

PROJETO DIGITANDO O FUTURO
A INCLUSÃO DIGITAL UNINDO QUANTIDADE DE ACESSO À QUALIDADE DE
CONTEÚDO

Patrícia Zeni Marchiori¹
Sonia Maria Sauaf Mazza²
Sérgio Luiz Zacarias³
Carlos A. Silvestre Inácio⁴
Elisabeth Dominski Ribeiro²
Anderson Adami⁴
Daniela Victório Del Puente²

PROGRAMAS E CONDIÇÕES PARA A INCLUSÃO DIGITAL

Quando em 1996 os Estados Unidos da América iniciou um movimento para o que foi chamado de Infra-Estrutura Global de informações (*Global Information Infrastructure - GII*), considerava-se como implícita a condição de que todos os países precisariam constituir uma política de informação nacional. Durante os anos de 1996 e 2000, os países “alinhados” aos EUA nortearam linhas de ação para permitir e estimular a inclusão digital.

O Brasil não foi exceção, ao reunir cerca de 150 especialistas, de cujo trabalho surgiu o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, acompanhado de espaços virtuais (<http://www.socinfo.org.br/>) e físicos visando a concretização das linhas de ação do “Programa Sociedade da Informação no Brasil”. Anteriormente a uma proposta governamental propriamente dita, setores da sociedade civil se articulavam considerando que já se estava abrindo um abismo entre os incluídos e excluídos na Sociedade da Informação.

Uma das primeiras iniciativas, cuja expansão é notável, foi a criação do Comitê de Democratização da Informática (CDI) (<http://www.cdi.org.br/>). A partir da instalação, em

¹ Prof. Dr. Adjunto III do Departamento de Ciência e Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná. pzeni@ufpr.br.

² Bacharéis em Gestão da Informação, pela Universidade Federal do Paraná - soniamazza@pop.com.br; caluparepres@uol.com.br; puente_br@yahoo.com.br.

³ Assessor de Comunicação do Instituto Curitiba de Informática. Bacharel em Comunicação Social - habilitação Jornalismo/Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Pós-Graduação em “Comunicação para o III Milênio” - zac@ici.curitiba.org.br

⁴ Acadêmicos do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná - carlosinacio@ufpr.br; andersonadami@yahoo.com.

1995, de um curso de informática na favela Dona Marta em Botafogo, Rio de Janeiro, o Programa alcança, em 2004, praticamente todos os Estados brasileiros, sete países da América Latina e Caribe, dois países africanos e o Japão. Outras propostas se materializaram na instalação de telecentros, como os disponibilizados pelas Prefeituras de São Paulo (<http://www.telecentros.sp.gov.br/>), que se multiplicam nas capitais e, de acordo com a agenda dos governos e das condições para o estabelecimento de parcerias, se ampliam para o interior.

No Paraná, este movimento repercutiu no programa Telecentros - PARANAVEGAR, que é desenvolvido pela Secretaria de Assuntos Estratégicos (SEAE) e pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR). O programa oferece computadores com acesso à Internet e softwares para edição de texto e de planilhas, que são prioritariamente instalados em comunidades que apresentam baixo índice de desenvolvimento humano (IDH). Entre as quais estão a reserva indígena de Rio das Cobras, em Nova Laranjeiras, e o assentamento do Movimento dos Sem-Terra, em São Miguel do Iguaçu. Segundo a Coordenadora do Projeto, o mesmo “...só se tornou viável porque são usados apenas esses programas, que dispensam gastos com licenciamento. Os microcomputadores têm sistema operacional Linux, um pacote de aplicativos Open Office e navegador Mozilla” (SCHULLER). Ressalta ainda, que o uso de softwares livres, reduz o custo de implementação de um telecentro de R\$ 47,9 mil para R\$ 27,5 mil. O projeto pretende chegar a cem telecentros ao final de 2004, incluindo pessoas com necessidades especiais, tais como indígenas e moradores de localidades de difícil acesso. Atualmente o limite de uso, é de 30 minutos e o interessado deve agendar antecipadamente (pessoalmente ou pelo telefone). O acesso também dá direito a duas impressões gratuitas por usuário e caso este deseje imprimir mais folhas, paga R\$0,20 (vinte centavos) por impressão, a partir da terceira folha².

Ainda que o ritmo da inclusão digital tenha se acelerado nos últimos anos, calcula-se que, no Brasil, existam cerca de 149 milhões de excluídos, em especial nas parcelas mais pobres da população. Em novembro de 2003, as seguintes estatísticas foram apresentadas: “...a maior parte dos computadores está na Região Sudeste, onde 15% da população tem computador [...]. No Sul, o percentual chega a quase 12% [...], no Centro-Oeste a 9,5%. Mas no Nordeste cai para 4,3% e, no Norte, para 4,1%” (DIEGUES, 2003).

² <http://www.pr.gov.br/celepar/seec/bpub/telecentro.html>

O autor continua, destacando que “[...] perfil estatístico do incluído brasileiro é cruel: segundo a FGV, ele é branco, tem mais de 12 anos de escolaridade, renda acima da média nacional e mora no Sudeste. Negros, pardos e índios estão longe disto: somente 3,7% têm computador” (DIEGUES, 2003).

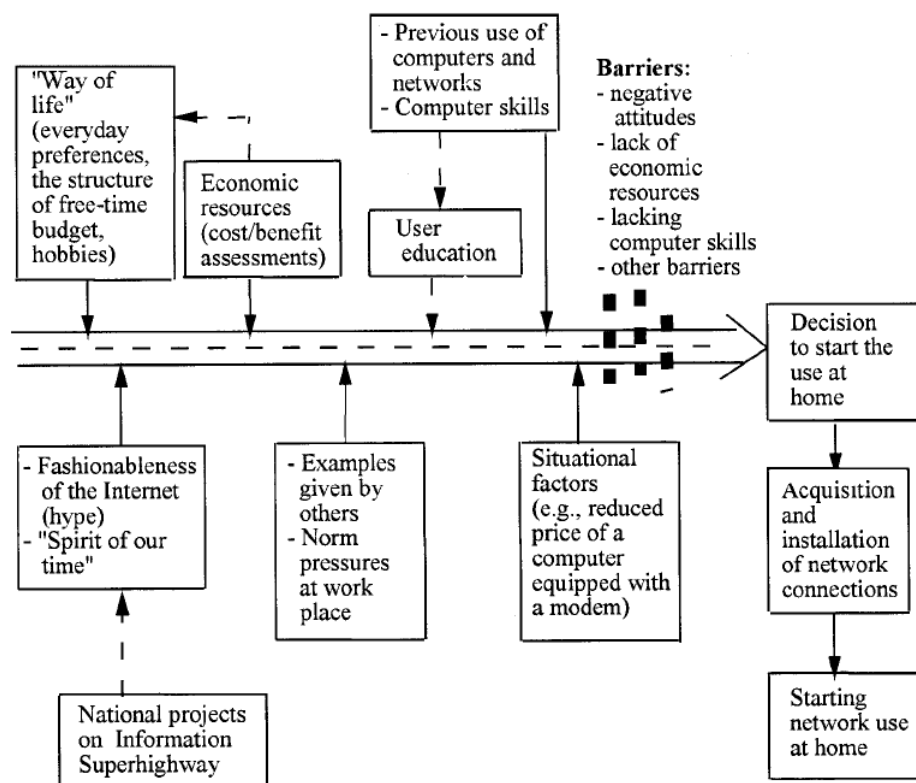
Mesmo sob este cenário e demais obstáculos de infra-estrutura tecnológica, de capacitação e de políticas públicas, os programas e iniciativas encontram espaços e buscam se manter com o apoio das comunidades onde atuam. É de consenso, todavia, que mesmo considerando-se as diferenças tecnológicas e, em especial, sócio-econômicas entre os países (e mesmo entre regiões de um mesmo país), a Internet avança século XXI adentro como um meio efetivo para disseminar a informação, favorecer a aprendizagem, estimular a produção, o consumo e a troca de informações, tornando-se também um veículo de entretenimento e mecanismo para a realização de transações as mais variadas.

