

INCLUSÃO DIGITAL, INFORMAÇÃO E CIDADANIA: RELAÇÕES NA FAVELA SANTA MARTA, RIO DE JANEIRO/RJ

DIGITAL INCLUSION, INFORMATION AND CITIZENSHIP: RELATIONS IN THE SLUM SANTA MARTA, RIO DE JANEIRO/RJ

Patrícia Mallmann Souto Pereira
Valdir Jose Morigi

Resumo: O objetivo desta comunicação é discutir a relação entre inclusão digital, informação e cidadania, num contexto de favela. Teve como campo empírico a favela Santa Marta, na cidade do Rio de Janeiro/RJ. A pesquisa adotou o método de estudo de comunidade, e utilizou as seguintes técnicas de coleta de dados: pesquisa bibliográfica/documental, observação (in loco e online) e entrevista (informal e guiada). Os resultados ressaltam que a favela: possui um valor simbólico histórico e cultural marcante; possui ampla possibilidade de acesso à internet (telecentros, *lan houses* e sinal de internet wireless público); se configura num espaço físico de circulação de informação, tendo a prática informacional do “boca a boca” como uma das mais eficazes; exerce a discussão pública de construção da cidadania em duas esferas públicas: uma física (em praça pública) e uma virtual (basicamente via Facebook); possui instituições e grupos de representação comunitária, responsáveis pela circulação de informação para o exercício e a construção da cidadania. Conclui que a relação entre inclusão digital, informação e cidadania se dá pela articulação comunitária promovida por lideranças locais, que se valem da informação como ponto de partida, de forma física e virtual.

Palavras-chave: Inclusão digital. Informação e cidadania. Esfera pública discursiva. Favela Santa Marta.

Abstract: The purpose of this communication is to discuss the relationship between digital inclusion, information and citizenship in the context of the slum. Had the empirical field the favela Santa Marta, in the city of Rio de Janeiro/RJ. The research adopted the method of community's study, and utilized the following data collection techniques: documentary research, observation (in loco and online) and interview (informal conversational interview and interview guide). The results accentuate that the slum: has a distinctive historical and cultural symbolic value; has extensive possibility of internet access (telecenters, lan houses and public wireless internet); configures itself as a physical space of circulation of information and informational practice of "word of mouth" as one of the most effective; exercises a public discussion of the construction of citizenship in two public spheres, a physical (in public spaces) and virtual (basically via Facebook); owes institutions and groups of community representation, responsible for the circulation of information for the citizenship. The conclusion is that the relationship between information, citizenship and digital inclusion is promoted by communication from local community leaders, who use information as a starting point, the physical and virtual formats.

Keywords: Digital inclusion. Information and citizenship. Discursive public sphere. Santa Marta slum.

1 INTRODUÇÃO

Nesta mudança de século, com o advento e difusão das tecnologias de informação e comunicação (TICs), ocorreram modificações nas formas tradicionais pelas quais se dão as práticas informacionais, comunicacionais e de participação político-social, ampliando suas

possibilidades. Essa ampliação de possibilidades pode também representar um fator de ampliação das condições para a construção e o exercício da cidadania na sociedade atual. Isso porque para o pleno exercício da cidadania é imprescindível que os sujeitos sociais possuam condições de ter acesso às informações que lhe são relevantes, assim como de participar das discussões sobre questões e problemas que os atingem, isto é, de participar da esfera pública.

Dessa forma, ter acesso à internet é essencial, pois ela é a “materialização” da esfera pública contemporânea. Mas só o acesso não basta. É também necessário que haja uma igualdade social de condições de uso e de apropriação de informação, condição que para ser atingida envolve o acesso facilitado às TICs, especialmente à internet, sua apropriação cotidiana e o desenvolvimento de capacidades interpretativas, discursivas e argumentativas. Contudo, grande parte da população não possui acesso às TICs nem capacidades educativas e culturais para lidar com informação e comunicação de forma ampliada.

Esta comunicação apresenta os principais resultados da pesquisa desenvolvida como tese de doutorado no Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGCOM/UFRGS). O objetivo é discutir a relação entre inclusão digital, informação e cidadania, num contexto de favela. Abordou-se o problema a partir de uma comunidade de favela devido ao fato desse tipo de local possuir as características que geram a exclusão digital (desigualdades socioeconômicas) hiperdimensionadas.

Foi selecionada como campo empírico a favela Santa Marta, localizada na cidade do Rio de Janeiro/RJ, devido a ela possuir as características que geram a inclusão digital também hiperdimensionadas. Essa favela recebeu diversos investimentos públicos e da sociedade civil em iniciativas de inclusão digital e social, algumas pioneiras até então. Foi a primeira a receber um sistema de internet banda larga sem fio, em 2009; teve seu primeiro telecentro implantado em 1995, e em 2002 teve seu primeiro telecentro comunitário, período em que essas iniciativas estavam começando a se disseminar no Brasil; além disso, desde meados da década de 2000 possuía diversas *lan houses*. A respeito dos investimentos em inclusão social, foi a primeira favela carioca a receber uma Unidade de Polícia Pacificadora (UPP)¹¹⁹, em 2008, sendo que a partir disso recebeu mais investimentos em urbanização e em projetos sociais.

¹¹⁹ Projeto da Secretaria Estadual de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de instituir polícias de proximidade (um tipo de polícia comunitária) em favelas, como forma de desarticular quadrilhas que controlam os territórios.

Conhecer mais amplamente os mecanismos de interação entre grupos sociais alvo de iniciativas de inclusão digital e o exercício da cidadania se faz urgente, como forma de auxiliar gestores públicos no planejamento e desenvolvimento de políticas públicas mais efetivas de inclusão digital. Há diversos estudos empíricos sobre inclusão digital, em diferentes contextos, abordando diversas questões, inclusive apontando para aspectos relacionados à cidadania. Os estudos, em sua maioria, focam projetos e/ou políticas públicas específicos de inclusão digital. Esta pesquisa abordou os usos e as apropriações das TICs em um contexto comunitário, considerando as mudanças nas práticas de acesso à internet no País, com o aumento do poder aquisitivo da classe C e o próprio barateamento da tecnologia. Assim, foi possível compreender a relação que se estabelece entre inclusão digital, informação e cidadania em um contexto de favela a partir do acesso realizado em quaisquer locais, pois essa relação perpassa as políticas públicas de inclusão digital e os telecentros comunitários, especificamente em favelas e periferias urbanas.

