vivenciado o cotidiano da associação no telecentro, constituindo uma análise mais profunda dos mecanismos e engrenagens que fazem rodar as possibilidades de se concretizar os objetivos do telecentro como inovação democrática.

Em síntese, a proposição deste estudo de caso foi desenhada tendo por base o conceito de inovação democrática a partir da abordagem tecnopolítica, e enfoque de classificar o telecentro da Associação Viver neste quadrado como um meio de promover a inclusão digital.

4.4 DESCRIÇÃO DA COLETA DE DADOS PRIMÁRIOS: ENTREVISTAS

No decorrer da presente pesquisa, foi reiterada a importância de iniciativas de inclusão digital, principalmente nos modelos de telecentros. Os estudos também exteriorizam a complexidade da desigualdade digital e seus efeitos no desenvolvimento individual e coletivo de uma comunidade inteira excluída digitalmente, tanto da ótica dos fatores sociais quanto das dimensões tecnológicas e individuais. Essas dificuldades são ainda mais notáveis em contextos como o da realidade vivida na Cidade Estrutural, classificada pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (2019) como uma, entre as regiões administrativas com maiores níveis de desigualdade socioeconômica do DF.

Com base nisso, os instrumentos de coleta de dados - a entrevista e os diários de campo - foram elaborados projetando a reunião de dados sobre a experiência das crianças e adolescentes que utilizam o laboratório de informática - tido como telecentro para a Secretaria de Justiça do Distrito Federal, o acesso e aprendizado desenvolvidos a partir do uso dos computadores e participação das oficinas, o interesse da comunidade em participar e utilizar os equipamentos, bem como a gestão, organização e monitoramento da iniciativa pela coordenação da Associação. Essa proposta de estudo delinea diante de um cenário de intensa exclusão digital, tornando emergente a análise dos telecentros e suas dimensões como instrumentos da ação pública, com o foco principal em identificar os seus fatores de implementação como motivações políticas, sociais e culturais, e também os seus resultados diante da comunidade.

Para a escolha da técnica foi considerada a importância de obter um primeiro contato formal, porém livre para estabelecer relações que poderiam vir a facilitar o acesso às informações, assim como proporcionar um clima amistoso para o longo período intencionado a passar no telecentro. A escolha dos atores para as entrevistas foi realizada em função de alcançar respostas para os objetivos listados na seção 1, subseção 1.3; dessa forma, foram selecionadas estrategicamente as pessoas responsáveis pela gestão do telecentro, gestão da oficina que contém o laboratório de informática, gestão de ensino, gestão psicológica e de assistência.

O roteiro semiestruturado foi integralmente aplicado na primeira visita ao telecentro em conversas iniciais com a coordenação do telecentro e o educador social responsável pela oficina no laboratório de informática. Ao todo foram realizadas 3 visitas, sendo a primeira delas dedicada a estabelecer relações no ambiente e adquirir um conhecimento prévio sobre o

desenvolvimento do projeto e seu funcionamento, a segunda dedicada a compreender os impactos às crianças e adolescentes, a partir de conversas com a equipe de assistência social e psicologia, e por fim, a terceira visita em conversa com a pedagoga foi dedicada a visualizar os resultados obtidos no que diz respeito ao aprendizado através do telecentro e o olhar para o futuro.

Espera-se que ao final desta pesquisa os telecentros e suas implicações, diretas ou indiretas, sejam percebidos como iniciativa de inovação democrática dependente da formalização e apoio da ação pública, pois a omissão de ações contínuas para com a inclusão digital junto à contextualização da comunidade estudada podem vir a impactar no desenvolvimento pleno dos indivíduos que ali moram, e assim, conseqüentemente, no desenvolvimento do Distrito Federal.

5. RESULTADOS

Os achados da pesquisa serão apresentados nesta seção tendo por base a pergunta norteadora, assim como o objetivo geral e os objetivos específicos. De forma ampla, o estudo de caso e os esforços empregados para a obtenção de dados foram em busca de compreender como se dá a implementação de políticas públicas de inclusão digital na forma de telecentros, e levantar questionamentos sobre sua continuidade ou descontinuidade, em especial, em áreas com alto nível de desigualdade socioeconômica como é a Cidade Estrutural, de origem do “Lixão da Estrutural”.

Para contextualizar, a cidade foi ocupada em meados da década de 60 após a criação do aterro sanitário, onde os catadores e trabalhadores em situação de risco encontraram oportunidade de emprego, o que fez com que esses migrassem irregularmente para perto do aterro. Houveram inúmeras tentativas para desocupar a área, mas a tomada do território continuava a crescer em razão da necessidade de trabalho, que em época os catadores só encontravam no lixão, e só em 2004 a cidade foi reconhecida a partir da Lei n.º 3.315, de 27 de janeiro de 2004, como a 25ª Região Administrativa do Distrito Federal (SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO, 2019).

Embora tenha recebido muitas melhorias, instituições e recursos, a cidade era considerada o 2º maior lixão da América Latina em operação até 2018, apenas 4 anos atrás, e ainda apresenta dificuldades como carência de serviços públicos e infraestrutura e o déficit de escolas, universidades e faculdades que obriga os jovens e adolescentes a se deslocarem para outras cidades em busca de educação. Após fechar o lixão, o governo do DF assegurou a realocação dos catadores que atuavam na triagem dos materiais em cooperativas e associações responsáveis pelos serviços de recuperação de resíduos sólidos, e o pagamento de uma ajuda financeira de R \$360,75, por seis meses. Contudo, mal fecharam o aterro, e os catadores já criticavam a ausência do pagamento prometido pelo governo além da falta de galpões para realocar todos, deixando mais de 2 mil catadores sem emprego. Para mais, a cidade é o exemplo concreto de marginalização, tendo caído sobre si estereótipos e uma

imagem negativa, nem sempre verídica com a realidade atual da comunidade. Por esse motivo, instituições do terceiro setor possuem papel fundamental na região, por promoverem projetos de inclusão e desenvolvimento social (SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO, 2019).

Tendo por base os fatores sociais da comunidade na Cidade Estrutural e os fatores políticos, foram conduzidas análises neste estudo com base na abordagem tecnopolítica sobre os pontos que colaboraram para o processo de implementação da iniciativa do telecentro da Viver localizado na Estrutural, os benefícios que inovações democráticas como o telecentro podem proporcionar à comunidade, assim como os seus desafios sociotécnicos e políticos.

Inicialmente, a intenção da pesquisa era analisar todos esses fatores a partir de uma política pública na forma de telecentro de iniciativa do primeiro setor, visto que desde 2007 foram instalados mais de 148 telecentros no Brasil, tendo ainda consolidado em 2009 o programa Telecentros.BR responsável pelo fortalecimento dos espaços destinados à inclusão digital. Ainda dez anos depois, em 2019, foram veiculadas notícias em sites governamentais sobre a inauguração e continuidade de pelo menos mais três telecentros, sendo um de iniciativa do terceiro setor — da Associação Viver, e dois de iniciativas do primeiro setor.

Diante do exposto, foram realizadas pesquisas e telefonemas, prioritariamente aos telecentros de iniciativa do primeiro setor e, como resultado, percebeu-se a falta de conhecimento sobre a existência dos programas por parte tanto da comunidade onde foram implementados, quanto dos gestores e funcionários das secretarias do Distrito Federal. As ligações realizadas foram encaminhadas e reencaminhadas entre as diversas pastas da Secretaria de Justiça do DF, e de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia, em busca de informações, mas por não ter contato direto com o local e ainda a carência de informações nas instâncias que deveriam ser responsáveis pela regulação e monitoramento desses telecentros, foi necessário visitar os locais instalados tanto na Ceilândia, quanto no Recanto das Emas.

As informações obtidas nos sites oficiais quanto à existência do telecentro diziam respeito à inauguração do telecentro na Ceilândia em um programa de atenção à pessoa idosa, e no que diz respeito ao Recanto das Emas infere-se da publicação em forma de convite para a reunião de mobilização social, a continuidade do telecentro, visto que marca para 2022 um debate sobre o espaço citando o laboratório de informática. Nas duas publicações foram informadas as localizações dos espaços, ambos instalados no Céu das Artes de sua região, projeto que faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), basicamente um centro de convivência social geralmente localizado nas áreas mais periféricas dessas RAs. Com o endereço em mãos, as visitas foram planejadas, mas sem aviso prévio à gestão do espaço, durante as conversas informais tidas com os funcionários presentes no local, eles afirmaram que os programas iniciados em 2019 foram encerrados logo no início da pandemia.