Sob esta perspectiva, o governo e outras esferas organizacionais têm carregado a bandeira da inclusão digital, seja criando espaços para promovê-la, seja disponibilizando serviços de utilidade pública ao cidadão, tal como ocorre a exemplo da Companhia de Energia Elétrica do Paraná, a Copel, que, através da Internet, permite que seja realizado o pedido de ligação de energia, o desligamento, a emissão de segunda via, o histórico do consumo, entre outros serviços; ou a exemplo da Companhia de Saneamento do Paraná, a Sanepar, que disponibiliza serviços como o pedido de ligação, verificação de consumo, desobstrução de esgoto, entre outros

Para uma melhor compreensão deste estudo, interessa esclarecer também outros fatores que afetam as motivações pelas quais as pessoas, em geral, se sentem “atraídas” para o uso da Rede. A FIGURA 1 apresentada a seguir foi retirada na íntegra do artigo de SAVOLAINEN (2000, p.4), o qual buscou identificar os fatores centrais que transformam uma pessoa em um usuário da Internet.

O autor alerta para o fato de que tais condições variam de indivíduo para indivíduo e que o sentido e tipo das flechas procura demonstrar a possível seqüência destas na tomada de decisão do indivíduo.

FIGURA 1 – FATORES QUE INFLUENCIAM UM INDIVÍDUO A SE TORNAR UM USUÁRIO DA INTERNET



FONTE: SAVOLAINEN, Reijo. Embarking on the Internet: what motivates people? *Aslib Proceedings*, vol 52, n.5, March 2000, p. 185-93.

Como demonstrado na FIGURA 1, a existência de políticas e projetos governamentais, assim como os discursos que identificam a Rede como algo importante e imprescindível para a inserção na sociedade da informação, são pontos de partida para um processo de aceitação da Rede como recurso, que concorrem – na mesma medida – com os desejos e necessidades do indivíduo que também buscará, na tecnologia disponível, uma relação positiva de custo/benefício. Igualmente, são aspectos concorrentes as pressões exercidas no trabalho e exemplos dados por outros (parentes, colegas e amigos) refletindo como critérios de validação da Internet. Todavia, os conhecimentos e habilidades no uso de computadores e redes representam tanto um fator que auxilia no processo como também uma barreira (caso tais habilidades e conhecimentos não existam). O mesmo se pode dizer das atitudes negativas, que muitas vezes são provenientes da mídia ou de relatos de experiências, que diminuem a confiabilidade e credibilidade do meio, necessárias para a inserção voluntária na Rede.

Ainda que seja um item entre os demais, o fator “educação do usuário” carrega uma complexidade inerente ao processo, ou seja, tanto as condições cognitivas prévias deste usuário o fariam não só entender o objetivo da inclusão digital, compreendendo e “desafiando” os conteúdos oferecidos, como também afetariam as condições de reflexão, crítica e clareza de objetivos pessoais para utilizar tais conteúdos a seu favor.

Cabe observar ainda, que no estudo original de SAVOILANEN (2000) tais fatores foram apresentados a um universo definido, visando a identificação de quais entre estes influenciaram o início do uso da Internet. Para este universo, os itens que obtiveram um maior número de respostas foram: demandas no trabalho e estudo, facilidade de efetivar transações de qualquer tipo, curiosidade e expansão da rede de contatos. Cabe destacar que o referido estudo desconsiderou as motivações de uso baseadas no entretenimento e lazer.

Por outro lado, a equipe de pesquisadores da Universidade Federal do Paraná (UFPR) e do Instituto Curitiba de Informática (ICI) reconheceram tais fatores como relevantes, tendo em vista o que se poderia obter quando do exame do projeto Digitando o Futuro, e nos possíveis resultados provenientes da dinâmica de grupo focal a ser realizada.

EDUCAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL

O projeto Digitando o Futuro aconteceu dentro do contexto do Programa de Descentralização da Secretaria Municipal da Educação da Prefeitura Municipal de Curitiba (PMC), com a finalidade de propiciar acesso a novas tecnologias no processo ensino-aprendizagem a todos os alunos da rede de escolas públicas municipais de Curitiba.

A fase de desenvolvimento e discussão do projeto aconteceu no ano de 1997, e prolongou-se por todo o ano. Após estudos, o prefeito à época optou pelo projeto de uma pequena equipe da própria Prefeitura que, pelo seu caráter descentralizador, baseado em um sistema de parcerias e na autonomia das escolas na escolha do processo de implantação e que não exigia demasiados recursos para supervisionar sua implantação e funcionamento. (BOZ, 1997)

Esse projeto partiu de três objetivos básicos, que orientaram seu desenvolvimento:

- (1) Introduzir efetivamente a informática como ferramenta pedagógica nas escolas da Rede Municipal de Ensino (RME);
- (2) Oferecer cursos noturnos de informática para a população; e,

- (3) Criar locais de acesso público e gratuito à Internet. (MACHADO, 2003)

Além destes, foram estabelecidos os seguintes objetivos educacionais:

- (1) Introduzir o computador como ferramenta auxiliar e complementar no ensino fundamental, possibilitando maior iniciativa do aluno na busca de informação e na construção de seu aprendizado;
- (2) Manter e reforçar o papel do professor como mediador do processo educativo, viabilizando através da informática, a vivência escolar cooperativa, com reflexos na sociabilidade e capacidade de comunicação do aluno;
- (3) Participação/criação de comunidades virtuais de alunos e/ou professores para discussão de assuntos de interesse comum. Essas comunidades devem estimular o “agir localmente e pensar globalmente” através da execução de projetos e a troca de idéias sobre assuntos de relevância para a práxis das escolas. (BOZ,1997)

Em vista do cumprimento destas finalidades, entre outras ações, a PMC criou os Faróis do Saber, que consistem em bibliotecas comunitárias integradas às escolas municipais e distribuídas nos bairros de Curitiba, sendo equipadas com laboratórios de informática com acesso à Internet. A integração entre as escolas e os Faróis do Saber³ foi pensada com base em uma rede interna (intranet), de modo a possibilitar agilidade na troca de informações, assim como a eliminação de malotes entre as escolas e a Secretaria Municipal. O uso de uma rede interna também possibilita incrementar a comunicação entre pedagogos e professores através de fóruns, grupos de discussão, consultas e conferências virtuais.