Em 2007, as *lan houses* se constituíam no segundo local de acesso individual à internet no País, atrás somente do acesso no domicílio, sendo que uma ínfima parcela da sociedade possuía telecentros comunitários como principal local de acesso (CGI, 2007). De fato, as *lan houses* se propagaram rapidamente em favelas e periferias urbanas, em meados de 2000, exercendo importante papel no que diz respeito ao acesso à internet nesses locais. Contudo, em 2012, elas figuravam como o quinto local de acesso individual à internet¹²⁰, mas ainda consideravelmente mais adotadas do que telecentros comunitários (CGI, 2013). Essa diminuição do acesso à internet em *lan houses* veio acompanhada de um aumento no acesso domiciliar, principalmente pela classe C que, a partir de 2010, passou a ter o domicílio como principal local de acesso; esse processo também pode ser observado entre os usuários de internet das classes D e E, apesar de que nessas categorias socioeconômicas a proporção de usuários de *lan houses* ainda seja maior do que a de usuários domiciliares (CGI, 2013). Essa mudança fez com que o número de *lan houses* em favelas, e especificamente na favela Santa Marta, diminuísse consideravelmente nos últimos anos, assim como também diminuiu o acesso à internet em telecentros comunitários nesse local.

Outra questão de mudança diz respeito à ampliação das possibilidades de acesso à internet por dispositivos móveis e portáteis, as redes *Wi-Fi* ou as redes 3G e 4G da telefonia

¹²⁰ Principais locais de acesso à internet: próprio domicílio (74%), local de trabalho (30%), casa de outra pessoa (26%), qualquer lugar via celular (21%), *lan houses* (19%), escola (15%) e centros públicos de acesso gratuito (telecentros comunitários) (4%) (CGI, 2013).

móvel. O acesso à internet via telefone celular figura como o quarto local de maior acesso à internet no Brasil (CGI, 2013). No caso específico da favela Santa Marta, o sistema de internet banda larga ampliou as possibilidades de acesso domiciliar e via telefone celular. Além disso, se ampliaram as possibilidades de interação digital, o que provoca mudanças nas práticas informacionais e comunicacionais. A frequência de acesso à internet também mostrou aumento no Brasil, quando observada a série histórica desde 2005 (CGI, 2013); em relação ao acesso à internet alguma vez na vida, também houve crescimento em relação a 2008 e, pela primeira vez, a proporção de usuários (pessoas que acessaram a internet nos últimos três meses) superou a de pessoas que nunca acessaram a internet: 49% contra 45%.

Contudo, a defasagem de acesso à internet ainda é um problema expressivo no País. Apesar do problema estar diminuindo a cada ano e de haver diversas possibilidades de acesso que não são exclusivamente o próprio domicílio, ainda está longe de ser resolvido. Em relação ao acesso à internet domiciliar, em 2012, em torno de 40% dos domicílios brasileiros possuía microcomputador com acesso à internet (IBGE, 2013a; CGI, 2013). No mesmo ano, cerca de metade das pessoas de 10 anos ou mais de idade (49%) acessou a internet (a partir de qualquer local)¹²¹ no período de referência dos últimos três meses anteriores à pesquisa (IBGE, 2013a; CGI, 2013). Já o percentual de acesso diário à internet foi de 33,81%, o que configuraria apropriação das TICs (incorporação da internet no cotidiano). No que diz respeito ao uso da internet pelo celular, a proporção de usuários que utilizou a internet pelo aparelho telefônico nos três meses anteriores à pesquisa foi de 24% (CGI, 2013).

A falta de acesso regular à internet, porém, está relacionada a um conjunto de fatores que não se restringem apenas a questões econômicas. A exclusão digital acompanha as demais desigualdades socioeconômicas como, principalmente, nível educacional, renda familiar e desigualdades regionais (desenvolvimento socioeconômico, urbanização) (CASTELLS, 2003; FGV, 2012; CGI, 2013; IBGE, 2013b), tanto em relação a acesso como a capacidade de uso, se configurando num fator de aprofundamento da exclusão social.

O problema da exclusão digital no Brasil, porém, não está relacionado apenas ao provimento de acesso à internet à população que não possui condições de pagar por ele. Mesmo quando o acesso é conseguido, muitas vezes é subproveitado, pois é necessário que

¹²¹ A PNAD considerou “[...] somente a utilização da Internet feita pela própria pessoa por meio de computador de mesa ou portátil (laptop, notebook, palmtop, pocket pc, handheld). Não foi abrangido, portanto, o acesso à Internet feito por outros meios (telefone móvel celular, televisão a cabo ou satélite, game console) ou quando a pessoa solicitou a outrem para fazer o acesso do seu interesse por não saber usar microcomputador ou a Internet.” (IBGE, 2013a, p. [29]).

haja apropriação das TICs e das informações acessadas. As políticas públicas de inclusão digital têm participado nesse contexto no provimento de acesso à internet, mas precisam ampliar seu escopo, com ações que desenvolvam competências necessárias à apropriação de informação e à capacidade de comunicação, de forma contextualizada à realidade de cada grupo social.

A literatura científica acerca do tema inclusão digital, especialmente na área de Ciência da Informação (CI), enfoca que o maior acesso à informação (e à comunicação) propiciado pelas TICs amplia o exercício da cidadania. Isso também é defendido pelas instituições responsáveis pela implantação de projetos de inclusão digital (governamentais, da sociedade civil, empresariais e educacionais). É inegável que a inclusão digital possui o potencial de ampliar o exercício da cidadania; os autores, de modo geral, assinalam diversos aspectos, como: acesso a serviços governamentais, conhecimento de direitos e deveres que possibilita a tomada de decisão e a resolução de problemas pessoais e coletivos, ampliação da participação político-social-comunitária e democrática, transparência das ações governamentais. Mas percebe-se a necessidade de aprofundamento dessa questão, tendo em vista que há poucos estudos relacionando inclusão digital, informação e cidadania, havendo carência de evidências empíricas acerca dessa relação e, tampouco, sobre como ela se configura, especificamente, num contexto comunitário, que perpassa as políticas e projetos.

2 INFORMAÇÃO, CIDADANIA E INCLUSÃO DIGITAL: CONCEITOS RELACIONAIS

A pesquisa se pautou em três conceitos principais: informação, cidadania e inclusão digital. A definição de informação adotada se fundamentou no paradigma social da área de CI, que se pauta na produção de sentido/significado influenciada pela construção coletiva, possuindo forte dimensão cultural. Segundo Capurro (2003), o estudo de campos cognitivos está em relação direta com comunidades discursivas, ou seja, com distintos grupos sociais e de trabalho que constituem uma sociedade moderna; diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção de informação e relevância. Dessa forma, a informação não pode ser divorciada do contexto da ação em que ocorre (MARTELETO, 1995a), sendo informação e cultura fenômenos interligados, uma vez que “[...] a cultura é o primeiro momento de construção conceitual da informação, como artefato, ou como processo que alimenta as maneiras próprias de ser, representar e estar em sociedade.” (MARTELETO, 1995b, [p. 2]).