Observou-se que o espaço, antes destinado ao laboratório de informática na Ceilândia, foi reestruturado para atender uma oficina de robótica. Durante a visita, que não durou 1 hora, por conta da falta de informações dos funcionários sobre o projeto dedicado à atenção à pessoa idosa no antigo telecentro, pode-se ter acesso ao laboratório que não apresentava sinais de que um dia foi um telecentro. As cadeiras formavam um amontoado em cima das mesas e os computadores todos juntos e empoeirados do outro lado da sala. Hoje, no entanto, após dois meses, é possível ver fotos em reportagens oficiais do local com uma sala totalmente reformada e realocada para a oficina de robótica.

Figura 3 - Laboratório de robótica na Ceilândia



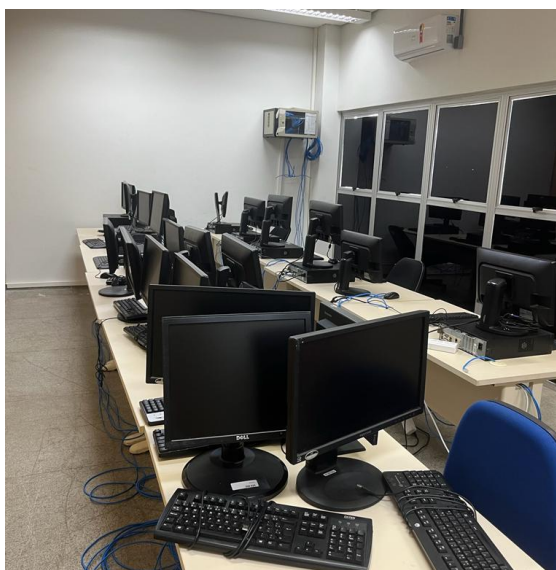
Fonte: Secretaria de Ciência e Tecnologia.

No Recanto das Emas, o cenário difere, o espaço está fechado aguardando o edital de licitação para aquisição de novos computadores, estes reservados ao programa de educação em informática do Ceu das Artes em parceria com o Senai. Por enquanto, os computadores, antes cedidos pelo governo, estão parados, aguardando também a liberação da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS) para chamar o serviço de manutenção, mas nesse caso é notável o cuidado com o laboratório, que desconsiderando os computadores sem manutenção, está montado e pronto para uso.

Esses fatos levam a questionamentos e reflexões sobre os motivos de demora para a manutenção das máquinas, que poderiam estar sendo utilizadas para acesso dos computadores e cursos básicos de informática, ou sobre os motivos da troca súbita para um novo projeto no caso da Ceilândia, demonstrando, conforme a proposta de avaliação tecnopolítica, as consequências de quando uma inovação democrática é implementada sem antes ter consolidado as características institucionais e tecnopolíticas dos telecentros. Conforme apresentado por Mori (2011), a inclusão digital é obtida a partir de três vertentes: “acesso”, “alfabetização digital” e “apropriação de tecnologias” (ROSA,2013), na forma como foram implementados, ambos os projetos anulam as três vertentes, perpetuando a exclusão digital nas comunidades que os aguardam ansiosas para usufruir da oportunidade de se conectar à nova realidade do mundo.

Inovações democráticas são definidas pela concepção clássica como “iniciativas desenhadas para encorajar e aumentar a participação cidadã em processos políticos de tomada de decisão” (FREITAS, SAMPAIO, AVELINO, 2022), mas no caso, por exemplo, da Ceilândia, a comunidade foi silenciada, considerando que os idosos, os quais seriam beneficiados pelo programa, não tiveram tempo nem antes, nem depois da pandemia para se ambientar com o projeto e compreender a sua importância, nesse caso, a população mais velha é excluída duplamente, já que possuem a exclusão natural da geração, com dificuldades em assimilar as novas tecnologias e agora como a geração desconsiderada para programas políticos ligados à tecnologia.

Figura 4 - Laboratório de informática no Recanto das Emas



Fonte: Compilação da autora.

Questionados sobre os motivos da descontinuidade dos laboratórios, as autoridades da SEJUS informaram que os Telecentros foram sucedidos nacionalmente pelo Programa Computadores para Inclusão, o qual realiza doações de equipamentos reconicionados para Escolas Públicas, Associações, Fundações e diversos outros, já no DF o programa que atua nessa mesma proposta é o Reciclotech. Ou seja, nesse momento o setor público se isenta da responsabilidade de regulamentar e gerir esses espaços de inclusão digital para atuar como agente secundário, a partir da mobilização de recursos como a doação de computadores. Esse cenário nos remete à primeira dimensão da abordagem tecnopolítica — as características institucionais e tecnopolíticas das inovações democráticas, que trata sobre o papel da formalização das IDs.

A atitude de se isentar da responsabilidade de formalização das IDs por parte do governo é prejudicial para a sustentabilidade das iniciativas provindas do terceiro setor, tendo em vista que quando são apoiadas por aparatos normativos de formalização conseguem alcançar maior estabilidade e continuidade, tendendo a gerar mais resultados. Esse efeito ocorre porque a formalização fomenta e viabiliza a construção de instrumentos da ação pública ao ceder recursos para as IDs formalizadas a partir de convênios.

Um exemplo vivo dessa situação é o objeto de análise deste estudo, a Associação Viver, segundo a coordenadora sem o convênio com o GDF eles não conseguiriam: (A) Pagar os educadores sociais, assistentes sociais, psicóloga, entre outros funcionários; (B) Aumentar e melhorar a estrutura do laboratório de informática; e (C) Dar à comunidade um espaço saudável de convivência que receba o quantitativo hoje cadastrado na associação. Existe na Estrutural outra iniciativa, com o mesmo público alvo e a mesma proposta da Viver, contudo, segundo a coordenadora da Viver, não tem o repasse governamental e por isso não consegue arcar com o mesmo quantitativo de crianças e adolescentes.

Ante a experiência com telecentros do primeiro setor, deu-se continuidade a esta pesquisa a partir da análise do telecentro instituído pela Associação Viver, localizada na Cidade Estrutural, visto que, das publicações nos sites oficiais do GDF, era o único que aparecia na época de início desta pesquisa como uma inovação democrática que tinha participação, mesmo que secundária, do setor público. É importante mencionar que, embora o

telecentro da Viver tenha sido escolhido para essa pesquisa, recentemente a Agência Brasília veiculou em publicação ter participação do GDF em pelo menos 35 telecentros instalados no distrito, os quais receberam computadores do programa Reciclotech como parte da nova política de inclusão digital, contudo não foi possível obter, até a data dessa pesquisa, verificações de que essa participação governamental de fato se concretizou.

A Associação Viver é um centro de convivência da comunidade da Estrutural destinado a receber crianças e adolescentes de 6 a 14 anos incompletos e incluí-las em uma rotina de atividades contraturno escolar como dança, música, educação física e informática. Embora o portal Agência Brasília tenha afirmado que a inauguração do Telecentro foi em 2020 a partir também do programa Reciclotech, a gestora da associação afirmou em entrevista que o laboratório de informática existe desde quando a Viver foi de fato estruturada na comunidade, isto é, quando conseguiram reformar o batalhão da PM em que se alocaram.

A atuação do Reciclotech e o convênio com o governo do DF, estabelecido em 2009, possibilitou a doação de novos computadores, ampliação e melhoria do espaço que antes era bem menor e com bem menos computadores, além da concessão do repasse responsável pelo pagamento dos educadores sociais, por regime CLT. Esse telecentro dá oportunidade de acesso à internet às crianças repassadas pelo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. Nesse sentido, compreende-se que os fatores políticos e sociais que colaboraram para o processo de implementação da iniciativa se estabelecem a partir do contexto de vulnerabilidade social existente na região em que a Viver foi instalada desde a sua consolidação como uma RA.

Figura 5 - Crianças assistindo vídeo sobre o ECA



Fonte: Compilação da autora.

Existe na Estrutural uma ampla atuação de organizações não governamentais, fruto da necessidade de melhores estruturas para as famílias que ali vivem para se desenvolverem com dignidade. O CRAS é uma unidade pública de assistência social dedicada ao atendimento de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, e esse atendimento envolve tanto serviço de proteção, quanto benefícios e participação em programas socioassistenciais como os oferecidos pela Viver.

Quanto à questão da inclusão digital, de fato a Associação oferece aos usuários o contato direto com computadores, claro que controlado pelo educador social responsável pela oficina de informática, ou seja, a Viver dá oportunidade a 285 crianças cadastradas na associação em aprender e desenvolver habilidades quanto ao mundo da tecnologia. As crianças são divididas em turmas conforme as faixas etárias: turmas de 6 a 9 anos, de 10 a 11 anos, de 12 a 13 e de 14 a 15. Na oficina de informática, o educador social planeja atividades mais lúdicas e jogos para as turmas dos 6 aos 9 anos, já para as turmas dos 10 adiante são preparadas aulas de aplicação do pacote office ou relacionadas ao jovem aprendiz, isso porque segundo ele a partir dos 10 anos a maioria das crianças da Viver já tiveram contato com a tecnologia em casa e agora entram para uma fase mais preparatória profissionalmente.