A concepção do Projeto visava a agilização da implantação dos laboratórios de informática nas escolas municipais garantindo a qualidade de produtos e serviços bem como dando a liberdade de escolha dos fornecedores pelas próprias instituições.

A equipe responsável realizou uma pesquisa junto a fornecedores potenciais buscando informações sobre o que estava sendo oferecido no mercado de programas na área educacional. Após a seleção de empresas que reuniam condições necessárias como: consultoria e capacitação, implantação, equipes preparadas pedagógica e tecnicamente, entre outros, estas foram convidadas a implantar projeto-piloto nas escolas e, pelo período mínimo de oito meses letivos, estavam encarregadas de fornecer os

equipamentos e softwares, gerenciar, capacitar professores e equipe técnica administrativa, e divulgar os resultados obtidos, sem qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Curitiba.

Esse processo foi decisivo para que a equipe do projeto reunisse elementos necessários para indicar às escolas, as empresas com estrutura para atendimento à demanda. Essas mudanças se fizeram necessárias porque a introdução da informática na Educação Pública sempre seguiu modelos centralizadores em todos os níveis da administração pública brasileira. A compra centralizada de equipamentos e programas traz consigo a redução da quantidade de fornecedores capazes de atender a demanda e, como conseqüência, reduz a competitividade do processo, levando os fornecedores a praticarem preços superiores ao de mercado e, deste modo, encarecendo e dificultando, muitas vezes, a concretização da negociação. Além disso, a centralização de um programa desse porte exige a manutenção de depósitos e/ou almoxarifados que, além de servir para a instalação e manutenção dos equipamentos, requer uma logística de distribuição de equipamentos sincronizada com a instalação, com a construção ou reforma de espaços físicos destinados para esse fim.

A capacitação centralizada de professores também seria um fator negativo neste processo, pois tem como meta os multiplicadores, entendendo-se aqui o termo como pessoas preparadas para repassar os conhecimentos adquiridos aos seus pares. Em levantamentos e estudos realizados pelas equipes da Secretaria Municipal de Educação verificou-se que esse processo gera insegurança em muitos professores e eles não se sentem preparados para trabalhar com os alunos nos laboratórios de informática.

Atualmente, o Projeto Digitando o Futuro conta com uma estrutura organizacional que supervisiona, de forma integrada, todo o processo. Uma gerência geral e uma equipe responsável define os encaminhamentos e soluções de problemas junto aos fornecedores, bem como realiza o acompanhamento das capacitações periódicas realizadas pelas empresas contratadas. A Internet nos Faróis está sob a responsabilidade do ICI que trabalha em parceria com a Secretaria Municipal da Educação e tem autonomia gerencial, assim como arca com todo o ônus que advém das instalações, manutenção e recursos humanos necessários. O ICI é uma associação social e civil sem fins lucrativos, atuando em todo território nacional oferecendo produtos e serviços para

³ Um "Faroldo Saber" é uma biblioteca municipal que disponibiliza a população o acesso a um acervo de livros e a computadores conectados a internet que podem ser consultados por toda a comunidade. Fisicamente, é uma construção modular em estrutura metálica pintada em vermelho, amarelo e azul, cujo formato que se assemelha ao de um Farol.

informática e telemática. Com gestão privada, mas objetivo público, o ICI é gerido por um Conselho de Administração, composto por representantes dos setores público e privado. Por ser uma Organização Social, o ICI investe todo seu excedente financeiro em pesquisas para o desenvolvimento de novos projetos. O projeto Digitando o Futuro é a principal ação do ICI no campo da Responsabilidade Social. Com o projeto, o Instituto tem como objetivo levar o acesso à informática e a Internet a toda a população da capital paranaense, democratizando o uso e o conhecimento sobre as tecnologias digitais da informação. Entre as principais áreas de atuação do ICI, estão: Consultoria e Diagnóstico para Tecnologia da Informação com Foco no Negócio do Cliente; Soluções de *Call Center*; Infra-estrutura de Tecnologia da Informação; *Smart Card* - Cartão Qualidade; Internet Gratuita - Digitando o Futuro; Geoprocessamento; *Networking*; Sistema de Gestão; Solução Integrada de *Messaging*; Desenvolvimento de Aplicações; Treinamento à Distância; e Soluções nas Áreas de Saúde, Finanças, Administração e Tributária (DIGITANDO, 2004).

Com o apoio do ICI o propósito da Prefeitura em levar as tecnologias a todas as comunidades envolvidas em seu processo educativo está sendo concretizado. A iniciativa como um todo já instalou, desde 1999 ao início de 2004, 2.431 computadores em 162 escolas municipais de Curitiba, atendendo a 104.275 alunos e capacitando 5.744 professores. A rede Digitando o Futuro foi instalada nos Faróis do Saber (bibliotecas comunitárias), Ruas da Cidadania (Administrações Regionais) e Rua 24 horas. A meta é ampliar a Rede Pública para prover acesso a 137 mil pessoas. Ao final da implantação serão 504 computadores em 56 pontos públicos na cidade de Curitiba, tornando-a a primeira cidade brasileira a ter pontos de acesso gratuito à internet em todos os seus bairros⁴.

DIGITANDO O FUTURO – PIONEIRISMO E VANGUARDA

O projeto Digitando o Futuro é a primeira rede pública de Internet do Brasil, lançada em 09/06/2000, visando “dar oportunidade para que as pessoas possam ter acesso à Internet e, principalmente, à informação e à cidadania. É a democratização ao acesso à informática” (PRÊMIO...,2004). Atinge desde estudantes, donas de casa, até profissionais liberais, conforme o depoimento da professora e atendente do Farol

⁴ Estes números são atualizados periodicamente no *site* do projeto <http://www.curitiba.org.br/>. Estes resultados foram veiculados no dia 12 de abril de 2004.

Machado de Assis, Lenira Pacheco Novicki, que declara: “Pela manhã e à tarde os computadores são usados por estudantes. Na hora do almoço e à noite por dentistas, jornalistas, médicos, psicólogos e comerciantes” (DIGITANDO o Futuro, 2004).

Tais usuários têm acesso à ambientes que, quando completos, contam com nove microcomputadores conectados à Internet (conexão ADSL), com processadores modelos K6-2 ou Pentium 2, configuração mínima de 400 megahertz, 32 mega de memória e 4.3 Gb de espaço disponível no HD. Os usuários tem, ainda disponíveis, uma unidade de CD-Rom, scanner e uma impressora com jato de tinta colorida (PROJETO..., 2004).