Segundo Thompson (1995), os fenômenos culturais devem ser entendidos como formas simbólicas em contextos sociais estruturados, isto é, contextos e processos sócio

históricos específicos nos quais uma comunidade se insere. Assim sendo, a produção de sentido atribuída à informação se dá a partir dos significados presentes em cada grupo sociocultural, sendo que a cultura envolve “[...] o conjunto de modelos de pensamento e de conduta que dirigem e organizam as atividades e produções materiais e mentais de um povo, em sua tentativa de adaptar o meio em que vive a suas necessidades, e que pode diferenciá-lo de qualquer outro.” (CORTINA, 2005, p. 148). As materializações culturais, que representam suas formas simbólicas e os significados se manifestam nas práticas socioculturais. Certeau (1994, p. 42) as define como “maneiras de fazer” cotidianas. “Essas ‘maneiras de fazer’ constituem as mil práticas pelas quais usuários se reapropriam do espaço organizado pelas técnicas da produção sociocultural.” As práticas socioculturais se estabelecem como:

[...] criação coletiva da linguagem, da religião, dos instrumentos de trabalho, das formas de habitação, vestuários e culinária, das manifestações do lazer, da música, da dança, da pintura e da escultura, dos valores e das regras de conduta, do sistema de relações sociais, particularmente os sistemas de parentesco e as relações de poder. (CHAUÍ, 2006, p. 131).

As práticas informacionais (e comunicacionais) também podem ser entendidas como práticas socioculturais, que se diferenciam em distintas sociedades, comunidades e grupos sociais, pois “As práticas informacionais, sendo sociais e simbólicas, como outras práticas humanas, supõem atos concretos, inesgotáveis de significação, para cada sujeito.” (MARTELETO, 1995a, p. 21).

A informação, a partir de suas práticas, pode também produzir mudanças nas práticas socioculturais de grupos e comunidades, através da apropriação de novos elementos culturais, que hibridizam a cultura local. A informação apropriada produz mudanças de comportamentos individuais ou coletivos, sendo que a apropriação individual pode ser replicada aos demais membros de um grupo ou comunidade, devido a partilharem significados culturais comuns. De acordo com Thompson (1995, p. 392):

[...] as mensagens [informações] são recebidas por pessoas, e grupos de pessoas, que estão situados dentro de circunstâncias sócio-históricas específicas [contexto sociocultural], e que empregam os recursos disponíveis a eles a fim de compreender as mensagens recebidas e incorporá-las na sua vida cotidiana [apropriá-las].

No que diz respeito à apropriação informacional no contexto de uma cultura informacional digital, a incorporação das TICs no cotidiano é pré-requisito. A apropriação das TICs pode ser “[...] entendida como o conjunto de processos socioculturais que intervêm no uso, na socialização e na significação das novas tecnologias em diversos grupos socioculturais.” (WINOCUR, 2007, p. 78).

A apropriação de informação pressupõe uma mudança nas práticas socioculturais de grupos e/ou comunidades ou, mesmo, de um único indivíduo. Essas mudanças podem se dar em diferentes esferas: pessoais, profissionais, domésticas, sociais, comunitárias, políticas. Um efeito que interessa nesta pesquisa está relacionado à maior sensibilização para as questões sociopolíticas e comunitárias em que os sujeitos estão inseridos, promovendo mudanças em suas ações, opiniões e atitudes relacionadas ao exercício e à construção da cidadania coletiva.

A abordagem do conceito de cidadania fundamenta-se em três concepções distintas que se complementam: jurídico-política, que envolve direitos e deveres atribuídos a todos os membros de uma sociedade (MARSHALL, 1967); cidadania cultural, que envolve sentimento de pertencimento e identidade cultural (CORTINA, 2005); e da participação, que se dá na esfera pública discursiva (HABERMAS, 1997, 2003), pois é nela que a cidadania se constrói e desenvolve.

A concepção jurídico-política entende a cidadania como composta por três dimensões de direitos: civis (direitos fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei), políticos (que se referem à participação do cidadão no governo da sociedade) e sociais (que se baseiam na ideia central de justiça social, e incluem o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, à aposentadoria). Em relação à cidadania cultural, Cortina (2005) afirma que todo cidadão precisa se ver como sujeito participante do contexto social, ou seja, capaz de atuar ativamente e agir diante das situações sociais apresentadas. Segundo a autora, o sentimento de pertença por parte dos membros de uma comunidade é uma questão decisiva em relação à atuação cidadã, pois “[...] o fato de se saber e de se sentir cidadão de uma comunidade, pode motivar os indivíduos a trabalhar por ela.” (CORTINA, 2005, p. 27). Portanto, a cidadania cultural se refere ao sentimento de identidade cultural com a comunidade, que se constitui num estímulo para atitudes e ações em prol à melhoria das condições de vida e ao bem comum.

Sobre a participação, a esfera pública é o espaço discursivo de exercício e construção da cidadania, não se constituindo necessariamente num espaço físico, numa instituição ou numa organização (HABERMAS, 2003). Caracteriza-se por garantir o debate público sobre temas de interesse da sociedade, sendo “[...] o âmbito em que as pessoas privadas reunidas num público engajam-se num esforço argumentativo voltado para o recíproco esclarecimento acerca de objetos comuns de discussão.” (GOMES, 1998, p. 157). Se constitui em:

[...] uma rede adequada de comunicação de conteúdos, tomada de posição e opiniões, [...] que se reproduz através do agir comunicativo, implicando

apenas o domínio de uma linguagem natural; ela está em sintonia com a compreensibilidade geral da prática comunicativa cotidiana. (HABERMAS, 1997).

Segundo Vieira (2001, p. 64), o modelo discursivo de esfera pública é o único compatível com as aspirações emancipatórias dos novos movimentos sociais contemporâneos, que "[...] disputam com o Estado e com o mercado a preservação de um espaço autônomo e democrático de organização, reprodução da cultura e formação de identidade e solidariedade." A internet é, atualmente, o ambiente capaz de "materializar" uma esfera pública nessa concepção, pois propicia aos sujeitos sociais os meios instrumentais e as condições físicas informacionais e comunicacionais para que isso se efetive.