As duas aulas observadas durante as visitas e as conversas com o educador social e com a pedagoga, passaram a impressão de que a oficina não oferece aos alunos uma educação em informática de fato, apenas uma introdução, ainda dificultada pelo desinteresse das crianças, que em maioria abrem redes sociais e jogos nos computadores, comprovando o conceito do capital tecnológico-informacional. Ou seja, tanto a inclusão digital quanto a exclusão digital não dizem respeito somente sobre ter acesso às máquinas, mas giram em torno também de condições sociais, educacionais e, especialmente nesse caso, culturais para que se aprenda a lidar com as tecnologias da informação e esteja de fato incluído.

No caso das crianças no telecentro, foi observado a falta dessa consciência sobre a necessidade e importância das aulas ministradas no laboratório, como se a experiência que eles têm com os computadores não ultrapassasse a sala de informática, pela falta de atenção dos usuários na oficina e o desejo da maioria da turma de adolescentes em sair da aula, então é fundamental que as famílias percebam esse desinteresse e reforcem a importância dessas aulas para o desenvolvimento da criança em um mundo tão moderno, no qual por enquanto estão excluídas.

Figura 6 - Momento de abertura da temática mensal



Fonte: Compilação da autora.

A conversa com a pedagoga consolidou essa impressão, ao relatar que com sua experiência já há 5 meses na associação, pôde observar um padrão nas crianças e adolescentes de não reconhecer os computadores como oportunidade para o futuro profissional, nem almejar aspirações profissionais ou despertar interesse para os estudos, para eles os computadores da oficina são para brincar e se atualizar nas redes. Há, no entanto, raras exceções, como de uma usuária de 14 anos, que por iniciativa própria procurou um curso profissionalizante de informática.

Embora o curso profissionalizante seja muito importante para o desenvolvimento de habilidades com computadores da usuária, o motivo de iniciá-lo reforça a realidade violenta com as crianças e adolescentes de comunidades em situação de vulnerabilidade social. A adolescente iniciou o curso frente à necessidade de ajudar a família em casa a partir do trabalho e, mesmo não tendo iniciado por influência da oficina de informática, ela afirma que o atual educador consegue tirar dúvidas e explicar alguns conteúdos que a ajudam no curso. Sendo assim, apesar de não desenvolver de fato uma educação em informática, a oficina introduz aos jovens que ali passam conhecimentos que podem ajudar em um futuro profissional.

Por enquanto, o telecentro da Viver é determinado para os usuários cadastrados na associação, isolando a oportunidade de inclusão digital somente às crianças e adolescentes até

os 14 anos incompletos. Porém, a pedagoga afirmou que a partir de fevereiro de 2023 será iniciado o planejamento da participação dos pais no telecentro, a pedido da gestora do GDF responsável pelo convênio. O pedido veio em razão da transição dos processos do CRAS para o digital, fazendo com que os usuários do sistema tenham que preencher documentos online para receber atendimento. Dito isso, a gestora do governo pediu para que a Viver abrisse as portas do laboratório de informática para a comunidade que precisar acessar o telecentro, considerando que a localização da Viver fica de frente para o CRAS, o que será feito em breve.

5.1 DESAFIOS DO TELECENTRO DA VIVER

Em termos de desafios que circundam a iniciativa, foram identificados 5 pontos em comum com as entrevistas realizadas com os profissionais da associação e com a experiência de imersão durante as aulas assistidas nas 3 visitas, assim como foi identificado um desafio para a análise dos resultados dos telecentros, em geral. A primeira se refere a repassar para crianças em situação de vulnerabilidade social (isto é, com uma educação que, na maioria das vezes, é falha) conhecimentos técnicos de informática de forma que ela compreenda sem muitos obstáculos, isso porque, como dito anteriormente, a Cidade Estrutural carece de uma boa estrutura escolar.

O estudo divulgado pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) apontou que no Centro Educacional n.º 1 da Estrutural tem 650 alunos em situação de fracasso escolar, divididos em: 36,9% com distorção idade-série; 10,2% reprovados; e 4,3% que decidiram abandonar os estudos. Inclusive, em uma das visitas ao telecentro, foi possível assistir à abertura do tema mensal “Escola” onde as crianças relataram suas opiniões sobre a escola que estudam e os comentários foram: parece que estou em uma prisão e os funcionários são policiais; sempre tem baratas no refeitório; a comida é horrível; e não gosto de ir para a escola.

O gatilho da falta de estrutura escolar remete ao segundo desafio mais evidenciado que é lidar com o desinteresse das crianças e adolescentes em relação ao aprendizado lecionado na oficina de informática. Grande parte das crianças e adolescentes que participam

da Viver não possuem perspectivas profissionais ou educacionais, ligando a ida à associação como um espaço para se divertir e brincar.

Como resultado, há o desinteresse pela oficina de informática, sendo a oficina mais voltada para aprendizado do que para entretenimento, já que o laboratório de informática foi planejado desde o início para oferecer oportunidades de inclusão aos adolescentes que buscavam o primeiro emprego. Sendo assim, os associados da Viver não nutrem interesse pela oficina de informática quando têm educação física, música e dança à disposição, criando até bloqueios com as aulas e com o ensinamento.

Os entrevistados relataram que, após a pandemia, esse desinteresse aumentou ou foi evidenciado, movimento contrário ao que se espera após perceber como o mundo já migrou para a vida online, mas isso não pode ser levado só pelo fator do interesse ou falta dele. A realidade vivida durante a pandemia foi cruel em todos os sentidos, e em comunidades com pouca assistência, como hospitais, UBS e recursos em geral essa realidade foi ainda mais intensa; logo, é fundamental, ao planejar uma ação pública, uma iniciativa, ou uma ID ter em mente o contexto social e cultural que já está instalado naquela comunidade.

Somando a pandemia aos dados que indicam a cidade Estrutural como um dos locais do DF com maior incidência de crianças trabalhando, em razão do Lixão, o terceiro desafio da associação está em conter o abandono das crianças e adolescentes da associação, para não perderem essa oportunidade antes de completar os 15 anos. Após o retorno das atividades presenciais houve uma defasagem muito grande de crianças e adolescentes, tanto na Viver, quanto na oficina. Para contornar essa situação, as assistentes sociais que trabalham na coordenação da associação ligam e conversam com as famílias para compreender as razões das faltas constantes nas oficinas e tentar repescar os usuários que ainda podem desfrutar das atividades extracurriculares.

O roteiro semiestruturado aplicado na primeira visita ao telecentro inspirou a análise do desafio encontrado na busca pelos resultados do telecentro à comunidade e evidenciou a ausência de um sistema de acompanhamento das crianças e adolescentes desligados após completar 15 anos. Durante a entrevista muitas perguntas estavam focadas nos benefícios mensuráveis pela Viver à Estrutural e essas não puderam ser respondidas em razão da ausência desses dados de acompanhamento. Acompanhar as crianças que deixaram a iniciativa é tão importante quanto acompanhar as que permanecem cadastradas, tendo em vista que esses dados comprovam os benefícios que iniciativas como essa podem oferecer à

comunidade, gerando maior engajamento para essas instituições, assim como demonstram quão falho o sistema ainda é, considerando que muitos usuários no auge da adolescência são atraídos facilmente pelo mundo do crime e das ruas.

Por fim, o último desafio observado está relacionado à estrutura do laboratório, que, apesar de ter sido reformado e estar em boas condições, ainda tem poucos computadores, cadeiras e mesas que acomodam todas as 285 crianças cadastradas na associação. As estimativas apresentadas pela coordenadora da Viver apontam que, para atender todo o quantitativo, precisam de 30 ou 40 máquinas, e hoje são apenas 18.

5.2 A IMPORTÂNCIA DA VIVER PARA A ESTRUTURAL

A comunidade da Estrutural considera a Associação Viver como uma boa vizinhança, por ser a única instituição que recebe um grande quantitativo de crianças e adolescentes e oferta o que muitas vezes os pais não podem. Como dito anteriormente, as crianças da instituição são direcionadas pelo CRAS, que promove atendimentos às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, ou seja, a associação dá a crianças que muito provavelmente não teriam, uma rotina saudável em um espaço agradável e confortável como mostra as figuras disponíveis no apêndice C, um aprendizado em atividades extracurriculares gratuitas, e uma convivência social com outras crianças da sua faixa etária, formando redes de apoio e amizades, por isso hoje existe uma extensa lista de espera no CRAS aguardando o desligamento de alguma criança para dar oportunidade a outra.

Outro ponto a se ressaltar na associação, é a visibilidade que ela dá às crianças e adolescentes, demonstrando a partir do diálogo que eles têm voz e que serão escutados. Esse fator evidencia-se em duas circunstâncias, a primeira já implementada se dá pela preocupação da Viver com a experiência das crianças e o bem-estar das mesmas. Em entrevista, a psicóloga da associação esclareceu que a participação nas oficinas é consoante o querer da criança, embora seja estipulado um cronograma a ser seguido, se a criança não quiser e não possuir interesse algum na oficina, ela pode optar por não participar e assim serão remanejadas para outra oficina.