Os números impressionam. Informações retiradas do *site* do Projeto (<http://www.curitiba.org.br/>), apresentavam as seguintes estatísticas, desde o seu lançamento em 2000⁵

- 1.935.784 horas agendadas.
- 3.719 usuários cadastrados por mês em média.
- 178.543 e-mails cadastrados.
- 40.328 horas agendadas por mês (média).
- 430 computadores.
- 48 scanners.
- 48 impressoras.
- 48 Faróis informatizados (ANEXO 1).
- Quanto aos usuários:
 - 43% usam serviço de e-mail.
 - 74% dos acessos são feitos por estudantes.
 - 50% dos usuários são mulheres.
 - 24% dos usuários possuem primeiro grau incompleto.
 - 49% tem idade entre 11 e 20 anos.
 - O turno mais concorrido é o da manhã, com 37% dos acessos.
 - Os bairros com mais acessos são Cidade Industrial, Centro e Pinheirinho.

⁵ Medido desde 10 de junho de 2000 – até o acesso em 03/05/2004

- Os locais com mais acessos são a Rua 24 Horas e o Farol do Saber Antonio Vieira.
- 8.645 páginas são visualizadas, em média, a cada mês.

Para que todos possam ser atendidos, cada usuário tem direito de usar o computador por uma hora e imprimir três páginas. Os horários são agendados de um dia para o outro e, em alguns locais, com até dois dias de antecedência. O período da noite é o mais procurado pelos profissionais liberais. Os computadores podem ser utilizados durante o horário de funcionamento das unidades, sendo que os Faróis do Saber estão abertos das 9 às 21 horas, de segunda a sexta, e sábados, das 9 às 13 horas. Contudo, o último horário agendado nos faróis é às 20 horas. As Ruas da Cidadania⁶ funcionam das 8 às 18 horas, de segunda a sexta.

O Projeto já conta mais de 25.000 horas de treinamentos gratuitos para a comunidade. Tais cursos são ministrados pelos estagiários treinados no ICI, abrangendo três módulos: editor de texto; correio eletrônico e navegação pela Internet, com duração de duas horas. Os cursos são gratuitos e abertos para toda a comunidade, podendo se inscrever pessoas de todas as idades, bastando estarem cadastradas no *site* do Projeto (www.curitiba.org.br). O interessado deve se dirigir com antecedência para um dos locais onde será ministrado o curso para efetuar a inscrição com um dos estagiários no local. Mesmo aquele que não esteja cadastrado, pode comparecer a um dos pontos onde serão ministrados os cursos, portando seu documento de identidade, onde serão tomadas as providências para a devida inscrição. (DIGITANDO o Futuro, 2004)

Outra novidade do Projeto chama-se “Inter Clique”, que é uma plataforma móvel de acesso à internet (ônibus adaptado), que nos dias de semana atende as ruas da cidadania e praças centrais e, nos finais de semana, parques e eventos. Os locais de atendimento são divulgados no *site* do Projeto, conforme uma agenda definida. O “Inter Clique” possui oito computadores, com Windows XP e o Office 2000, impressora, scanner, gravador de CD, rede elétrica estabilizada e um ambiente climatizado. Portadores de necessidades especiais igualmente têm acesso garantido, uma vez que na Rua 24 Horas⁷, lojas 15 e 16, a Prefeitura implantou equipamentos específicos, tais como

⁶ As Ruas da Cidadania são endereços da Prefeitura nos bairros de Curitiba e concentram num único endereço núcleos de serviço público e comércio que podem atender o cidadão em local próximo à sua residência.

⁷ A Rua 24 horas é uma galeria de 120 metros de extensão e 12 de largura, formada por 32 arcos em estrutura metálica tubular, abrigando lojas que ficam abertas dia e noite.

impressora braile, teclados especiais e capacetes para digitação, que beneficiam pessoas que não podem usar as mãos. Além disto, o *site* (portal) do Projeto foi eleito pelo júri popular como o melhor na categoria municipal no “3º Prêmio Cidadania na Internet” em 2001, enquanto que no júri oficial, ficou em segundo lugar entre os 37 candidatos. Entre as futuras implementações que devem ser feitas a partir do Digitando o Futuro estão: sistema de gerenciamento de bibliotecas desenvolvido e distribuído gratuitamente pela Unesco; sistema de cursos *online*, e inclusão de leitoras de *smart cards* nos Faróis, fazendo com que o usuário agende horários e pegue livros emprestados apenas utilizando o cartão. (DIGITANDO o Futuro, 2004)

COM A PALAVRA, OS USUÁRIOS...

Em reunião preliminar, o grupo responsável pela pesquisa recortou, no âmbito do projeto Digitando o Futuro, o universo a ser contatado para participar da dinâmica: jovens com idade entre 15 e 25 anos, freqüentadores dos Faróis do Saber. Foram escolhidos Faróis do Saber de diferentes bairros procurando evitar, de todas as maneiras possíveis, a participação concomitante de amigos (ou mesmo inimigos), pois um dos requisitos para o sucesso de um *focus group* é que os participantes não se conheçam e não tenham relações de amizade. Paralelamente, estabeleceram-se contatos com a Gerência de Tecnologias de Prefeitura Municipal de Curitiba, na busca de informações e subsídios que pudessem embasar a pesquisa. Por meio desta Gerência, o grupo de pesquisadores foi oficialmente apresentado ao coordenador do Programa no ICI.

No contexto da pesquisa mais ampla⁸, o grupo seguiu as indicações metodológicas definidas para todos os participantes, baseada na descrição do Programa escolhido, e na aplicação da técnica de grupo de foco. Esta técnica constitui-se em uma “entrevista realizada, de maneira não estruturada e natural, por um moderador treinado, junto a um pequeno grupo de respondentes” (MALHOTRA, 2001), cuja grande vantagem repousa na obtenção de dados inesperados que aparecem em uma discussão livre.

Realizar uma entrevista de grupo focal exige, idealmente, o uso de uma sala que comporte dois ambientes (divididos com o uso de um espelho transparente) onde, no primeiro ambiente estão os participantes e no outro, de certa forma “invisíveis”, os pesquisadores e observadores. Infelizmente, o aluguel de uma sala deste tipo

inviabilizaria a pesquisa e, portanto, decidiu-se que – considerados os riscos de certo constrangimento – os observadores/pesquisadores estariam presentes na mesma sala que os participantes. Esta condição foi esclarecida aos voluntários, ressaltando-se que o que se buscava na dinâmica era uma conversa tranqüila, relaxada e informal sobre os pontos a serem colocados em discussão, os quais não mediam habilidades nem nível de conhecimento. Esclareceu-se também que a sessão seria filmada⁹, solicitando-se a permissão dos presentes para tal, igualmente garantindo-se que a fita não teria qualquer outro uso que não fosse o de embasar o grupo de pesquisadores na análise dos depoimentos e discussões.