Na sociedade contemporânea, a mídia comercial divide cada vez mais com a internet seu lugar de principal instituição e instrumento da esfera pública, assim como de formadora da opinião pública. Autores como Castells (2003), Lévy (2004) e Quiroga (2011) concordam que a internet se configura como um novo espaço para a ocorrência dos movimentos sociais contemporâneos. No Brasil, ilustra isso as manifestações que se iniciaram em julho de 2013, motivadas pela luta contra o aumento das tarifas de ônibus, que foram planejadas via internet e realizadas nos espaços públicos de diferentes capitais. A internet se situa, assim, como um novo *lócus* para a realização da esfera pública, porém com maior capacidade discursiva e democrática do que a esfera pública tradicional. Contudo, uma minoria da população possui as condições técnicas, educacionais e culturais para usufruir dessa potencialidade.

Nesse sentido, a noção de inclusão digital adotada na pesquisa é baseada na concepção de Ferreira e Dudziak (2004), que envolve três dimensões: digital (que possui concepção com ênfase na tecnologia, se constituindo na capacidade técnica de usar as TICs), informacional (que possui concepção com ênfase nos processos cognitivos, isto é, na assimilação de informação) e social (que possui concepção com ênfase na aprendizagem direcionada à inclusão social, e consiste numa perspectiva integrada de aprendizagem e exercício de cidadania). Porém, a dimensão digital também deve incorporar o entendimento de apropriação das TICs, pois para que as outras duas dimensões possam ocorrer essa apropriação se faz necessária.

A dimensão digital pode ser vista, de forma mais abrangente, como envolvendo os seguintes elementos: acesso às TICs, especialmente à internet, alfabetização digital (entendida como competências técnicas de uso) e apropriação digital (entendida como a incorporação das TICs no cotidiano, passando sua utilização a fazer parte das práticas socioculturais). A dimensão informacional envolve o desenvolvimento de competências informacional, comunicacional e discursiva. E a dimensão social envolve um aprendizado

sócio-político e uma perspectiva crítica, capazes de produzir emancipação cidadã com a participação na esfera pública discursiva.

Há um número considerável de publicações científicas tratando da temática da inclusão digital, tanto no âmbito da CI como de outras áreas, abordando diferentes perspectivas teóricas e metodológicas. Desde os primeiros anos da discussão no âmbito acadêmico (final da década de 1990 e início da de 2000), a inclusão digital já é vista como não se restringindo ao acesso às TICs, mas possuindo ao menos duas principais dimensões: a primeira envolvendo condições de acesso e habilidades para a utilização das TICs, e a segunda envolvendo competências para um uso qualitativo destas.

Também é marcante a relação com cidadania, sendo a inclusão digital vista como necessária para seu melhor exercício. Atualmente, ela se configura como um direito de cidadania, e isso está presente no discurso, tanto acadêmico quanto no campo das políticas públicas. Conforme Silva e colaboradores (2005, p. 32), “Se a inclusão digital é uma necessidade inerente desse século, então isso significa que o ‘cidadão’ do século XXI, entre outras coisas, deve considerar esse novo fator de cidadania, que é a inclusão digital.” A temática também tem sido pensada e estudada de forma multidimensional, sendo que a perspectiva de Ferreira e Dudziak (2004) traduz bem e sintetiza essas dimensões, quando desintegram o conceito em digital, informacional e social. O discurso acerca da inclusão digital está bastante presente, também, no contexto político governamental (nas três esferas de poder), sendo que o termo foi “esvaziado”, pois é utilizado para se referir a projetos de acesso a computadores e internet e que, no máximo, oferecem uma capacitação técnica aos usuários.

Em relação à produção científica sobre inclusão digital no contexto da CI, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a temática na área no Brasil, que incorporou artigos de periódicos científicos (localizados através da Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação [BRAPCI]), trabalhos publicados nos anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) (Grupos de Trabalho [GTs] 3 e 5) e trabalhos acadêmicos (dissertações e teses) (localizadas através dos *websites* dos Programas de Pós-Graduação *stricto sensu* em CI avaliados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior [CAPES] e através da tese de Silva [2012]). Foi considerada a produção até o final de 2012 e o levantamento bibliográfico recuperou 174 referências (85 artigos de periódicos, 39 trabalhos publicados nos anais do ENANCIB, 39 dissertações e 11 teses). Percebe-se um volume considerável de referências sobre o tema, o que mostra uma extensa discussão no Brasil no âmbito da CI, especialmente a partir da segunda metade da década de 2000.

Apesar de algumas divergências e, até, incongruências, percebe-se que alguns consensos são estabelecidos desde o início da discussão na CI, iniciada em 2000, que dizem respeito à relação de inclusão digital com informação e cidadania. É preponderante os argumentos de que inclusão digital não se restringe apenas ao acesso às TICs, sendo que promover o acesso não leva à inclusão; outro argumento consensual é que ela amplia as possibilidades de exercício da cidadania, assim como competências relacionadas à informação se fazem necessárias. No entanto, poucos estudos aprofundam essa relação entre inclusão digital, informação e cidadania.

No âmbito da discussão, as deficiências educacionais do País são percebidas como importantes impedimentos ao alcance da inclusão digital. É salientada a necessidade de haver uma cultura informacional digital, conseguida através da convivência em contextos de utilização das TICs; essa cultura pode ser traduzida como apropriação das TICs. Além disso, é bastante enfatizada a importância da questão da identidade social / cultural para que se exerça a cidadania plena.

Pode-se afirmar que, num primeiro momento, de 2000 a 2005, a discussão estava se delineando e construindo, com a busca de definições e do papel da CI. Num segundo momento, que se pode demarcar aproximadamente até o ano de 2010, a temática esteve no seu ápice, figurando no centro das discussões e sendo o período de maior produção científica. Nesse período, foram desenvolvidas também diversas pesquisas empíricas, voltadas a estudar diversas questões relacionadas ao uso das TICs, desenvolvimento de competências informacionais e possibilidades de ampliação da cidadania. Essas pesquisas, em grande parte, se desenvolveram a partir da análise de políticas e/ou projetos de inclusão digital, assim como de usuários de telecentros, muitas vezes, calcadas em realidades locais. Inicialmente, o foco recaía mais ao estudo de telecentros, tendo sido ampliando posteriormente o olhar a políticas e projetos mais abrangentes.

Sobre a relação estabelecida entre inclusão digital, informação e cidadania a discussão no período que vai, mais ou menos, de 2005 a 2010, se situava na questão do direito de acesso à informação, ampliado pelas TICs. Por volta da mudança de década, o que parece ter modificado em relação a esse entendimento é que a discussão tem acrescentado a perspectiva da participação discursiva, exercida na esfera pública virtual. Em relação aos estudos empíricos, passou-se a estudar mais políticas e projetos de inclusão digital, de forma mais ampla e menos centralizados em apenas uma realidade local.