Os alunos que ficam nas oficinas só pela obrigação podem causar problemas por não participar das atividades, por intimidar os que participam ou por influenciar o comportamento dos outros. Esse tipo de situação foi presenciado na segunda aula acompanhada, em que 3

adolescentes se recusaram a prestar atenção e participar da discussão do tema mensal com o educador, puxando outras conversas, fazendo cochichos e atrapalhando o andamento da aula, situação essa que não teve solução, as meninas foram encaminhadas para a coordenação, e, quando retornaram, continuaram se recusando a participar, com um bônus de reclamar por serem levadas à diretoria.

A segunda circunstância não foi implementada ainda, mas faz parte do planejamento da pedagoga da Viver para o ano de 2023, introduzir os usuários no processo de escolha dos temas mensais. Os temas mensais fazem parte do planejamento anual das atividades nas oficinas, cada mês possui um tema para discussão e reflexão, servindo como inspiração para as atividades. Segundo a pedagoga, a razão para existir esses temas está na necessidade de trazer a realidade das crianças e adolescentes para o centro de convivência a partir do diálogo e reflexão, assim eles conseguirão conviver e resolver suas questões da melhor forma possível.

Essa admiração pela associação cresceu na comunidade quando em tempos de pandemia, não cancelaram as atividades, transformando todas as oficinas em dever de casa, enviando cópias impressas quando necessário, oferecendo estímulos para aprendizagem, além de ofertarem aulas online para quem poderia participar, já que algumas crianças não tinham acesso a computadores ou celulares em casa. Ou seja, durante esse período devastador, a associação tentou se transformar para não deixar de dar suporte aos seus usuários.

6. CONCLUSÃO

A leitura dos itens acima indica que a sociedade da informação, conectada em rede pela globalização da expansão da internet, exige qualificação para o uso da tecnologia a partir da obtenção do capital tecnológico-informacional, embora o processo de se adaptar à nova realidade já tenha iniciado décadas atrás ao redor do mundo. No Brasil, os esforços destinados à inclusão digital iniciaram apenas no final do século XX a partir da institucionalização normativa do tema como uma nova política de Estado, a demora causou atraso a grande parte da população no caminho para o desenvolvimento pessoal e profissional, principalmente as comunidades em situação de vulnerabilidade e risco social, estando essas condenadas à exclusão digital.

A partir da internet, evidenciou-se a participação popular em direção ao aprofundamento da democracia, e a essas políticas e programas desenvolvidos em prol da dispersão das TICs dá-se o nome de inovações democráticas, por justamente impulsionarem a participação social e política de todas as comunidades. Fato é que muitas políticas e iniciativas por parte do governo foram tomadas em direção à inclusão digital e à propagação do capital tecnológico-informacional, visando garantir que toda a população tenha a oportunidade de participar da nova dinâmica política e econômica do país.

Contudo, os resultados deste estudo constataram que em maioria os programas responsáveis por criar os telecentros de responsabilidade do governo esbarraram na visão reducionista da racionalidade pura do Estado frente a um problema (exclusão digital), sendo muito maior do que formalização e institucionalização das políticas públicas, tem a ver com considerar também os efeitos indiretos ou implicações informais e subjetivas das inovações democráticas, conforme coloca a abordagem tecnopolítica de Freitas, Sampaio e Avelino (2022), utilizada como referência teórica para essa pesquisa.

Quando a metodologia observa também os efeitos indiretos existentes nas inovações democráticas, consegue abranger todos os aspectos, tendo controle sobre os pontos invisíveis aos processos institucionalizados. Nesse sentido, este trabalho buscou compreender em um estudo de caso quais fatores promoveram e quais dificultaram a implementação das atividades do Telecentro da Viver - Associação de Voluntários Pró Vida Estruturada, implementado na Estrutural, como uma inovação democrática focada na promoção da inclusão digital e redução da desigualdade de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs).

A Viver conseguiu emplacar grande relevância na comunidade enquanto instituição capaz de ofertar para crianças e adolescentes até os 15 anos, atividades que no segundo setor custam muito, garantindo aos que chegam a se cadastrar na associação a oportunidade de passar parte da sua infância e adolescência em um centro de convivência saudável e seguro. E no que diz respeito à temática digital, objeto de análise deste estudo, o principal fator de implementação do telecentro foi a possibilidade de oportunidades de inclusão aos adolescentes que buscavam o primeiro emprego, como no caso exposto da adolescente de 14 anos.

Com base nos dados coletados, também foi possível perceber que mesmo recebendo repasses governamentais, instituições, associações e organizações do terceiro setor precisam também de normativos para se gabaritar na atuação combatente à exclusão digital. A existência de aparatos normativos de formalização quando feitos e aplicados considerando o contexto no qual são inseridos, ou seja, quando ancorados nos indicadores da abordagem tecnopolítica apresentados no apêndice G, conseguem alcançar maior estabilidade, dando continuidade aos trabalhos desenvolvidos.

Na qualidade de fator que dificulta a implementação do telecentro da Viver como uma inovação democrática na promoção da inclusão digital, pode-se citar a falta de institucionalização e suporte por parte do governo, para além dos repasses financeiros e materiais, como na doação dos computadores pelo Reciclotech. Apesar de ser um bom começo na atuação à inclusão digital, a doação de máquinas e equipamentos tecnológicos, ou o repasse financeiro a partir de convênios, não são suficientes para suprir a demanda do capital tecnológico-informacional, alicerçado sob três bases: “conhecimento específico, aparato material necessário para pôr em prática tal conhecimento apreendido e condições sociais, educacionais e culturais que permitam a aquisição desse para saber para lidar com as novas tecnologias da informação” (FREITAS, 2004, p.5). O que não quer dizer que seja um esforço inútil, tanto os computadores quanto o repasse auxiliam na continuidade das atividades, mas não garantem a sua estabilidade, já que por ser uma associação que oferece tanto, para tantos exige-se condições, essas não alcançadas apenas por doações.

Diante de todos os pontos apresentados, é importante reforçar aos atores políticos que comecem a exercitar que instrumentos da ação pública não devem e não podem ser baseados somente nos valores e interpretações do governo em vigência, como é normalmente feito quando, por exemplo, derrubam um programa ou política porque findou um determinado governo. Deve-se, na verdade, compreendê-los enquanto instrumentos sociotécnicos e

políticos, que interferem na vida de comunidades que precisam desses sistemas, tornando-os essenciais para a transformação social

6.1 PENSANDO NO FUTURO

Pensando no futuro, faz-se necessário chamar atenção à falta de informações disponibilizadas digitalmente nas plataformas do Governo do Distrito Federal. Em tempos de valorização da transparência ativa é inconcebível a ausência de dados e informações mínimas disponíveis online, tanto de políticas já encerradas, quanto das políticas atuais, como, por exemplo, poderia ser disponibilizada uma relação de instituições que receberam doações dos computadores e máquinas do programa Reciclotech para fins de fiscalização e controle social. Da mesma forma, destaca-se negativamente o tempo necessário para ser possível contatar instituições do terceiro setor em prazo a ser respondido, indicando a necessidade de maior investimento no setor de comunicações externas, tendo em vista que empresas do terceiro setor como dependentes de doações precisam de engajamento e reconhecimento, e para tal é necessário primeiro estabelecer contatos.

Paralelamente, devem ser ensejados aparatos normativos para sustentar e auxiliar mais rotineiramente as instituições do terceiro setor que comprovem sua atuação nas comunidades onde estão instaladas, e para mais promover melhores formas de monitoramento e acompanhamento, não só das crianças cadastradas nas instituições, mas também das que saíram, na finalidade de compreender como são repassados os resultados e benefícios dos telecentros, daqueles que participam das atividades para aqueles que não embarcaram nessa jornada ainda.

De modo conclusivo, tendo em consideração a falta de informações disponibilizadas digitalmente, e de tempo para contatar outras instituições do terceiro setor, este trabalho está sujeito a lacunas e falhas, mas de todo modo, não é desejável que as conclusões aqui apresentadas sejam terminativas. Acredita-se que há muito para discutir sobre instituições do terceiro setor como inovações democráticas à inclusão digital, tendo em vista que durante a pesquisa foram aparecendo indicações da existência de outros telecentros no DF, mas sem muitas informações sobre onde estão instalados, quem são seus responsáveis, quais são suas políticas de integração, permanência e funcionamento.

Em resumo, este trabalho tem como intenção dar visibilidade à importância dos telecentros para a promoção da inclusão digital, considerando que são fortes instituições

promotoras na busca por oportunidades para as comunidades periféricas, oferecendo suporte às famílias, refúgio para as crianças e adolescentes, e espaços seguros para desenvolvimento interpessoal.