O planejamento da dinâmica deve incluir algum incentivo aos participantes¹⁰, sendo oferecidos sucos e lanche durante o processo. Tais gastos foram absorvidos pelo grupo de pesquisadores, contando ainda com o apoio do ICI e da CELEPAR. O moderador do grupo (acadêmico do curso de Gestão da Informação já formado em Psicologia), não cobrou honorários, geralmente pagos em grupos de foco profissionais.

Ainda que a composição ideal do grupo seja de oito a doze pessoas, fatores como o caráter voluntário da participação dos convidados (isto é, não houve benefício financeiro direto), problemas com um dos pesquisadores que não pode trazer o grupo de um dos Faróis contatados, além do não comparecimento de alguns convidados que haviam confirmado presença, reduziu para cinco o número de participantes. Considerando que estes provinham de Faróis do Saber distintos, não se conheciam, estavam na faixa etária pretendida (entre 15-25 anos), utilizando o Programa há mais de três meses e, ainda, com um equilíbrio de representação de gênero, a equipe considerou que a dinâmica deveria ocorrer, com especial atenção à condição da análise dos resultados a serem obtidos. A dinâmica foi realizada em duas horas, atendendo outra característica definida para a atividade, ocorrendo em um clima informal e produtivo. Algumas notas foram tomadas durante a dinâmica e a fita foi assistida pelos pesquisadores. Ainda que a lista de questões (ANEXO 2) tenha sido utilizada como guia geral para a atividade, o moderador precisou (como acontece neste tipo de dinâmica), ser flexível, alterando por algumas

⁸ Intitulada “The informational literacy for the citizenship in Latin America: the final user’ view of the national programs about information and digital inclusion”, cujos resultados foram apresentados na IFLA SATELLITE PRE-CONFERENCE. São Paulo (Brasil) 18/20 de agosto de 2004

⁹ A filmagem foi realizada com o apoio do Instituto Curitiba de Informática, que cedeu o profissional especializado.

¹⁰ Este incentivo normalmente é financeiro. Contudo, dadas as condições que a pesquisa foi realizada, ofereceu-se aos convidados duas passagens de ônibus e um CD-ROM contendo um conjunto de software livre, gentilmente doados pela CELEPAR

vezes o esboço planejado, dados os direcionamentos que o grupo (e seus elementos) apresentaram para algumas questões.

Considerando, ainda, que devido ao pequeno número de participantes de um grupo de foco (agravado pelas dificuldades em compor este grupo em particular), não se apresentam resultados definidos em frequências e porcentagens, mas sim os graus de concordância e discordância das opiniões, sensações, crenças, idéias e atitudes dos participantes frente às questões colocadas pelo moderador.

Quanto às motivações que levaram os participantes a “descobrirem” ou procurarem o Programa, a notícia de que os Faróis ofereciam “Internet grátis!” foi comentada pelos participantes como um dos pontos incentivadores, inclusive para um deles, que declarou não saber de antemão para que existia aquele prédio em forma de farol perto de onde costuma se reunir com amigos. Neste caso específico, o participante precisava “imprimir um trabalho urgente” e um amigo indicou que naquele local (Farol) seria possível não só imprimir como não haveria custo algum. Outros participantes disseram que freqüentavam o Farol e ficaram curiosos sobre o que o pessoal fazia “lá em cima”¹¹, sendo então convidado pelo estagiário a se cadastrar para utilizar os serviços de computadores e Internet. Perguntados sobre a relação do oferecimento gratuito das condições para acesso aos computadores e Internet como sendo parte de um “programa de inclusão digital”, os participantes se entreolharam e um deles disse que não tinha a menor noção de que isto existia (no que foi seguido pelos demais), ainda que todos considerassem importante que o governo estivesse disponibilizando computadores e Internet gratuita a toda a população da cidade. Houve também uma concordância sobre o fato de que receberam poucas informações sobre a existência do Programa (em especial para aqueles que não eram usuários “tradicionais” do Farol, enquanto biblioteca), mas que, a partir do momento que perguntaram aos estagiários, obtiveram respostas mais completas. Neste sentido, o grupo sugeriu que o governo (no caso, a Prefeitura) fizesse uma propaganda mais agressiva sobre o acesso aos computadores. Igualmente, foi destacado que os atendentes/estagiários são muito amáveis, procurando flexibilizar o uso do equipamento sempre que possível, ainda que não possam estar dedicados a auxiliar os usuários de forma individual (situações relacionadas à carência de habilidades de digitação e pesquisa em Internet, por exemplo). Contudo, foi ressaltado que se ofertam cursos regulares, nestas áreas, oferecidos pelo ICI.

¹¹ As instalações dos Faróis do Saber têm dois andares

Quando questionados sobre suas expectativas, novamente os participantes destacaram a existência do acesso gratuito à Internet, mas indicaram situações de frustração. A primeira delas é com a impossibilidade de gravar programas de interesse, assim como de gravar uma informação que considera importante (normalmente resultado de uma pesquisa). O mesmo participantes que disse ter se frustrado com esta impossibilidade, reviu seu comentário, uma vez que – ao menos no Farol que frequenta – é um problema de manutenção das máquinas, que muitas vezes estão com problemas nos *drivers* de disco flexível. Com base nesta queixa, os demais participantes se manifestaram, apontando a lentidão das máquinas como causa de frustração, mas consideraram que “desde que dê para usar, tudo bem que demore”. Um dos convidados relatou que perde muito tempo porque fica “catando milho”. Neste ponto da conversa, foi levantada uma situação que, sob o ponto de vista dos participantes, irá acarretar problemas aos usuários, que é a troca do sistema Windows pelo sistema Linux. É de opinião dos convidados que todos irão “perder” com a mudança de sistema operacional porque “já não dominam nem o Windows direito, o que dirá outro programa que é bem diferente?”. Destacaram que isto não é um problema tão grave se a pessoa quiser usar só o *browser* de conexão à Internet, mas como muitos usam outros programas (editor de texto, em especial), e ferramentas do Windows, ter que – de uma hora para outra – mudar de sistema, vai acarretar muitas dificuldades. Além disto, segundo os participantes, o programa Linux está em inglês e, como destaca um dos convidados “Se a pessoa não sabe nem português...”. Todos concordaram que, primeiro, os frequentadores e estagiários dos Faróis deveriam ser amplamente informados sobre tais mudanças (e não, como vem ocorrendo – segundo os testemunhos – que os computadores são retirados do Farol e quando retornam já estão com novo software) e mais cursos fossem oferecidos, assim como apostilas, para tentar ajudar nesta mudança.