Dessa forma, entende-se que os estudos empíricos acerca de inclusão digital na CI, em sua maioria, analisam políticas e/ou projetos, assim como usuários e uso de telecentros, mas

sempre numa perspectiva de iniciativas de inclusão digital específica. No entanto, a inclusão digital tanto pode ser vista por essa ótica, das políticas públicas, como também ser vista num nível individual ou comunitário, em que se analisa a inclusão digital de uma perspectiva dos sujeitos sociais envolvidos, independente dessas iniciativas.

Nesse sentido, também o estudo da apropriação das TICs deveria ser melhor considerado, como defende Winocur (2007), que afirma deve ser investigada a apropriação prática e simbólica das novas tecnologias no cotidiano de diversos segmentos socioculturais de nossas sociedades, assim como de que maneira essa experiência afeta as relações no meio social, familiar, de trabalho e político. Acredita-se que inclusão digital precisa ser mais estudada, no contexto atual, a partir de comunidades, grupos e indivíduos, independente das políticas públicas, a fim de se entender como se dão as dimensões digital, informacional e social da inclusão digital em diferentes contextos. Esse conhecimento contribuiria na tomada de rumo das políticas públicas voltadas a promover inclusão digital.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

É uma pesquisa de caráter qualitativo, e adotou como método o estudo de comunidade. Foi escolhida apenas uma favela como campo empírico e adotado este método para que se pudesse abordar o problema a ser estudado de forma aprofundada, e a partir do entendimento do contexto sociocultural local. O estudo de comunidade envolve "[...] o estudo de dois elementos: as características da comunidade e os significados dessas características." (FIGUEIREDO, 1994, p. 65). Dessa forma, estudar uma comunidade envolve não apenas recolher um conjunto de dados históricos e sociodemográficos, mas também entender a estrutura social e organizacional da comunidade, conhecer a cultura local, as práticas socioculturais, seus significados e valores; em última instância, envolve entender o que representa pertencer à comunidade. O entendimento da comunidade forneceu um pano de fundo para a interpretação dos significados das ações, opiniões e atitudes dos sujeitos frente às TICs, à informação digital e ao exercício da cidadania na favela Santa Marta.

A coleta de dados no campo empírico adotou três principais técnicas: pesquisa bibliográfica/documental, observação participante (*in loco* e *online*) e entrevista (informal e guiada). A pesquisa bibliográfica e documental diz respeito a dados obtidos de forma indireta, escritos ou não (MARCONI; LAKATOS, 2010; GIL, 2011); foram utilizados materiais bibliográficos e audiovisuais produzidos sobre a favela e pelos membros da comunidade.

A observação participante é uma técnica de coleta de dados em campo abrangente, que "[...] combina, simultaneamente, a análise de documentos, a entrevista de respondentes e

informantes, a participação e a observação diretas, e a introspecção.” (DENZIN, 1978, p. 183 apud PATTON, 1990, p. 206)¹²²; o instrumento utilizado para registro das informações coletadas através dessa técnica foi diário de campo e máquina fotográfica. Também foi realizada observação participante *online*, através da rede social Facebook, identificada como um importante lócus de comunicação e exercício da cidadania na favela; se trata de utilizar os mesmos princípios da observação participante não *online* para acompanhar determinada comunidade virtual, respeitando, obviamente, as devidas diferenças que há entre os meios virtuais e os fisicamente constituídos (SÁ, 2002; BRAGA, 2006).

Em relação às entrevistas, diferenciou-se três situações na pesquisa: conversas informais (não gravadas), que foram consideradas parte da observação participante, entrevistas informais e entrevistas guiadas (ambas gravadas e, posteriormente, transcritas e realizadas com autorização e marcação prévias). A entrevista informal não é estruturada e possibilita manter o máximo de flexibilidade a fim de obter informações a partir do que emerge durante a entrevista, não havendo perguntas pré-definidas (PATTON, 1990); esse tipo de entrevista foi realizado na primeira fase da coleta de dados. A entrevista guiada (*interview guide*) é semiestruturada e consiste numa “[...] lista de dúvidas ou questões que vão sendo exploradas no curso de uma entrevista.” (PATTON, 1990, p. 283). Foram entrevistadas pessoas-chave na comunidade (lideranças comunitárias, pessoas influentes e/ou engajadas em movimentos sociais), por serem replicadoras de informação, além de mais envolvidas com questões relacionadas ao exercício e à construção da cidadania, admitindo-se que possam representar mais amplamente as ações, opiniões e atitudes que relacionam inclusão digital, informação e cidadania na favela. Os 14 entrevistados foram selecionados a partir de duas técnicas de amostragem: intensidade e bola de neve (PATTON, 1990).

A pesquisa contou com uma fase inicial de conhecimento do local e inserção na favela, que foi denominada de pré-pesquisa e realizada de junho de 2012 a janeiro de 2013. A coleta de dados propriamente dita envolveu três diferentes momentos: o primeiro abrangeu um período de três semanas (de 21 de junho a 05 de julho de 2013), o segundo de 16 dias (23 de agosto a 07 de setembro de 2013) e o terceiro de cinco dias (29 de novembro a 03 de dezembro de 2013). Isso permitiu consecutivas aproximações e afastamentos do campo empírico, a fim de intercalar “um olhar de dentro” com “um olhar de fora”, o que propiciou ir, aos poucos, focando a observação no objeto de estudo, conforme recomenda Flick (2007).

¹²² DENZIN, Norman K. **The research act**: a theoretical introduction to sociological methods. New York: McGraw Hill, 1978.

4 INCLUSÃO DIGITAL, INFORMAÇÃO E CIDADANIA: RELAÇÕES NA FAVELA SANTA MARTA

A Favela Santa Marta se localiza no Morro Dona Marta, entre os bairros Botafogo e Laranjeiras, na zona sul da cidade do Rio de Janeiro/RJ. Em relação ao número de habitantes, segundo dados do IBGE (2011), a favela possuía, em 2010, 3.913 moradores, residindo em 1.177 domicílios. No mesmo ano foi realizado um diagnóstico socioeconômico em conjunto entre o Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (IETS) e instituições locais¹²³, que aponta 4.688 moradores residindo em 1390 domicílios (CASTELLÓN, 2012).

O início da ocupação que deu origem à formação da favela Santa Marta data de meados da década de 1930, e essa ocupação iniciou da parte mais alta para a mais baixa do morro. Essa favela possui uma formação histórica e cultural representativa de diversas favelas cariocas, sendo constituída, inicialmente, por imigrantes do interior fluminense e de Minas Gerais e, num segundo momento, do nordeste. Os primeiros eram famílias pobres, em grande parte descendentes de ex-escravos, atraídos à então capital federal pelas oportunidades de emprego; e os segundos, igualmente, se constituíam em famílias pobres que se estabeleciam na cidade do devido à grande oferta de emprego pela ampliação e construção da zona sul carioca. A favela foi construída, em termos de infraestrutura urbana, coletivamente pelos moradores, através de mutirões, e teve uma influência acentuada da Igreja Católica. A vida na favela foi marcada muitas dificuldades, decorrentes da ausência do poder público, o que acarretava na precariedade dos serviços básicos, que ficavam por conta dos moradores, e do domínio dos narcotraficantes, o que acarretava em inúmeras guerras armadas entre traficantes e Polícia Militar, sendo esta a única instância do poder público que se fazia presente na favela.

