

# Pesquisas Mapa da Inclusão Digital / Ibict Centros de Acesso Pago e Gratuito: Brasil e Maranhão

## Anaísa Caminha Gaspar

Mestre em planejamento de sistemas de informação pela UnB – Brasília, DF – Brasil. Diplôme d'Études Approfondies (DEA), em "Veille Technologique et Intelligence Competitive" pela Université D'Aix Marseille III Faculté Sciences et Techniques de Saint Jérôme – Marseille – França.

*E-mail:* anaiza@ibict.br

## Clóvis Gorgônio

Mestre em ciência da informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – Ibict convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Historiador pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC – RJ – Brasil. Pesquisador do Núcleo de Memória da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC, RJ, Brasil

*E-mail:* clovis@historiaecultura.pro.br

## Maria de Nazaré Freitas Pereira

Doutora em ciências humanas (IUPERJ). Pesquisadora titular do Departamento de Ensino e Pesquisa do Ibict, com pós-graduação em ciência da informação.

*E-mail:* anaiza@ibict.br

## ICT for Development Map – Surveys on Cybercafes and Public Internet Access Access Centres: Brazil and Maranhão

### Abstract

*This paper presents the results of three surveys carried out by Mapa de Inclusão Digital (MID/Ibict) during the period of 2007 and 2008 in order to evaluate the initiatives of digital inclusion in the Country by public and private agents called as MID Brazil, including two surveys, and MID Maranhão, with only one survey. The map is structured according to two large components: Mapa de Inclusão Digital (MID) having its own objectives, historical background and evolution and products; and the surveys recently concluded, underlining methodology, main results, comparisons, recommendations and conclusions.*

### Keywords

*ICT for Development. ICT for Development Map (MID). Brazil. Maranhão. Public Internet Access Access Centres. Cybercafes. Telecenters.*

## Resumo

Apresenta os resultados de três levantamentos realizados pelo Mapa de Inclusão Digital (MID/Ibict), no período 2007/8, para avaliar as iniciativas da inclusão digital no país por agentes públicos e privados, o que se convencionou chamar de MID Brasil, com duas pesquisas, e MID Maranhão, com uma pesquisa. Estrutura-se em dois grandes componentes: o Mapa de Inclusão Digital (MID) com seus objetivos, histórico/evolução e produtos; e as pesquisas recentemente concluídas, destacando metodologia, principais resultados, comparações, recomendações e conclusões.

### Palavras-chave

Inclusão digital. Mapa de Inclusão Digital (MID). Brasil. Maranhão. Centros de acesso pago. Centros de acesso gratuito. Lanhouses. Telecentros.

## INTRODUÇÃO

Uma retrospectiva dos principais eventos que levaram ao estabelecimento do Mapa de Inclusão Digital (MID) confirma a continuidade de uma linha de pesquisa que se inicia em 2005, a partir de projeto realizado com o apoio do Instituto Telemar para levantamento das iniciativas de inclusão digital nas três esferas governamentais (federal, estadual e municipal) e no terceiro setor.

O MID é um projeto de pesquisa do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) para analisar as iniciativas da inclusão digital no país por parte de agentes públicos e privados. Tem como função primordial identificar as ações de inclusão digital, em âmbito governamental (federal, estadual, municipal), do terceiro setor e da iniciativa privada, que se concretizem na criação de Pontos de Inclusão Digital (PIDs), ou seja, telecentros, infocentros, laboratórios de informática, centros de inclusão digital, definidos como:

Locais dotados de computadores para acesso gratuito ou pago e conectados, ou não, à Internet. Proporcionam o desenvolvimento de habilidades cognitivas por meio do acesso às TICs, criação de conteúdos, entretenimento e comunicação com outras pessoas.<sup>1</sup>

Na ausência de definição que abrangesse todas as tipologias em uso no Brasil, e dado o estágio experimental na instalação das primeiras iniciativas, o MID passou a considerar todas essas estruturas físicas, ainda que não operassem 100% conectadas à Internet, como um ponto de inclusão digital no primeiro cadastramento (2005) para mensurar o avanço da inclusão digital no Brasil. O pressuposto seria que cedo ou tarde esses locais, criados inicialmente como escolas de informática em ambientes públicos, estariam conectados à Internet quando melhores condições de acesso estivessem ao alcance dessas iniciativas. Não se pode esquecer que a primeira onda de PIDs foi criada com o objetivo

imediatamente de fornecer à população brasileira um local onde ela pudesse ter contato com as tecnologias de informação e comunicação como forma de prover melhores condições aos jovens para sua entrada no mercado de trabalho. Iniciativa pioneira como a do CDI, que iniciou na década de 1990 uma campanha nacional para doação de computadores usados, liderada por Rodrigo Baggio, provou que este objetivo se consolidou na concepção dos programas de inclusão digital, criando os traços de uma cultura baseada em ações de solidariedade e responsabilidade social das empresas privadas e de estatais que aderiram à ideia.