7. REFERÊNCIAS

AFONSO, Carlos A. **Políticas Públicas e Inclusão Digital**. In: **CGI.br** (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2006. São Paulo, 2007. p. 47-53.

AMAZONAS. PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS. **O que são os Telecentros?** 2021. Disponível em: <https://telecentro.manaus.am.gov.br/o-que-sao-os-telecentros/>. Acesso em: 10 set. 2022.

AZEVEDO, A. R. **Inclusão digital e competência informacional**: proposta de abordagem metodológica para estudo de usuários da informação digital. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v. 1, n. 1, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/67580>. Acesso em: 17 jan. 2023.

BEZERRA, Irvin Soares. **Inclusão digital como forma de cidadania e a Lei de Acesso à Informação**. *Environmental Smoke*, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 148-161, 7 dez. 2018. *Environmental Smoke*. <http://dx.doi.org/10.32435/envsmoke.201811148-161>.

BRASIL. **Oficina Telecentros Comunitários**: uma nova utopia de escola. Casa Brasil, 2010. Disponível em: . Acesso em: 05 out. 2016

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Política pública de inclusão digital** / Tribunal de Contas da União. - Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 2015.

BRUNO BOCCHINI. Agência Brasil. **Pesquisa mostra exclusão de idosos do mundo digital e da escrita**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/pesquisa-mostra-exclusao-de-idosos-do-mundo-digital-e-da-escrita>. Acesso em: 23 jan. 2023.

CÂMARA, Mauro Araújo. **Telecentros como Instrumentos de Inclusão Digital**: Perspectiva Comparada em Minas Gerais. 2005. 134 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-6KFHTQ/1/mestrado__mauro_ara_jo_c_mara.pdf. Acesso em: 10 set. 2022.

CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. **Inclusão Digital como Política Pública: Brasil e América do Sul em perspectiva**. Instituto de Referência em Internet e Sociedade: Belo Horizonte, 2020. Disponível em: . Acesso em: 10 set. 2022.

CARNEIRO, Raphael Funchal. **A Inclusão digital na educação pública** 1. 2020. Disponível em:<https://raphaelfunchalcarneiro.jusbrasil.com.br/artigos/1158262622/a-inclusao-digital-na-educacao-publica#:~:text=Deste%20modo%2C%20a%20inclus%C3%A3o%20digital%20%C3%A9%20um%20consect%C3%A1rio,da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20e%20no%20seu%20uso>. Acesso em: 10 set. 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e terra, 2005.

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018**.

COMUNICAÇÃO, Secretaria Especial de. **Telecentros garantem acesso à internet e oferecem capacitação para quem quer utilizar os computadores**. São Paulo, 2021. Disponível em:<http://www.capital.sp.gov.br/noticia/telecentros-garantem-acesso-a-internet-e-oferecem-c- capacitacao-para-quem-quer-utilizar-os-computadores>. Acesso em: 10 set. 2022.

Desigualdades digitais no espaço urbano [livro eletrônico] : um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo/ Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR [editor]. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019.

EDUCA, Ibge. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 10 set. 2022.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FRAGOSO, Roberto. **Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental**. 2022. Disponível em:<https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/06/02/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental#:~:text=Vota%C3%A7%C3%B5es-,Senado%20aprova>

%20PEC%20que%20torna%20inclus%C3%A3o%20digital%20um%20direito%20fundamental,na%20lista%20de%20garantias%20fundamentais. Acesso em: 10 set. 2022.

FREITAS, C. S. O **Capital Tecnológico Informacional**. Estudos de Sociologia, Araraquara, v.17, p. 115-132. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/estudos/article/view/133/131>

FREITAS, Christiana Soares; SAMPAIO, Rafael Cardoso; AVELINO, Daniel Pitangueira de. **Proposta de análise tecnopolítica das inovações democráticas (Publicação Preliminar)**. 2022. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11514>. Acesso em: 10 jan. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. 4.ed. São Paulo, Atlas:2002.

GOMES, W. (2011). **Participação política on-line: Questões e hipóteses de trabalho**. In:Maia, R. C. M., Gomes, W., & Marques, F. P. J. A. (Orgs.). Internet e participação política no Brasil (pp.17-43). Porto Alegre, RS: Sulina.

GONÇALVES, Marcelo Coelho. **Exclusão Digital na era da Inclusão Digital**. 2013. 39 f. Tese (Especialização) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

HALPERN, C.; LASCOUMES, P.; LE GALÈS, P. **As abordagens a partir dos instrumentos da Ação Pública**. In: OLIVEIRA, O. P.; HASSENTEUFEL, P. (org.). **Sociologia política da ação pública: teorias, abordagens e conceitos**. Tradução de Escola Nacional de Administração Pública - Brasília: Enap, 2012.

HELIO COSTA (Org.). **Ações Governamentais em Inclusão Digital: Análise de Utilização do FUST**. Brasília: Ministério Das Comunicações, 2007. 41 p.116 páginas

LASCOUMES, P; LE GALÈS, P. **Sociologia da ação pública**. Maceió: Editora da Ufal. 2012a.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LIMA, T. C. S. et al. **A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo**. Revista Textos & Contextos. Porto Alegre, v. 6, no. 1, p. 93-104. jan./jun. 2007.

LIMA, T. C. S. et al. **A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais:** algumas considerações acerca do diário de campo. *Revista Textos & Contextos*. Porto Alegre, v. 6, no. 1, p. 93-104. jan./jun. 2007.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. **Refletindo sobre iniciativas de inclusão digital no Brasil:** o que podemos esperar delas? 2006. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/943_SEGeT%202006%20_TI.pdf. Acesso em: 13 jan. 2023.

MATTOS, CLG. **A abordagem etnográfica na investigação científica.** In MATTOS, CLG., and CASTRO, PA., orgs. *Etnografia e educação: conceitos e usos* [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2011. pp. 49-83. ISBN 978-85-7879-190-2. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>

MINAYO, M. C. S. **Técnicas de pesquisa:** entrevista como técnica privilegiada de comunicação. In: __. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010. p. 261- 297.

MORI, Cristina Kiomi. 2011. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil:** aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010. 351 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília.

NEVES, Barbara Coelho; Gomes, Henriette Ferreira (2008). **A inclusão digital e o contexto brasileiro:** uma experiência nos domínios de uma universidade. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 21 (december). <<https://bid.ub.edu/21/coelh2.htm>>. DOI: 10.1344/105.000000322

NIC.BR. **Telecentros atuam na formação para uso das tecnologias e para inclusão digital no Brasil.** 2020. Disponível em: <https://www.nic.br/noticia/releases/telecentros-atuam-na-formacao-para-uso-das-tecnologias-e-para-inclusao-digital-no-brasil/>. Acesso em: 19 set. 2022.

PIRES, Roberto Rocha C. (Organizador). **Implementando desigualdades: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas.** Rio de Janeiro: Ipea, 2019.

ROSA, Fernanda Ribeiro. **Inclusão digital como política pública: disputas no campo dos direitos humanos**. 2013. Disponível em: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32486.pdf>. Acesso em: 10 set. 2022.

SANTANA, I. L. O.; COELHO, Iandra Maria Weirich S. **Uso de recursos tecnológicos nos Telecentros e a construção de práticas formativas**. Revista de estudos e pesquisas sobre ensino tecnológico, v. 4, p. 19-33, 2018.

SCHWARZELMÜLLER, Anna F. **Inclusão digital**: uma abordagem alternativa. In: **VI CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação**, Salvador, BA: Anais do VI CIFORM, Jun 2005. Disponível em: http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf. Acesso em: 10 set. 2022.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO. Associação Cristã Santa Clara. **Conheça a realidade da Cidade Estrutural – DF**. 2019. Disponível em: <https://acsantaclara.com.br/conheca-a-realidade-da-cidade-estrutural-df/>. Acesso em: 19 jan. 2023.

SILVA, D. M. F. da. **A construção da realidade na perspectiva relacional de Pierre Bourdieu**. Temáticas, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 61–86, 2014. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10972. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10972>. Acesso em: 16 jan. 2023.

SILVA, Keyseane Santos da. **Análise reflexiva dos telecentros como espaços de inclusão digital no Amazonas**. Texto Livre: Linguagem e Tecnologia, [S.L.], v. 10, n. 2, p. 145-157, 28 dez. 2017. Universidade Federal de Minas Gerais - Pró-Reitoria de Pesquisa. <http://dx.doi.org/10.17851/1983-3652.10.2.145-157>.

URUPÁ, Marcos. **70% dos telecentros brasileiros possuem acesso à Internet via cabo**. 2020. Disponível em: <https://teletime.com.br/07/07/2020/70-dos-telecentros-brasileiros-possuem-acesso-a-internet-via-cabo/>. Acesso em: 10 set. 2022.