Ainda que tenham declarado utilizar os equipamentos para enviar/receber e-mail e navegar na Internet, participantes do grupo usam a oportunidade para cadastrar currículos, procurar emprego, considerando que a “Internet é uma comunicação aberta e rápida para chegar às empresas, cursos, concursos....”. Um dos convidados considerou que foi um “tempo perdido” aquele em que não usou a Internet (via os Faróis) por não saber da novidade antes. Neste ponto, quando indagados da mudança em suas vidas com o acesso à Rede, os participantes concordaram com a fala de um de eles que disse “muda tudo, ou quase tudo”, pois se tem acesso ao que nunca se pensou ter. Porque antes a Internet era algo “que só o carinha da novela mexia, mas que agora eu posso

mexer também”, e que é “muito bacana chegar para meus amigos e dizer que eu recebi um *mail*, entrei no *site* de fulano...” e que isto me “dá um lugar no mundo”¹². Todos concordaram que passaram a ter um vocabulário diferenciado das outras pessoas de seu grupo familiar e de amigos depois de passar a ter acesso à Rede. Sendo assim, quando o moderador solicitou que completassem a frase “quem está na Internet é...” e “quem não está na Internet é...”, as respostas foram: Quem está na Internet é mais culto, mais atualizado, mais envolvido com o que passa no mundo. Por outro lado, quem não está na Internet, é mais alienado, desatualizado, parado... Neste particular, um participante amenizou as falas, dizendo que as pessoas “mais velhas” têm dificuldades de usar os computadores e a Internet e que isto é uma questão cultural que deve ser compreendida. Todavia, houve uma concordância do grupo quando questionados a esclarecer a fala de um deles, que disse que se “vê” a Internet e se “lê” um livro. Neste ponto, para os participantes, “ver” a Internet está relacionado com o tipo de informação que se obtém por este meio (“mais rápida e atualizada”; “tudo que está acontecendo no mundo na hora em que acontece”), enquanto que se “lê” um livro para aprender, porque ler exige concentração e, mesmo que o conteúdo do livro esteja na Internet e vice-versa, os participantes consideraram que cada um destes vetores tem procedimentos diferentes para o acesso e apreensão da informação. Foi destacado por um participante que a Internet não tem tanta credibilidade porque tem muita informação “desnecessária” e “errada”. Os demais concordaram silenciosamente. Neste sentido, quando perguntados sobre quantas vezes vão ao Farol para usar também a biblioteca, as informações foram díspares. Um dos participantes disse que todas as vezes que vai conectar a Internet, também consulta/empresta livros, enquanto outro disse que somente vai ao Farol para usar a Internet ou, se alguém em sua casa quer um livro, ele empresta, mas que além do jornal que lê de vez em quando, não empresta livros para si mesmo. Neste ponto, a conversa derivou para a constatação de que as pessoas lêem cada vez menos no Brasil e que isto, na opinião de elementos do grupo, estava relacionado com a falta de exemplo e incentivo dos pais. Num dado momento, um dos integrantes comentou que no Farol que frequenta, um colega emprestava vários livros (e os lia superficialmente) para “impressionar a estagiária”.

¹² Tal comentário foi resgatado quase ao final da discussão, quando um dos membros do grupo declarou que “algumas pessoas ficam prepotentes” com o uso da informática e da Internet, porque o seu discurso muda.

Os entrevistados também consideram que o acesso à Internet pode melhorar a sociedade, pois as pessoas que tem acesso à informação deixam de ser “ignorantes” e podem usar a informação para melhorar suas vidas, pois na fala de um dos convidados, um “bom” cidadão “é uma pessoa culta, que além de participar, se destaca, por ter mais conhecimento”. Outro participante disse que o cidadão é aquele que “tem consciência de seus direitos e deveres na sociedade e que esta consciência vem do acesso à informação”. Para ele, existe um ciclo de que envolve conhecimento e atitudes e que a informação obriga a pessoa a ter uma ética, pois quando alguém sabe de algo é também responsável. Colocados frente a uma questão maniqueísta pelo moderador (a escolha frente informação/conhecimento, dinheiro e poder), os participantes responderam quase em uníssono que o mais importante é o conhecimento porque “ninguém tira da gente”, enquanto o restante é efêmero e pode ser conseguido por meio do conhecimento.

A LONGA ESTRADA DA INCLUSÃO

No decorrer do "bate-papo" informal com os usuários, foi possível observar as dificuldades em relacionar a existência do Projeto e sua interface com o nível governamental que o promove. Ainda que de forma tímida e sem muita segurança, todos demonstram saber que é um Programa oferecido pelo Governo, porém, parecem ter dificuldades na identificação de que o Projeto Digitando o Futuro foi estabelecido junto à sociedade pelo Município, através da Prefeitura. Por outro lado, é também perceptível a satisfação dos usuários em relação ao Programa em si e em relação também ao atendimento oferecido pelos recursos humanos disponibilizados nos pontos de acesso. Entretanto, a gratuidade do Projeto “Digitando o Futuro” é o ponto mais valorizado por estes usuários e, talvez, o sustentáculo para todo o Projeto, crucial para o sucesso da democratização do uso da Internet e das novas tecnologias como recursos de captação de informações, cultura e lazer nos Faróis, Rua 24 Horas e no Inter Clique.

Graças aos depoimentos, foi possível observar falhas técnicas no Projeto durante a implementação do Programa. Por exemplo, a migração de software Windows para Linux envolve a resistência dos usuários. Porém, mais que isso, está sendo disponibilizado de maneira impositiva, sem meios de orientação para os usuários, causando dificuldades para o manuseio e adaptação. Esse é um problema que a empresa mantenedora (ICI) deve intervir imediatamente, de modo a não coibir o uso dos computadores, isto é, de facilitar o acesso executando o processo de inclusão digital que o Programa propõe. Para tanto, o grupo pesquisado sugere que seja realizada a adequação da linguagem do

software (Linux) para a língua portuguesa e que sejam ofertados cursos (preferencialmente gratuitos) para que os usuários possam se familiarizar e manusear este software nos pontos de acesso.

A amostragem revela basicamente uma unanimidade em relação ao uso das informações adquiridas pela pesquisa na Rede Mundial de Computadores. Os usuários buscam por informações que possam auxiliar a busca de oportunidades profissionais e/ou aperfeiçoamento profissional. Neste ponto, uma análise quantitativa deveria igualmente ser considerada, pois, outros resultados estatísticos (ANEXO 3) demonstraram que a Rede é significativamente utilizada, para a faixa etária considerada no estudo, como meio para a busca de informações, o uso puro e simples dos computadores e para a elaboração de trabalhos escolares (ainda que neste ponto a porcentagem de acesso à *sites* de entretenimento rivaliza com a dos *sites* educacionais!).