A sintonia do MID com a missão do Ibict se estabelece no conjunto das ações de inclusão digital que contribuem para a inserção da população brasileira à sociedade da informação e do conhecimento. Com este propósito, a partir de 2005, o MID iniciou a fase de coleta de dados junto às grandes iniciativas de inclusão digital (ID), e passou a monitorar o surgimento de novas iniciativas por meio de pesquisas na Internet, passando a constituir um banco de dados para abrigar tais informações.

### Como se estrutura o MID e qual a sua metodologia de trabalho?

O Estudo Unesco, realizado em 2005, de caráter quantitativo exploratório, tratando de iniciativas de telecentros no país (escolas, laboratórios de informática e *lanhouses*), forneceu os elementos iniciais para a construção da metodologia do MID<sup>2</sup>. A tarefa do MID teve como ponto de partida a atualização desses dados, buscando, na própria

<sup>1</sup> GADELHA, Jane; GASPAR, Anaíza; LUCENA, Carol; ROSA, Márcio dos Santos. *Histórico do Questionário aplicado aos Pontos de Inclusão Digital e Impactos no SisMID*. Brasília, 2008.

<sup>2</sup> TAKAHASHI, Tadao; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. *Relatório de Pesquisa à Unesco*. Rio de Janeiro, Set./2005. 379p. Projeto Unesco: Telecentros Brasil. Dois capítulos foram utilizados para comparação de dados: (i) TAKAHASHI, Tadao; AMORIM JÚNIOR, Clóvis Gorgônio de; RODRIGUES, Maria Elysa; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. Contando Telecentros: a questão da abrangência pública da inclusão digital. In: TAKAHASHI, Tadao; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. *Relatório de Pesquisa à Unesco*. Rio de Janeiro, 2005. p.9-39. (ii) TAKAHASHI, Tadao; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas; RODRIGUES, Maria Elysa; AMORIM JÚNIOR, Clóvis Gorgônio de. Entrevistando Telecentros: a questão da sustentabilidade. In: TAKAHASHI, Tadao; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. *Relatório de Pesquisa à Unesco*. Rio de Janeiro, 2005. p.40-87.

Internet, listagens de programas de inclusão digital, e diretamente junto aos programas de governo e do terceiro setor, os dados sobre projetos apoiados por essas iniciativas em editais públicos que resultassem em pontos de inclusão digital instalados, gerando uma metodologia de trabalho disponível para consulta no portal do projeto (<http://inclusão.ibict.br>).

A hipótese subjacente ao Estudo Unesco, que apresentava um componente de entrevistas com alguns telecentros selecionados, era a questão da sustentabilidade, bastante explorada neste estudo para identificar formas de sobrevivência das iniciativas governamentais que subsistissem além do mandato dos governantes. Sabe-se, por exemplo, que um telecentro pode ser fácil de implantar (verbas públicas ou de instituições que permitem a instalação inicial do telecentro; localização onde há infraestrutura de telecomunicações), mas pode ser fácil de fracassar (dificuldades na gestão e na sustentabilidade).

O Estudo Unesco registrou 95 iniciativas (governo federal, estadual, terceiro setor, universidades) incluindo todas as modalidades de telecentros em escolas, centros comunitários, sindicatos e a iniciativa privada (*lan house*, cibercafé) totalizando 12.464 PIDs de acesso público gratuito e cerca de mil de acesso pago, constituindo-se os últimos em pequena amostragem, tão somente para dar visibilidade a este tipo de iniciativa. O Relatório MID/Ibict em 2006, um ano depois, chegou a 114 iniciativas, com quase 15 mil PIDs de acesso público gratuito cadastrados, aumento de 25%<sup>3</sup>.