Viver, Associação. “**Nossa História**”. Disponível em: http://viver.org.br/?page_id=3658. Acesso em: 10 set. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO

Perguntas norteadoras para as entrevistas com os(as) integrantes da Associação Viver na vivência do telecentro:

1. A minha pesquisa tem como foco a discussão sobre desigualdade digital e os efeitos da inclusão digital. Por isso que a gente pensou em pesquisar e conhecer melhor o telecentro de vocês. Você poderia me contar um pouquinho como foi o processo de construção do laboratório de informática/telecentro? ((Foi um projeto visado desde o início, ou a ideia apareceu depois?))
2. Eu conheci o telecentro da Viver por uma publicação da secretaria de segurança do governo do DF; vocês receberam algum tipo de apoio governamental para o projeto, algum investimento, recursos financeiros, humanos? E apoio de outras orgs não governamentais, receberam?
3. Como foi e tem sido a recepção da comunidade sobre o laboratório de informática? Mesmo que o projeto esteja voltado para as crianças e adolescentes que participam da associação, pessoas mais velhas já chegaram a demonstrar interesse no curso?
4. Vocês, voluntários da Associação, já notaram a influência do projeto (de informática) na vida dos alunos que participam dele? ((Como maior conhecimento, melhor desempenho em outras atividades, como por exemplo na escola, melhor desempenho nas aulas do laboratório?))
5. Durante o período da pandemia, vocês notaram muitas mudanças no projeto, em relação a adesão de alunos, permanência de voluntários, recursos?
6. E depois que a pandemia passou, esse ano, vocês voltaram ao que era antes ou você acha que a pandemia ressignificou o trabalho de vocês e o próprio projeto? (veja o que ele fala e se ele fala que se percebeu - entre a população da estrutural e os gestores da iniciativa - a importância do letramento digital para a inserção do cidadão

na sociedade hoje. Se ele não falar, puxa um pouco essa ideia pra ver se ele comenta)

7. Quando entrei em contato com vocês pela primeira vez, o projeto ainda estava sendo organizado, em relação a professores e etc. Qual foi o maior desafio que vocês enfrentaram, ou os obstáculos que ainda enfrentam hoje pro projeto de informática dar certo?

8. Na página da Viver na internet, diz que a associação começou no aterro sanitário de Brasília. Por que vocês decidiram, depois, ampliar a atuação do projeto na Estrutural?

APÊNDICE B - 1º DIÁRIO DE CAMPO**DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

Discente: Carolina Neves de Oliveira
Matrícula: 190025972
Instituição: Telecentro do Ceu das Artes de Ceilândia
Número do diário: 1

Descrição das etapas realizadas da pesquisa e mapeamento dos possíveis entrevistados.

A minha primeira visita para compor essa pesquisa foi ao Telecentro, inaugurado no Ceu das Artes de Ceilândia em 2019, em 2 de novembro de 2022. Perguntando aos funcionários sobre o telecentro, todos demonstraram dificuldade de entender o termo, utilizado pela SEJUS quando publicou sobre a inauguração, mas ao explicar sobre o que seria, me mostraram um laboratório de informática desestruturado.

As cadeiras em cima das mesas, os computadores expostas, desligados e sem sinal de uso. Quando questionados sobre o projeto de atenção à pessoa idosa descrito no site da Agência Brasília, fiquei informada que o projeto do telecentro fora descontinuado, dando início, naquele momento, ao novo projeto de robótica. Ficou nítida a ausência de conhecimento e informações sobre o funcionamento do telecentro, demonstrando que o laboratório, na verdade, nem chegou a ser inaugurado.

APÊNDICE C - 2º DIÁRIO DE CAMPO

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Discente: Carolina Neves de Oliveira
Matrícula: 190025972
Instituição: Telecentro da Associação Viver
Número do diário: 2

Descrição das etapas realizadas da pesquisa e mapeamento dos possíveis entrevistados.

No dia 23 de novembro de 2023 realizei a primeira visita em campo na Associação Viver em busca de estabelecer o primeiro contato, criar relações com os responsáveis e entender como funciona a rotina e dinâmica do laboratório de informática. Quando cheguei à Viver me impressionei com o espaço gigante, lúdico para as crianças e adolescentes, muito bem construído e em ótimas condições, como demonstram as figuras 1,2 e 3. Fui recebida primeiramente pela gestora do local, com a qual tive conversas preliminares sobre a Associação, cuja meta é atender 300 crianças, mas que naquele momento tinha 285 cadastros, e sobre a associação na totalidade, a qual recebeu apoio do governo a partir de um convênio realizado em 2009.

Figura 1 - Corredor que dá acesso às salas das oficinas



Fonte: Compilação da autora.

Figura 2 - Acesso aos banheiros e jardim



Fonte: Compilação da autora.

Figura 3 - Acesso aos banheiros e jardim



Fonte: Compilação da autora.

Mais tarde o educador social responsável pela oficina de matemática me recebeu para apresentação da pesquisa e primeira entrevista dedicada a conhecer um pouco mais sobre ele e sobre como ele encaminha as aulas do laboratório. Segundo o educador, o que se chamaria de matéria em escolas normais, na associação são chamadas oficinas, e os que seriam professores, são chamados educadores sociais, os quais ficam responsáveis pela sala, organização e planejamento de aula.

Por chegar na Viver só em fevereiro de 2022, o educador não conseguiu passar informações quanto à transição pandemia-vida normal do telecentro, mas contou sobre o telecentro e sobre suas impressões quanto às crianças e adolescentes.

De forma específica, o laboratório de informática recebeu recursos do projeto Conviver - Laboratório de Informática do governo do Distrito Federal em 2017, conforme mostra a figura 4. As atividades nesse espaço são divididas de acordo com duas faixas etárias: para as turmas dos 6 aos 9 anos o educador separa atividades lúdicas e jogos, e para as turmas dos 10 adiante são preparadas aulas de aplicação do pacote office ou relacionadas ao jovem aprendiz, isso porque a partir dos 10 anos a maioria das crianças da Viver já tiveram contato com a tecnologia em casa e agora entram para uma fase mais preparatória profissionalmente.

Figura 4 - Placa de identificação do projeto



Fonte: Compilação da autora.

Quando questionado sobre, o educador afirmou que o seu principal desafio em relação às aulas da oficina seria passar o conhecimento para uma criança em situação de vulnerabilidade de forma que ela compreenda sem muitos obstáculos, principalmente com os adolescentes que em maioria não possuem perspectivas profissionais então não se interessam pela oficina de informática, criando até bloqueios com as aulas. Após a pandemia esse desinteresse aumentou ou foi evidenciado, visto que logo após o retorno das atividades presenciais houve uma defasagem muito grande de crianças e adolescentes na oficina.

Nesse mesmo dia foi possível acompanhar uma das aulas com a turma de 12 a 13 anos com uma hora de duração. Na aula só tinham 4 alunos que pareciam entusiasmados em mexer

no computador, mas que instantaneamente reclamaram da demora constante para ligar as máquinas. O tema da oficina era como montar tabelas no Excel, mas dentre os 4 alunos apenas dois se interessaram realmente pela aula, enquanto outros jogavam ou acessavam as redes sociais.

No final do dia, a gestora me concedeu uma conversa mais profunda e detalhada do que a preliminar enquanto esperava o educador. Como integrante da Viver a mais de 11 anos, a coordenadora-geral me contou um pouco mais sobre o espaço, o convênio e a dinâmica administrativa da associação. A localização da Viver, que antes era um batalhão da polícia militar, foi concedida pela PM que iria mudar de sede e então entregaram o espaço para a igreja, que dirigia as ações da associação. Quando o aterro sanitário fechou, eles ainda tinham problemas com crianças que iam recolher lixo para ajudar as famílias em casa, até que conseguiram fechar o espaço para a associação controlando a entrada e saída das crianças e adolescentes. Em 2009, a Viver participou do edital do GDF para conseguir um convênio e ganhou, dessa forma tiveram direito ao repasse do governo destinado a pagar os profissionais, sendo as sobras enviadas para o setor de alimentação. A dinâmica das oficinas funciona no horário contrário às aulas, então crianças que estudam de manhã vão para a Viver de tarde e recebem almoço e jantar, e as que estudam pela tarde vão de manhã e recebem café da manhã e almoço.

A coordenadora afirma que a oficina de informática existe desde o início da associação, tendo em vista que conta como atividade no plano de trabalho. Contudo, era uma quantidade menor de computadores em um espaço menor, e, na esperança de atrair os jovens adolescentes, investiram mais no laboratório, principalmente para oferecer oportunidades de inclusão aos adolescentes que buscavam o primeiro emprego. Mesmo hoje, um dos desafios continua sendo a falta de computadores e cadeiras, considerando que estimam precisar de 30 ou 40 máquinas e terem apenas 18.