Neste ponto da análise, é oportuno resgatar os fatores levantados por SAVOLAINEN (2000), que se confirmaram neste estudo. Há um projeto governamental estruturado no Município de Curitiba, permitindo que o fator de novidade e/ou “charme” da Internet como a mídia do momento possa ser explorada para satisfazer os interesses dos indivíduos que, por diferentes caminhos, se sentem motivados a utilizar a Rede. Os depoimentos indicam as pressões sociais, de estudo e ou de mercado de trabalho que impulsionam o uso da Internet, e desvelam a noção de inserção social justificada não só pelas competências necessárias ao uso dos computadores e à navegação na Internet, mas também pela necessidade de acesso aos conteúdos que os usuários consideram importantes, que os situam como elementos já incluídos na nova sociedade. Assim, segundo os depoimentos, ficou claro que os participantes interpretam o acesso aos computadores e à Internet como uma condição crucial para a obtenção de melhores oportunidades de trabalho, de melhoria de *status* sócio-cultural, em contraposição a um estado de “alienação” no qual se encontram aqueles que não possuem este acesso.

A gratuidade, que representa o fator de custo/benefício embutido na proposta do Projeto, foi ressaltada nos depoimentos, principalmente quanto ao fato de que a compra de um computador e, mesmo, o acesso à Rede, torna-se praticamente inviável para o momento de vida em que os usuários se encontram. Da mesma forma, os convidados destacaram as barreiras (de infra-estrutura, de habilidades e mesmo de atitudes) que desestimulam e/ou obstaculizam o uso do Programa.

Portanto, por oferecer igualdade de oportunidades, o Digitando o Futuro favorece e estimula, não só a inserção do cidadão curitibano na Rede, como busca promover a

justiça social no acesso à informação via Internet e o manuseio das novas tecnologias. Porém, há de se levar em consideração, que este seja talvez um fato ainda isolado no país (justamente como iniciativa governamental), além do fato da Internet apresentar uma certa “ambigüidade democrática” nos processos de comunicação, uma vez que o acesso, no território brasileiro, ainda é para poucos, provocando neste momento, mais uma divisão de classes. Neste sentido, o meio para comunicação determina mais um *apartheid* social entre os que têm e os que não tem acesso. Por outro lado, entre aqueles que são privilegiados pela oportunidade de acesso, pode-se dizer que se estabelece um meio democrático de comunicação, onde todos, indistintamente, podem participar de forma interativa na produção de conteúdo, na captação da informação e do conhecimento, e nas diversas formas de participação cidadã oferecidas pelo meio.

Os usuários também demonstraram que existe uma prática cultural que, de maneira jocosa (embora séria em essência), se pode chamar de "Cultura do Control C Control V", ou seja, a pesquisa na Internet que é efetuada de forma desorientada e sem prévias condições de comprovação da real absorção por parte do pesquisador/usuário, pois, a informação (de origem duvidosa) é "copiada" e "colada" para posterior planificação no papel. Quando isso é feito em trabalhos escolares torna-se difícil, para o professor, saber se houve ou não a real absorção do conteúdo pelo aluno. A Internet então, pode mostrar o seu outro lado (típico de uma “ferramenta”), pois ao favorecer o plágio revela um espaço antipedagógico para a população, desviando ou mesmo substituindo processos educativos.

Pela amostra, se pode considerar que o projeto Digitando o Futuro, por si só, não reúne todos os componentes de reflexão e crítica que propicie uma fundamentação correta sobre os conceitos de Cidadão e Cidadania, tendo em vista que os depoimentos ressaltam uma compreensão parcial (e até certo ponto, distorcida) de tais conceitos.

Cabe à Prefeitura Municipal de Curitiba e ao ICI, Instituto mantenedor do Projeto Digitando o Futuro, intensificarem ações que visem a divulgação ampla e mais eficiente sobre o espaço social onde o Programa de Inclusão Digital está sendo promovido em Curitiba. Os convidados indicaram que esta divulgação está acontecendo atualmente de maneira informal (boca a boca) (ver também ANEXO 3), não havendo promoções publicitárias intensificadas para difusão do Programa, cujo objetivo é justamente minimizar a exclusão digital na cidade.

Cabe, igualmente, tornar possível que a problemática que permeia a exclusão/inclusão digital, abordada no presente estudo, possa constituir oportunidades de discussão e reflexão crítica entre funcionários, fornecedores e usuários dos serviços do Projeto, de modo a ampliar, entre todos, a consciência de compromisso social e cidadão que o mesmo almeja.

REFERÊNCIAS

- BOZ. Jr, G. **Reinventando o digitando o futuro**. *Paper* apresentado à Prefeitura Municipal de Curitiba, 1997. 3 p.
- DIEGUES, Flávio. Às portas da era digital. **Educação**, v. 7, n.79, nov. 2003.
- DIGITANDO o Futuro.Disponível em: <http://www.curitiba.org.br/> Acesso em:09 maio 2004
- DIGITANDO o Futuro faz de Curitiba a Capital da inclusão digital. Disponível em: <http://www.maxpressnet.com.br/NS/noticia.asp?>. Acesso em 12 maio 2004.
- MACHADO, Denise Chella. **Tecnologias na Rede Municipal de Ensino de Curitiba** Disponível em: <http://www.estadao.com.br/educando/noticias/2003/dez/16/130.htm> Acesso em 12 maio 2004.
- MALHOTRA, K. Naresh. **Pesquisa de Marketing** : Uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PRÊMIO E-Gov. . Disponível em: <http://www.premio-e.gov.br/egov2002/index.html> Acesso em: 04 maio 2004.
- PROJETO Digitando o Futuro. Disponível em: <http://www.redesolidaria.org.br/?system=news&action=read&id=321&eid=127> Acesso em: 04 maio 2004.
- SAVOLAINEN, Reijo. Embarking on the Internet: what motivates people? **Aslib Proceedings**, v. 52, n.5, March 2000, p. 185-93.
- SCHULLER, Márcia. Levando cidadania à população por intermédio da informática. **Entrevista concedida a Diogo Drever**. Disponível em: <http://www.educacional.com.br/entrevistas/entrevista0107.asp> Acesso em: 13maio 04.