Todo esse contexto de formação, definiu as práticas socioculturais da vida na favela. Atualmente, é percebido na favela um paradoxo entre solidariedade e individualidade, mas o sentimento de identidade e de pertencimento se faz nítido. Esse paradoxo se faz presente devido às modificações ocorridas no espaço urbano da favela com a entrada do poder público, que ocasionou o ingresso de novos moradores, modificando a essência das relações sociais. Assim, o contexto atual da favela Santa Marta é afetado pela recente entrada do poder público, concretizada pela política de “pacificação” e pelas obras de infraestrutura urbana, o que confere maior possibilidade de exercício dos direitos civis, assim como pela implantação

¹²³ “[...] investigação realizada em conjunto com o Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (IETS), Estou Seguro (companhia de [micro]seguros), Associação de Moradores e Grupo ECO. Apresentação realizada no dia 31 de agosto de 2010 com apoio do Polo de Inclusão Social P. Velloso.” (CASTELLÓN, 2012, *online*, tradução da autora da tese).

de serviços e projetos sociais, que possibilitam maior acesso ao exercício dos direitos sociais de cidadania. Apesar das melhorias, há dificuldades a serem enfrentadas, sendo que os principais problemas com que convive a comunidade atualmente, são, mais especificamente, os relacionados às deficiências dos serviços públicos (coleta de lixo e limpeza urbana, abastecimento de luz, água e esgoto, e mau funcionamento do bondinho, implantado em 2008) e à ameaça de remoção da parte mais alta da favela. Mais, amplamente, são os ligados ao processo de gentrificação que a favela vem sofrendo, devido ao aumento do custo de vida, e ao convívio com a polícia armada, que cerceia em alguma medida os direitos civis.

O fenômeno que tem sido chamado de gentrificação diz respeito aos efeitos que as intervenções de requalificação urbana ocasionam nas áreas atingidas, pois existem muitos casos em que famílias moradoras mais pobres são substituídas por outras de classe econômica superior (SILVA, 2006). Isso se dá devido ao consequente aumento no custo de vida da região afetada pelas melhorias, promovido pela especulação imobiliária e pelo aumento no custo de bens e serviços, o que “expulsa” as famílias de renda insuficiente para sua manutenção no local.

Há diversos espaços e grupos em que TICs, informação e cidadania se relacionam na favela. No que toca aos espaços de acesso às TICs, há atualmente três telecentros (um em biblioteca e dois comunitários), duas *lan houses* e o sinal de internet *wireless* público no morro, implantado em 2009, além de outros locais que funcionam alternativamente para acesso à internet. Em relação às *lan houses*, elas apareceram no Santa Marta por volta da metade da década de 2000. Posteriormente a essa, várias outras foram sendo abertas, pois havia uma demanda grande para esse serviço. A diminuição das *lan houses* na favela se deveu, segundo relatos, a ter havido queda na demanda por grande parte das pessoas possuírem computador em suas residências ou telefone celular com possibilidade de acesso à internet. É dito que os santa-martenses que não acessam a internet não o fazem porque não tem interesse, pois há condições locais físicas para isso. Contudo, o interesse está diretamente ligado às capacidades educacionais e culturais de acesso e utilização. Quanto ao sistema de internet *wireless*, os moradores reclamam da lentidão do sinal e do fato dele frequentemente ficar ausente; além disso, afirmam que em alguns locais ele não funciona ou funciona mal, apensar de em outros funcionar bem. Em algumas casas são utilizadas antenas externas para melhorar a captação do sinal, e diversos moradores preferem manter uma assinatura privada.

Em relação ao uso da internet, entendeu-se que há uma apropriação na favela, estando presente no discurso das pessoas e nas práticas socioculturais cotidianas. Mesmo dentre pessoas que possuem baixo nível de educação formal e, até mesmo, que não sejam

alfabetizadas funcionalmente, o Facebook passou a fazer parte das práticas informacionais e comunicacionais. Mas há uma parcela considerável de pessoas que não são capazes de sozinhas conseguir a “inclusão digital”, para as quais as políticas públicas deveriam trabalhar nesse sentido. O Facebook é amplamente usado pela comunidade santa-martense como meio de informação, comunicação e exercício e construção da cidadania. Todos os eventos ocorridos na favela, culturais, políticos, esportivos e de lazer são divulgados através dele; também são divulgadas vagas de empregos, cursos profissionalizantes, campanhas de saúde, e informações de toda ordem, assim como problemas percebidos na favela; da mesma forma, todas as articulações comunitárias passam pelo Facebook. Além disso, todas as instituições (públicas, sociais e comunitárias) tem uma página nessa rede social ou é usada a página pessoal de seu responsável. As informações transmitidas à comunidade via Facebook atingem de duas formas: ou as pessoas as visualizam virtualmente ou são informadas delas por outras pessoas a partir da prática informacional do “boca a boca”.

O Facebook ocupa lugar de destaque nas práticas de informação e comunicação no Santa Marta, mas também é muito forte a circulação informacional fisicamente no local, se constituindo a favela inteira num *locus* de informação. Considerando informação como significados registrados em suporte, percebe-se que a favela é repleta dela, iniciando pela estação 1 do bondinho, que funciona como um mural de notícias. Nos caminhos, nos becos, nas praças, nas “biroscas”, nos postes, nas paredes, por toda a favela há cartazes e faixas de divulgação de eventos, de cursos e de toda espécie. No entanto, essa prática de informação já foi bem mais adotada, sendo hoje dividida, e até substituída, pela utilização do Facebook.

Outra prática de informação de destaque na favela é o “boca a boca”. Sabe-se dos acontecimentos “nos caminhos”, como é dito. Quando perguntado aos sujeitos da pesquisa como se informam sobre acontecimentos na favela, todos disseram que a principal forma é através do “boca a boca”, além de citarem o Facebook. Também as “biroscas”, por serem importantes espaços de convivência, funcionam como locais de informação “boca a boca” e de comunicação, no sentido midiático, tendo em vista a constante presença da televisão.