A comunidade da Estrutural considera a Associação Viver como uma boa vizinhança, por serem a única instituição que recebe um grande quantitativo de crianças e adolescentes, e oferece o que muitas vezes os pais não podem. As crianças da instituição são direcionadas pelo CRAS, onde hoje existe uma extensa lista de espera aguardando o desligamento de alguma criança. A admiração cresceu quando em tempos de pandemia, a associação não parou as atividades, enviando cópias impressas como dever de casa e estímulo, além de oferecerem aulas online, o que foi um problema por muitos não terem acesso a computadores.

Um dos maiores problemas encontrados após essa primeira visita, foi sobre a ausência de um sistema de acompanhamento das crianças e adolescentes desligadas, considerando que precisam deixar o ambiente saudável da associação no auge da adolescência. A própria gestora afirma que após a saída da Viver, muitos vão para o mundo do crime e das drogas.

APÊNDICE D - 3º DIÁRIO DE CAMPO

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Discente: Carolina Neves de Oliveira
Matrícula: 190025972
Instituição: Telecentro da Associação Viver
Número do diário: 3

Descrição das etapas realizadas da pesquisa e mapeamento dos possíveis entrevistados.

No dia 16 de dezembro de 2022 visitei o telecentro da Associação Viver pela segunda vez, nesse dia em especial eu fui apenas para acompanhar a oficina de informática e fazer anotações a partir da minha experiência e percepção. De início precisei esperar a oficina começar já que cheguei cedo, enquanto isso, reparei que as crianças ficam super livres no espaço da associação, na maior parte do tempo elas estão agrupadas seguindo uma rotina específica de horários nas oficinas, mas não é 100% do tempo, existem exceções.

Durante esse período de final de ano somado às férias escolares a adesão às oficinas é menor, muitas crianças e adolescentes acabam preferindo ficar em casa do que ir para a associação, assim, na intenção de contornar esse abandono, a Viver faz durante todo o mês de janeiro e início de fevereiro um período de gincana e brincadeiras, como se fosse uma colônia de férias.

A aula começou às 14:40 com a turma de 11 e 12 anos, a mais cheia até agora, com 6 ou 7 alunos muito agitados. O educador tentou iniciar a aula com um momento de conversa para abertura temática do mês Escola, como demonstra a figura 1, mas não obteve sucesso, os alunos brincavam entre si, muitas vezes com palavras ofensivas, mas em tom de brincadeira. Após tentar muito conseguir a atenção de todos, o educador se irritou, especialmente com as meninas, que não só não colaboraram, como desrespeitaram o responsável. Quando conseguiu puxar o assunto, perguntou sobre como as crianças se sentiam em relação à escola, e a resposta foi um uníssono: podre. Houve reclamações sobre a alimentação, os monitores que mais pareciam policiais, a infraestrutura que segundo as crianças parecia uma cadeia e sobre a falta de limpeza e a presença de animais como baratas.

Figura 1 - Momento de abertura da temática mensal



Fonte: Compilação da autora.

Após o momento inicial de abertura da temática mensal, o educador puxou a aula com o tema Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) por um vídeo disponível no YouTube ensinando o que é e para que serve o ECA, como mostra a figura 2. Com o fim do vídeo, houve um momento de reflexão sobre e o início de uma nova temática: hardware e software.

Figura 2 - Crianças assistindo vídeo sobre o ECA



Fonte: Compilação da autora.

Embora tenha se esforçado bastante, o educador social não conseguiu finalizar a aula, em razão da dispersão e agitação dos alunos, e se retirou da sala para conversar com a coordenadora, deixando as crianças sozinhas comigo. Com isso, os meninos foram jogar *free-fire* no computador e as meninas foram conversar e caminhar do lado de fora da sala. Às 16:15 o intervalo começou e o inspetor da associação liberou as crianças para o pátio, mas o

educador social da informática só reapareceu às 17h, quando todos já tinham sido liberados, ele pediu desculpas e explicou que não estava bem por motivos pessoais, o que influenciou na qualidade da oficina naquele dia.

APÊNDICE E - 4º DIÁRIO DE CAMPO

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Discente: Carolina Neves de Oliveira
Matrícula: 190025972
Instituição: Telecentro da Associação Viver
Número do diário: 4

Descrição das etapas realizadas da pesquisa e mapeamento dos possíveis entrevistados.

No dia 20 de dezembro de 2022 realizei a última visita ao telecentro da Viver, nesse dia eu havia combinado com o educador social de assistir às oficinas do dia, porém como estavam se preparando para a festa de Natal, cancelaram a oficina e esqueceram de me informar. Contudo, a viagem não foi perdida, pude conversar com a pedagoga, uma das assistentes sociais, a psicóloga e uma usuária que faz curso profissionalizante de informática.

Como pedagoga a 5 meses na Viver, já consegui observar um padrão nas crianças e adolescentes de se enraizarem no futuro dos pais, sem almejar aspirações profissionais ou despertar interesse para os estudos, para essas crianças e adolescentes, os computadores da oficina de informática são para brincar e não estudar, até mesmo entre os mais velhos. Há, no entanto, uma rara exceção, de uma usuária de 14 anos, que por iniciativa própria procurou um curso profissionalizante de informática. Embora o curso seja muito importante para o desenvolvimento profissional dela, o motivo nos devolve a realidade violenta com as crianças e adolescentes de comunidades em situação de vulnerabilidade social. A adolescente iniciou o curso, frente à necessidade de ajudar a família em casa a partir do trabalho e não encontrando nada que não exigisse uma noção básica de informática, logo para ela que nunca tinha mexido no computador, no dia da entrevista, fazia 5 meses que ela estava no curso e só com feedbacks positivos sobre os resultados.

Continuando a conversa com a pedagoga, fui informada sobre os processos burocráticos da associação. Todo final de ano é realizada uma reunião para decidir o

planejamento temático do próximo ano, cada mês possui um tema para discussão e reflexão, assim como inspiração para as atividades das oficinas. Até o dia da entrevista os temas eram escolhidos pela coordenação junto aos educadores, contudo, agora eles se planejam para introduzir os usuários nesse processo também, para trazer a demanda deles e puxar maior participação nos processos da associação. Segundo a pedagoga, a razão para existir esses temas está na necessidade de trazer a realidade das crianças e adolescentes para o centro de convivência a partir do diálogo e reflexão, assim eles conseguirão conviver e resolver suas questões da melhor forma possível.

Quando questionada sobre a forma do retorno que a associação deve dar ao governo, a pedagoga comentou sobre a necessidade de entrega um relatório interno mensal contendo todas as informações das oficinas: uma breve apresentação da Viver; quantidade de usuários frequentes ou infrequentes; o que foi feito nas oficinas durante o mês; número de atendimentos, visitas e doações; o que foi trabalhado; e quanto gastou no mês. E para que isso seja feito é exigido dos educadores o preenchimento de relatórios mensais e semanais com a descrição das atividades e o relatório anual final, contendo fotos com datas de cada aula temática.

Por fim, a pedagoga também informou que os pais não poderiam acessar os recursos do laboratório de informática, no entanto, em uma reunião com a gestora do governo do DF responsável pelo convênio 3 dias antes da entrevista, a pedagoga ficou sabendo sobre a transição dos processos do CRAS para o digital, fazendo com que os usuários do sistema tenham que preencher documentos online para receber atendimento. Dito isso, a gestora do governo pediu para que a Viver abrisse as portas do laboratório de informática para a comunidade que desejar acessar o telecentro, uma demanda que será planejada a partir de fevereiro.

Mais tarde, conversei com a psicóloga e a assistente social juntas, onde me explicaram em primeiro lugar sobre como chamam as crianças e adolescentes: usuários. Quem se beneficia de uma assistência social deve ser chamado de usuário da assistência

social, da mesma forma que por ser uma instituição de assistência social, quem se beneficia dela é chamado de usuário. É perceptível na Viver uma cultura de reafirmação da posição deles, enquanto instituição, eles não gostam de ser comparados com escola e sempre que acabei citando, sem querer, algo referente à escola, fui corrigida sobre ser um centro de convivência social.

A equipe de coordenação da Viver é composta por duas assistentes sociais, uma pedagoga, uma psicóloga e a coordenadora, as que fazem o acompanhamento, atendimento e acolhimento quando necessário na família. O acompanhamento e monitoramento não é feito de forma totalitária cobrindo os 300 cadastrados, mas sim dos casos necessários e excepcionais onde são encontradas irregularidades na vida do usuário. Da mesma maneira, não é feito nenhum tipo de monitoramento dos usuários que saíram, porque a vaga será ocupada por outra criança e a demanda desse trabalho vai para prestar atendimento a ela.