ANEXO 1 – Faróis do Saber – Curitiba/PR

Farol	Endereço	Bairro	Telefone
Gilberto Freyre	Antônio Antoniacomi, 13	Santa Cândida	256-9838
Antônio Callado	Av. Luisa Gulin, s/n	Bacacheri	257-4132
Antonio Machado	Rua João Machado de Camargo, 25	Barreirinha	354-6369
Telêmaco Borba	Rua João Batista Saucato, 80	Atuba	256-0307
Guimarães Rosa	Rua Jornalista Alceu Chichorro, 180	Bairro Alto	367-8991
Heitor Stockler de França	Rua Rio Iriri, 504	Bairro Alto	367- 7740
Pablo Neruda	Rua Frederico Stadler Júnior, 234	Capão da Imbuia	366-7519
Emiliano Pernetá	Av. Jornalista Aderbal G. Stresser, 775	Cajuru	226-3112
Samuel Chameki	Rua Paulo de Frontin, s/n	Cajuru	226-0607
Herbert José de Souza	Rua Francisco Lianerski, s/n	Uberaba	364-1412
César Pernetta	Rua Capitão Leônidas Marques, 6480	Uberaba	369-3929
Mario Quintana	Rua o Brasil para Cristo, 588	Boqueirão	286-1164
Fernando Pessoa	Rua Irmã Flávia Borlet, 226	Hauer	376-7547
Albert Einstein	Rua Ayrton Pizzato Gusi, s/n	Xaxim	378-0057
Aristides Vinholes	Rua Primeiro de Maio, s/n	Xaxim	346-9464
Luís de Camões	Ulisses Geraldo Moro, s/n	Alto Boqueirão	378-3259
Rubem Braga	Rua Celeste Tortado Gabardo, 60	Sítio Cercado	349-2038
Senador Accioly Filho	Rua Izac Ferreira da Cruz, 3560	Sítio Cercado	349-3698
Cecília Meireles	Rua Milton Miramir Visinone, 45	Sítio Cercado	564-2213
São Pedro e São Paulo	Rua Luiz Nichele, s/n	Umbará	348-3285
Dona Pompília	Rua Jovenilson Américo de Oliveira, 2795	Tatuquara	396-3185
Fernando Amaro Miranda	Rua Robert Redzimski, 150	Cidade Industrial	285-1681 / 285-1533
Frei Miguel Botacin	Rua Orlando Luiz de Lameira, s/n	Cidade Industrial	347-5715 / 248-2389
Joaquim Nabuco	Rua Arthur Martins Franco, 577	Cidade Industrial	245-0691
Sérgio Mercer	Rua Padre Estanislau Piasecki, 1037	Cidade Industrial	285-3739

Vinícius de Moraes	Rua Emílio Romani, 316	Cidade Industrial	347-9924
Antonio Vieira	Rua Lodovico Kaminski, s/n	Cidade Industrial	249-3046
CAI C Cândido Portinari	Rua Antonio Geroslau Ferreira, s/n	Cidade Industrial	249-3036
Gonçalves Dias	Rua Alexandre Marcoski, 190	São Brás	372-5100
Aparecido Quináglia	Rua Alcides Daroachy, s/n	Santa Felicidade	364-7380
Dante Alighieri	Rua Zem Bertapelle, 55	Santa Felicidade	297-2311
Farol das Cidades	Rua João Gava, s/n	Pilarzinho	354-3573
Manuel Bandeira	Rua Saturnino Arruda dos Santos, 80	Pilarzinho	338-4611
Emilio de Menezes	Rua Cândido Hartmann, s/n	Mercês	336-9131
Machado de Assis	Rua Arthur Leinig, 635	Vista Alegre	335-9086
Gibran Khalil Gibran	João Gualberto, s/n	Centro	223-1300
Rua 24 Horas	Visconde de Nacar	Centro	350-6366
Miguel de Cervantes	Rua Carlos de Carvalho esq. Cel. Dulcídio	Batel	324-5405
Bibl. R. C. Boqueirão	Marechal Floriano Peixoto	Terminal do Carmo	376-4800 r 255
Bibl. R.C. Pinheirinho	Rua Winston Churchil, s/n	Pinheirinho	346-1419 r 2018
Tasso da Silveira	Rua Brasília Pery Moreira, 17	Pinheirinho	349-4437
José de Alencar	Rua Oreste Codega, 489	Pinheirinho	247-6382
Rocha Pombo	Rua Itacolomi, 700	Portão	248-6024
CAI C Victor Hugo	Rua Pastor Waldomiro Bileski, 71	Bairro Novo	289-3055
Castro Alves	Rua Daniel Mikovski, 191	Fazendinha	245-9204
Clarice Lispector	Rua Fioravente Slaviero, 750	Novo Mundo	247-5690
Roberto Barrozo	Rua João Ribeiro Lemos, 361	Novo Mundo	248-3881
Tom Jobim	Rua Curupaitis, s/n	Santa Quitéria	329-1452

FONTE: http://www.curitiba.pr.gov.br/Pagina.aspx?url=http://www.curitiba.org.br/digitando/Farol_bairro.htm

ANEXO 2
QUESTÕES A SEREM RESPONDIDAS PELO GRUPO DE FOCO
(enviadas pela equipe coordenadora do projeto guarda-chuva - IFLA)

MOTIVAÇÃO

- (1) O que te levou a procurar este programa?
- (2) Como você descobriu este programa?
- (3) O que você esperava encontrar aqui?

(questões complementares)

- (A) O que você veio buscar neste programa?

COMPREENSÃO

- (4) O que você encontrou era o que esperava? Por que?
- (5) O que você mais gostou?
- (6) O que você gostou menos?

(questão complementar)

- (B) Você encontrou novidades? Quais?

DIFICULDADES, GAPS E LIMITAÇÕES

- (7) Você teve dificuldades em utilizar o programa assim que chegou?
- (8) O que foi difícil, o uso do sistema, a forma como as pessoas falavam, o que foi?

(questões complementares)

- (C) Foram dificuldades em relação ao uso dos equipamentos ou em relação ao atendimento?
- (D) Cada equipe deve formular questões específicas para explorar os problemas (técnicos ou administrativos do sistema) e dificuldades técnicas e/ou cognitivas do próprio usuário.

USO

- (9) Como você está utilizando tudo o que pode obter aqui neste programa?
- (10) O que mudou na sua vida?

(questões complementares)

- (E) O que foi realmente útil para você?
- (F) Onde está efetivamente utilizando/ aplicando o que obteve aqui?

PROJEÇÃO

- (11) É agora, o que você quer mais?
- (12) Como este programa pode te beneficiar daqui para frente?

(questões complementares)

- (G) Você agora está em busca do que mais?
- (H) O que você pretende fazer daqui pra frente?

ANEXO 3

Extrato da pesquisa realizada pelo ICI

Qual dos motivos abaixo levou você a procurar o Farol?

Busca de informação

 (20%)

Utilização dos computadores

 (21%)

Leitura de livros

 (15%)

Trabalhos escolares

 (21%)

Busca de emprego

 (7%)

Passatempo/Lazer

 (16%)

Quem indicou o Farol do Saber para você?

Seu pai

 (3%)

Sua mãe

 (8%)

Outros parentes

 (5%)

Amigos

 (35%)

Ninguém (você mesmo descobriu)

 (31%)

Propagandas

 (2%)

A escola

 (16%)

Quais são os sites que você mais acessa?

...Educacionais

 (16%)

...Notícias

 (10%)

...Esportes

 (14%)

...Governo

 (4%)

...Agência de emprego

 (7%)

...Música

 (21%)

...Entretenimento

 (29%)

Fonte: **Pesquisa Quantitativa sobre o Programa Digitando o Futuro 2004**. Aplicadores: Equipe Técnica e de Comunicação do ICI. Supervisão: Fabrício Zanini - Coordenador do Projeto pelo ICI.

Data de aplicação: de 12 de fevereiro de 2003 a 14 de maio de 2004

Faixa etária: Usuários de 15 a 25 anos de idade.

Disposição do questionário: Site do Projeto Digitando o Futuro (www.curitiba.org.br)