Há instituições formalizadas de cidadania na favela, ligadas a projetos sociais e a atividades de agregação comunitária e discussão política. Além disso, há grupos organizados em torno de causas mais específicas. A favela Santa Marta é, historicamente, marcada por forte atuação comunitária. Percebeu-se que informação, TICs e cidadania se relacionam nas ações voltadas à resolução de problemas que interferem na esfera privada.

Na tentativa de resolver esses problemas, as práticas voltadas ao exercício e à construção da cidadania são exercidas pelos sujeitos sociais locais, basicamente, em duas

esferas públicas discursivas: uma virtual (representada essencialmente pelo Facebook) e uma fisicamente constituída (representada pelos espaços públicos da favela, especialmente a praça “Cantão”, que funciona com ágora). A esfera pública acontecida na ágora existe desde o surgimento da favela, sendo que passou a ser mediada e representada pelos instrumentos de imprensa locais, em diferentes períodos, que exerciam a função, principalmente, de agregação comunitária (“Jornal Eco”), reforço identitário (“TV Favela”) e discussão pública (“Rádio Comunitária Santa Marta”), sendo que esses três mecanismos de imprensa locais estão suspensos no momento. Atualmente, a esfera pública ocorrida na ágora foi ampliada, e também mediada, pela esfera pública virtual. Essas duas esferas públicas, juntamente com as outras práticas informacionais, se relacionam nas práticas de construção da cidadania.

A esfera pública virtual precede a real, na favela, funcionando muitas vezes como esfera pública midiática, no sentido de que é através dela que são realizados os chamamentos para que a comunidade se reúna fisicamente na ágora. Para o entendimento dessas duas esferas públicas, virtual e física, é utilizado um exemplo, em que os sujeitos locais buscavam o exercício de seus direitos de cidadania a partir da participação na esfera pública discursiva.

Em junho de 2013 foi convocada por um sujeito local, via Facebook, uma assembleia geral, na praça “Cantão” para discutir os problemas relacionados ao cotidiano da favela, e organizar uma passeata a fim de reivindicar soluções governamentais para os problemas citados. Nos dias seguintes, ocorreram discussões em torno disso via Facebook, que não foram intensas nem tão participativas, mas ocorreram, se mostrando presente uma esfera pública discursiva virtual. A assembleia ocorreu na quadra da escola de samba, pois no dia marcado choveu muito. No dia 08 de julho de 2013 ocorreu a passeata pelas ruas do bairro Botafogo, que reuniu em torno de 600 pessoas. Participaram as lideranças locais e os moradores da favela, e teve o apoio de outros movimentos sociais de favelas. As principais reivindicações foram, conforme exposto no perfil do Facebook de um dos entrevistados: “[...] mau funcionamento do bondinho, conta de luz abusiva, saneamento básico, não à remoção da parte alta da favela, investimentos na saúde, acesso a espaços públicos de lazer, turismo na favela com guia local e com respeito ao morador.” Após a ocorrência dessa manifestação, continuaram a ocorrer discussões virtuais e na ágora a fim de buscar soluções aos problemas.

Com base nesse exemplo, é possível perceber como ações na esfera pública virtual foram capazes de aglutinar as pessoas, passando para a ocorrência do debate e da participação na esfera pública física. Num primeiro momento, houve um chamamento da população para a discussão, feito através da esfera pública virtual; em seguida, passou para uma discussão público-comunitária ocorrida na esfera pública física; após isso, continuou ocorrendo a

discussão e a articulação na esfera pública virtual, para a marcação de uma segunda ação real; e, novamente, passou-se à esfera pública física, através da passeata, sendo que dessa vez a participação na esfera pública física ultrapassou os limites da comunidade, tanto físicos quando simbólicos, atingindo o bairro e a cidade, com uma tática discursiva (caminhada, cartazes, palavras de ordem, falas em microfone) que intentava atingir a esfera pública política e obter um diálogo com o Estado, representado pelos governos municipal e estadual.

Para ações mais efetivas de cidadania essas práticas são adotadas, primeiro, na esfera pública virtual (complementada pela física), como forma de agregar as pessoas e, num segundo momento, na física, como forma de discussão e/ou ação. As ações de cidadania são impulsionadas na favela por lideranças locais, que fomentam na comunidade a ideia de coletividade e união para a busca conjunta de melhorias locais; sem a atuação dessas lideranças, a ocorrência da relação entre inclusão digital, informação e cidadania ficaria prejudicada. Percebeu-se que há, no Santa Marta, lideranças comunitárias bastante atuantes, que conseguem mobilizar a comunidade em torno da resolução de questões específicas, assim como alimentar o sentimento de coletividade presente.

O que ocorre habitualmente é que parte das lideranças comunitárias o chamamento para a participação nas discussões e lutas comunitárias, e isso necessita ser fomentado frequentemente, a fim de que a motivação para reivindicar se mantenha viva. Há uma frase utilizada pelos sujeitos sociais da favela em ocasiões de luta comunitária, que é: “Juntos somos fortes”. Essa frase é utilizada como forma de motivação coletiva, e se faz bastante presente nas postagens via Facebook quando a intenção é chamar a comunidade a participar ou, simplesmente, incutir a ideia de que nada será conseguido sem a união coletiva.

Outra questão relevante diz respeito à produção de informação na favela. Há uma imensa gama de informações produzidas (registradas em suportes físicos) por sujeitos locais, como filmes de curta metragem, vídeos, livros e outras. Os objetivos são culturais e políticos, destinados a denunciar e resolver problemas, registrar a cultura e os eventos representativos, promover educação popular e fomentar a discussão pública através do conhecimento crítico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que a apropriação de uma nova TIC, como a internet, numa comunidade local possibilita a ampliação das possibilidades em relação às práticas informacionais e comunicacionais, o que tem o potencial de levar a mudanças nas práticas socioculturais, através da apropriação de novas informações e novos hábitos pela comunidade. Isso gera um novo corpo de conhecimento compartilhado, que ecoa nas ações adotadas para o exercício e a

construção da cidadania. Entretanto, essa entrada da internet no Santa Marta ocorreu à revelia de políticas públicas, sendo que hoje elas se fazem presentes no quesito acesso.

Em termos de políticas públicas, pouco é feito no Santa Marta (e pode-se inferir que de modo geral) em termos de inclusão digital, seja ela apenas digital, informacional ou social. Mesmo quando se pensa em relação apenas à dimensão digital, considerada como acesso, alfabetização digital e apropriação das TICs, as políticas públicas suprem simplesmente o acesso e, ainda assim, um acesso controlado, pois não parece haver interesse político para que as ferramentas TICs sejam usadas para a emancipação política e cidadã da comunidade, mas sim para figurar em plataformas de propagandas de governo.