Sobre a existência ou não de rotina, adesão ou não de alunos nas oficinas, a psicóloga esclareceu que a participação nas oficinas são segundo o querer da criança, é estipulado sim um cronograma a ser seguido, porém, se a criança não quiser e não possuir interesse algum, então eles podem optar por não participar e assim serão remanejados para outra oficina. Os alunos que ficam nas oficinas só pela obrigação podem causar problemas por não participarem, intimidar os que participam e até influenciar o comportamento dos outros.

APÊNDICE F - 5º DIÁRIO DE CAMPO**DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

Discente: Carolina Neves de Oliveira
Matrícula: 190025972
Instituição: Telecentro no Ceu das Artes do Recanto das Emas
Número do diário: 5

Descrição das etapas realizadas da pesquisa e mapeamento dos possíveis entrevistados.

No dia 29 de dezembro de 2022 realizei o primeiro contato com o telecentro instalado no Ceu das Artes do Recanto das Emas. Em conversa com funcionários do local, expliquei o tema da pesquisa e os objetivos para aquela visita. Logo no início da conversa me informaram que a iniciativa do laboratório de informática faz parte da pasta de direito sociais da Subsecretaria de Direitos Humanos, integrante da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS).

A primeira impressão sobre o laboratório onde foi instalado o telecentro é positiva, um local bem espaçoso, com ar-condicionado para resfriamento das máquinas, tendo em média 20 computadores que parecem estar em boas condições de uso.

Figura 1 - Laboratório de informática



Fonte: Compilação da autora.

O telecentro por enquanto está desativado em razão da necessidade de manutenção em alguns computadores, contudo já existe um processo para o desenvolvimento de aulas de informática em parceria com o Senai. As inscrições para participar das aulas foram controladas pelo SENAI que ofertou 20 vagas abertas à toda comunidade, todas preenchidas e esperam o retorno da SEJUS para liberação dos computadores. Um dos funcionários responsáveis pelo telecentro me informou que estão aguardando respostas da secretaria para a licitação de novos computadores, porque, segundo ele, os computadores não rodam os programas necessários para o curso. O funcionário informou que não possuía, naquele momento, mais informações sobre o telecentro e suas expectativas de funcionamento, já que no Ceu das artes do Recanto das Emas eles não possuem contato direto com o órgão que toma as decisões, por isso também não dispõem de muitas informações.

Quando questionei se, enquanto as máquinas não são trocadas, elas poderiam ser utilizadas pela comunidade para o que for preciso, fui informada de que ninguém pode utilizar porque nem todas passaram pela manutenção e porque não há um profissional responsável no local para acompanhar o uso. O lado positivo do Recanto das Emas é que terá um curso de informática profissionalizante que atenderá a comunidade. No que diz respeito aos pontos negativos, estão em: primeiro lugar a quantidade de vagas, tendo em vista o tamanho da comunidade do Recanto das Emas e a falta de iniciativas desse tipo, tornando o

processo para ocupar as vagas muito competitivo; em segundo lugar, na demora do processo tanto para manutenção dos equipamentos que já tem disponíveis, quanto no processo de licitação para aquisição de novas máquinas.

Surtem dessa experiência 4 reflexões e questionamentos após a visita, a saber:

1. Por que tanta demora para fazer a manutenção dos computadores já existentes? Não seria melhor, enquanto fazem a licitação dos novos equipamentos, ter os que já existem em funcionamento para, pelo menos, suprir a necessidade da comunidade?
2. O curso não poderia ser iniciado nos computadores existentes? Todo curso de informática é iniciado a partir de noções básicas sobre como mexer nas máquinas, o que não precisaria de nenhum programa.
3. O CRAS está iniciando a migração para o mundo digital, e uma das novidades é a necessidade de preencher formulários digitais para ter atendimento no centro. Como pode ser exigido da comunidade a utilização de recursos da qual eles não têm acesso?
4. Passa-se a impressão de que o setor público precisa ter a estrutura perfeita para iniciar os projetos de assistência social, considerando que já possuem os instrumentos e não os utilizam.

APÊNDICE G - Proposta de Modelo de Análise Tecnopolítica de Inovações Democráticas desenvolvida por Freitas, Sampaio, Avelino (2022).

<i>Dimensões</i>	<i>Categorias de análise</i>	<i>Indicadores</i>
<i>I Características formais das inovações democráticas</i>	<i>Grau de institucionalização e desenho da inovação</i>	<p>(1) Aparato político-institucional;</p> <p>(2) Aparato normativo/legal;</p> <p>(3) Disponibilidade de recursos financeiros e formas de arrecadação;</p> <p>(4) Estrutura geral /Design da Inovação; características gerais;</p> <p>(5) Capacitação de agentes para implementação e gestão da inovação;</p> <p>(6) Uso de dados abertos para monitoramento e controle social;</p> <p>(7) Uso de dados abertos para disponibilização de informações;</p> <p>(8) Uso de Inteligência Artificial para o seu desenvolvimento;</p>
	<i>Meios</i>	<p>(9) Deliberação;</p> <p>(10) Voto direto;</p> <p>(11) Participação Digital;</p> <p>(12) Representação Cidadã;</p> <p>(13) Outro meio</p>

		<i>identificado;</i>
	<i>Fins</i>	<p>(14) <i>Accountability;</i> (15) <i>Responsividade;</i> (16) <i>Estado de Direito;</i> (17) <i>Inclusão Política;</i> (18) <i>Igualdade Social;</i></p>
	<i>Tipos de colaboração com base em coleta e gestão de inteligência coletiva</i>	<p>(19) <i>Crowdsourcing</i> (20) <i>Crowdlaw (produção colaborativa de políticas públicas e leis);</i> (21) <i>Data Pooling (atores combinam dados coletados pelos seus integrantes);</i> (22) <i>Colaboração (conjugação de atividades como partes de um todo);</i> (23) <i>Co-Design (conjugação de atividades envolvendo variados outputs);</i> (24) <i>Outras estratégias identificadas;</i></p>
	<i>Recursos tecnológico-informacionais mobilizados (inteligência artificial, uso de dados abertos e outros)</i>	<p>(25) <i>Bots para coleta e gestão de dados;</i> (26) <i>Técnicas/métodos/tipos de IA utilizados (incluindo machine learning, deep learning);</i> (27) <i>Uso de dados abertos para monitoramento e controle social;</i> (28) <i>Uso de dados abertos</i></p>

		<p><i>para disponibilização de informações;</i> <i>(29) Outras estratégias não formalmente conceituadas;</i></p>
	<p><i>Sustentabilidade</i></p>	<p><i>(30) Tempo de existência da inovação;</i> <i>(31) Número de participantes desde a sua criação;</i> <i>(32) Nível de reconhecimento da inovação (notícias, premiações);</i> <i>(33) Estratégias desenvolvidas para estimular/garantir sustentabilidade;</i> <i>(34) Estratégias de replicabilidade;</i></p>
<p><i>II Implicações diretas das Inovações Democráticas</i></p>	<p><i>Instrumentos de ação pública</i></p>	<p><i>(35) Instrumentos de ação pública não instituídos (outputs, ou seja, resultados em potencial, como recomendações para determinada política pública, etc.);</i> <i>(36) Instrumentos de ação pública instituídos ou reconhecidos formal e institucionalmente (outcomes, ou seja, portarias, regimentos, políticas públicas,</i></p>

		<p><i>programas ou ações governamentais, etc.);</i></p> <p><i>(37) Meta-instrumentos de ação pública (aqueles que orientam o funcionamento interno das arenas públicas constituídas como fóruns híbridos/ instituições participativas);</i></p>
	<p><i>Público-alvo da ID</i></p>	<p><i>(38) Atores capacitados, com incremento de habilidades para inserção profissional ou outro fim;</i></p> <p><i>(36) Número de acessos à ID pelos diversos atores em determinado período (penetrabilidade e alcance);</i></p> <p><i>(39) Tipos de uso da ID por variadas organizações / coletivos / indivíduos (penetrabilidade e alcance);</i></p> <p><i>(40) Formação de diferentes grupos, coletivos e/ou organizações conectados, articulados pela ID em determinados intervalos de tempo;</i></p>
<p><i>III Efeitos indiretos (implicações informais, subjetivas) das inovações democráticas</i></p>	<p><i>Exercício da Cidadania & Estratégias de uso da Inteligência Coletiva (IC)</i></p>	<p><i>(41) Poder de articulação e alcance da inovação por múltiplos atores;</i></p> <p><i>(42) Produção de conteúdo (com base em recursos de IA</i></p>

		<p><i>e IC) para ativismo político e fortalecimento de movimentos sociais;</i></p> <p><i>(43) Exercício de práticas políticas alternativas;</i></p> <p><i>(44) Novas formas de cidadania e de estratégias expressas na ação pública;</i></p>
	<p><i>Transparência e controle social</i></p>	<p><i>(45) Efeitos do uso de dados abertos para monitoramento e controle social;</i></p> <p><i>(46) Efeitos do uso de dados abertos para disponibilização de informações.</i></p>