A divulgação da pesquisa suscitou muitas indagações no I Workshop “Mapeando a Inclusão Digital”, realizado no Palácio Itamaraty em 3 de maio de 2007. A questão principal incidia sobre uma suposta redundância dos dados quando referenciados por iniciativas do governo federal, estadual, municipal e do terceiro setor que se associavam apoiando o mesmo PID. Uma das características dessas

iniciativas é a associação de inúmeros atores, governo, empresas, organizações comunitárias que convergem para sua viabilização. Como decorrência, qualquer levantamento gera problemas de duplicação na contagem dos pontos de inclusão digital quando relacionados individualmente. Este evento tinha como objetivo propiciar a discussão de iniciativas de inclusão digital no Brasil sob a ótica de mapeamento e avaliação exaustiva e, na medida do possível, quantitativa e individualizada de mecanismos de acesso à Internet.

Esta é uma questão de caráter metodológico, colocada desde o estudo Unesco, que dizia respeito à eliminação das duplicatas de registros de PIDs. O que foi muitas vezes feito “no olho”, no Excel, pelo estudo anterior. A equipe do Ibict partiu para a construção de um sistema de informação com a ferramenta de apoio ao MID (SisMID), que identifica as duplicações por meio de filtros de endereços dos PIDs e dos programas quando instalados em associação de duas ou mais iniciativas.

O MID não é um contador de PID, é um banco de programas e projetos de inclusão digital e se ocupa em oferecer amplo panorama que inclui toda a diversidade de tipos existentes. Monitora na Internet o surgimento de novas iniciativas, registra a quantidade e localização do PID a partir do momento da sua criação e realiza pesquisas em seu portal. As iniciativas responsáveis pelos PIDs no âmbito do governo estadual e municipal podem ter vida curta ou simplesmente mudar de nome e filosofia de atuação, de acordo com o mandato dos governantes.

Dados sobre a localização e existência de PIDs são voláteis, portanto, tentativas para contar os PIDs e validar os dados em todos os municípios, mediante cadastramento, logo se revelaram tarefa de grande alcance a ser empreendida com o apoio do governo estadual. Ocorre muita publicidade quando um PID é inaugurado, mas pouca durante sua existência, e nenhuma quando ele fecha. Um telecentro que não funciona adequadamente conta, nas estatísticas, como “mais um telecentro instalado”, o que mascara a carência (que continua existindo) do serviço e

<sup>3</sup> MEDIATECA. *Relatório de Pesquisa ao Instituto Telemar*. Brasília, IBICT/MEDIATECA, 2006. 144p.

dificulta a instalação de outro na mesma localidade, mesmo que seja um projeto melhor e conte com uma rede de apoio de sustentação.

Optou-se assim não por uma metodologia de contagem individual dos PIDs, mas por fazer o registro de todas as iniciativas envolvidas no projeto ao se considerar que a convergência das iniciativas, tanto do governo federal entre si (exemplos: Gesac *versus* Proinfo, Gesac *versus* TIN), quanto em associações com iniciativas estaduais, municipais e do terceiro setor, constituía elementos importantes na estratégia de sobrevivência dos projetos. O MID passou a alimentar um banco de dados com o registro histórico de todos os projetos apoiados pelas iniciativas que enviaram seus dados, a partir de 2006, cujas transformações poderiam ser estudadas em um único portal para se avaliar a trajetória da inclusão digital no Brasil.

O MID conta atualmente com os seguintes produtos: uma ferramenta, o Sistema de Apoio ao Mapa da Inclusão Digital (SisMid) que faz todas as operações e abriga os registros dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs); um banco de dados de programas e projetos, também chamado SisMID; Portal de Inclusão Digital, com notícias e acesso ao Mapa que localiza os PIDs por região, estado e município; Glossário de Inclusão Digital; Repositório de Inclusão Digital; Protocolo SisMID; Pesquisas; Seminários; Caderno de Pesquisa.

O Protocolo SisMid é de grande relevância para as ações de descentralização do MID. Ele possibilita acessar várias bases de dados simultaneamente, ou seja, os registros de PIDs coletados no Censo Maranhão não estão fisicamente no MID Brasil, mas se o usuário fizer uma busca, este Protocolo permite pesquisar no MID Maranhão. E assim ocorrerá, futuramente, com os MIDs de outros estados que tiverem realizado seus censos de inclusão digital.

O Relatório MID 2006 considerou também a questão da sustentabilidade nos seus aspectos mais concretos, e é possível perceber no espaço de um ano iniciativas descontinuadas após mudança de governo ou que sofreram questionamentos e

paralisações no processo de transição. Esse dado de 2006 foi confirmado nas pesquisas de 2007/2008, em extensão numérica bastante preocupante.