Para atingir a inclusão digital, no sentido que se almeja, abrangendo três principais dimensões (digital, informacional e social) é necessário o preenchimento de alguns quesitos: acesso físico às TICs; apropriação das TICs; competências informacionais, que conferem aos sujeitos sociais visão crítica; e uma motivação sócio-política para exercer a cidadania e lutar por ela. Dessa forma, algumas pessoas se destacam como lideranças locais, pois, além de acionarem essas dimensões possuem trânsito na comunidade, que facilita a articulação e agregação comunitária. Assim, para que haja essa real inclusão (digital, informacional e social), no sentido de exercício e construção da cidadania, quando se pensa no nível do indivíduo, faz-se necessário que os sujeitos lutem pela emancipação informacional e política, ainda que tais conquistas pareçam utópicas; quando se pensa em nível comunitário, é necessário que haja lideranças capazes disso e dispostas a trabalhar pela comunidade.

A inclusão digital se relaciona com informação e cidadania, desde o início das discussões. Em relação ao termo “inclusão digital”, parece que ele tem sido usado de forma ampla demais, envolvendo essas diferentes dimensões (digital, informacional e social), sendo que cada uma delas, em si, é bastante complexa. A inclusão digital, por ser um conceito tão abrangente e complexo, gera uma polissemia de sentidos, especialmente, nas pesquisas, causando confusão conceitual. Por isso, é necessário ter claro as suas diferentes dimensões e o que se pretende estudar sobre cada uma delas ao se estudar a inclusão digital, em diferentes contextos. Em termos conceituais, talvez fosse mais adequado que o termo fosse adotado para abarcar apenas questões ligadas ao acesso, a alfabetização digital e, principalmente, a apropriação digital, questão que necessita ser melhor aprofundada e desenvolvida na CI.

Outro aspecto a ser considerado ao se adotar uma definição ampla e pouco delimitada de inclusão digital é em relação à produção de indicadores para sua aferição. Geralmente, estes capturam diferentes partes ou dimensões do conceito. Quanto a essa questão, sugere-se que a produção de indicadores deve ser realizada também no nível micro, considerando as

ações do indivíduo, assim como envolvendo questões qualitativas, a fim de se entender como indivíduos, grupos e comunidades se apropriam e criam significado, tanto em relação às TICs como a informações. Geralmente, os indicadores de inclusão digital se referem ao nível macro, a países e regiões ou a políticas e projetos, sendo normalmente quantitativos.

Além disso, sugere-se mais pesquisas que busquem um entendimento da relação entre inclusão digital, informação e cidadania numa perspectiva de comunidades, grupos ou indivíduos, e não apenas análises de projetos de inclusão digital específicos ou de um conjunto de telecentros. Claro que se faz importante a avaliação de políticas e projetos de inclusão digital, mas, como foi percebido, a inclusão digital cidadã se dá, cada vez mais, independente de apenas uma dessas intervenções ou perpassada por elas. Isso se deve às constantes evoluções tecnológicas, em que as possibilidades de acesso e uso da internet são cada vez maiores.

REFERÊNCIAS

- BRAGA, A. Técnica etnográfica aplicada à comunicação online: uma discussão metodológica. **UNirevista**, Unisinos, v.1, n.3, p.1-11, jul. 2006.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.
- CASTELLÓN, N. A. U. Favela Santa Marta: territorios y desafios. **Nuestramerica**: revista grancontinental para la divulgación del conocimiento necesario: hacia un nuevo sentido común, Caracas, n. 2, nov./fev. 2012.
- CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges, revisão técnica de Paulo Vaz. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.
- CERTEAU, M. **A invenção do cotidiano**. Petrópolis: Vozes, 1994.
- CHAUÍ, M. **Cidadania cultural**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo, 2007.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **TIC domicílios e empresas 2012**: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil. São Paulo, 2013.
- CORTINA, A. **Cidadãos do mundo**: para uma teoria da cidadania. São Paulo: Loyola, 2005.
- FERREIRA, S. M. S. P.; DUDZIAK, E. A. La alfabetización informacional para la ciudadanía en America Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y/o inclusión digital. In: **WORLD LIBRARY AND INFORMATION**

CONGRESS: IFLA general conference and council, 70., 2004, Buenos Aires, Argentina. **Anales...** IFLA, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). Centro de Políticas Sociais. **Mapa da inclusão digital**. Rio de Janeiro, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GOMES, W. Esfera pública política e media: com Habermas, contra Habermas. In: RUBIM, Antônio Albino Canelas, BENTZ, Ione Maria Ghislene, et al. (Org.). **Produção e recepção dos sentidos midiáticos**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p.155-186.

HABERMAS, J. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997a. v. 2.

HABERMAS, J. **Mudança estrutural na esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico 2010**: aglomerados subnormais: primeiros resultados. Rio de Janeiro, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)**: síntese de indicadores: 2012. Rio de Janeiro, 2013a.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Síntese de indicadores sociais**: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro, 2013b.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1967.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, 1995b.

MARTELETO, R. M. Cultura, educação, distribuição social dos bens simbólicos e excedente informacional. **Revista Informare**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 11-23, 1995a.

PATTON, M. Q. **Qualitative evaluation and research methods**. 2. ed. Newbury Park: Sage, 1990.

QUIROGA, T. Cidadania em tempos de tecnologia. In: MOURA, Dione et al. (Org.). **Comunicação e cidadania**: conceitos e processos. Brasília: Francis, 2011. p.19-36.

SÁ, S. P. Netnografias nas redes digitais. In: PRADO, Jose Luiz Aidar (Org.). **Crítica das práticas midiáticas**: da sociedade de massa às ciberculturas. São Paulo: Hacker, 2002. p.147-163.

SILVA, H.; JAMBEIRO, O.; LIMA, J.; BRANDÃO, M. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005.

SILVA, Helena Menna Barreto. Apresentação. In: BIDOU-ZACHARIASEN, Catherine (Org.). **De volta à cidade**: dos processos de gentrificação às políticas de "revitalização" dos centros urbanos. São Paulo: Annablume, 2006.

SILVA, M. C. **Pesquisas em Ciência da Informação sobre inclusão digital**. 2012. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. Orientadora: Marlene Oliveira Teixeira de Melo.

THOMPSON, J. B. **Ideologia e cultura moderna**: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. Petrópolis: Vozes, 1995.

VIEIRA, L. **Os argonautas da cidadania**: a sociedade civil na globalização. Rio de Janeiro; São Paulo: Record, 2001.

WINOCUR, R. A apropriação das tecnologias da informação e comunicação: mitos e realidades. In: MACIEL, Maria Lúcia e ALBAGLI, Sarita (Org.). **Informação e desenvolvimento**: conhecimento, inovação e apropriação social. Brasília, DF: IBICT; UNESCO, 2007. p. 71-83.