### **Quanto mapas de inclusão digital existem no Brasil?**

O acompanhamento dos PIDs do governo federal é de responsabilidade das iniciativas que os apóiam e das instituições parceiras nos estados e municípios. Os mapas dessas iniciativas estão disponíveis em suas páginas na Internet. O Gesac – Pontos de Presença em Operação<sup>4</sup> é um exemplo bem sucedido de desenvolvimento de sistemas de controle do funcionamento dos telecentros apoiados com recursos deste programa.

O Observatório Nacional de Inclusão Digital (Onid)<sup>5</sup> do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação publica o mapa de telecentros e similares de acesso gratuito abertos à comunidade. Onid e MID são dois projetos de mapeamento que publicam informações essenciais e complementares para avaliação do avanço da inclusão digital no Brasil. O primeiro delimita o seu escopo aos telecentros públicos de acesso gratuito e provê um espaço de troca de informações e apoio às redes de formação de monitores, um dos objetivos da Política Nacional de Telecentros. O segundo inclui dados sobre *lan houses* (acesso pago) e funcionamento dos laboratórios nas escolas (acesso restrito), além de telecentros de acesso gratuito e totalmente abertos à comunidade. É importante considerar a participação da iniciativa privada como um ator importante a favor da inclusão digital da população brasileira. A atuação e interseção desses atores no território onde se estabelecem qualifica a demanda que deve ser objeto de estudo por parte do governo. A oferta de serviços pelo governo pode “presumivelmente” ser organizada porque está limitada à capacidade de gestão dessas iniciativas, mas o atendimento à demanda por novos serviços de informação

<sup>4</sup> [http://www.idbrasil.gov.br/menu\\_interno/file.2007-08-07.8051971372](http://www.idbrasil.gov.br/menu_interno/file.2007-08-07.8051971372)

<sup>5</sup> <http://www.onid.org.br>

na inclusão digital deve ser estimulado com a participação da iniciativa privada.

## PESQUISAS 2007/2008

Em junho de 2007, o Ibict inicia os estudos para a pesquisa MID Brasil, contando com assessoria de técnicos do IBGE para treinar a equipe do MID, e, a seguir, estabelece uma parceria com a ABCID para a inclusão de *lan houses* e cibercafés. Em outubro de 2007, a pesquisa é lançada no portal do Ibict para ser respondida de forma espontânea. O contador do MID registrava naquela ocasião 17.813 PIDs de acesso gratuito, e quando a pesquisa se encerrou, em novembro de 2008, eram 21.091, distribuídos em 151 iniciativas, com 131 delas com menos de 100, ou seja, grande pulverização de iniciativas com pequeno número de PIDs por elas apoiadas.

Na mesma época, o Instituto inicia a pesquisa MID Maranhão, um censo de porta em porta, incluído no âmbito de um programa chamado Maranhão Digital, com assessoria e estratégias de governo, agenda e treinamento das equipes encarregadas de ir a campo. O MID Maranhão é uma pesquisa censitária e diagnóstica, e representa o início da definição de uma metodologia de validação dos dados do MID pelos estados, porque é impossível o governo federal, no caso o Ibict, sair em campo validando os dados. Aprendeu-se que o melhor a fazer é repassar toda a ferramenta, toda a metodologia para os governos estaduais interessados em fazer um mapeamento e um *follow up* dos seus pontos de inclusão digital.

## Metodologia

O instrumento de coleta de dados utilizado nas três pesquisas – MID Brasil: telecentros; MID Brasil: *lan houses*; MID Maranhão (telecentros e *lan houses*) – é composto de dois grandes blocos de questões: cadastro e pesquisa.

As duas pesquisas do MID Brasil foram realizadas via Internet. A mobilização dos respondentes, no caso da pesquisa com as *lan houses*, foi feita pela

ABCID, por intermédio do Orkut e de reuniões presenciais. A mobilização para a pesquisa com os telecentros foi via contato telefônico, *e-mail* e algumas reuniões. A diferença na estratégia de mobilização influenciou nos quantitativos de respostas dos dois grandes componentes do instrumento de coleta de dados. No caso dos telecentros, os PIDs gratuitos, o número de respostas nos dois componentes, cadastro e pesquisa, foi de 40%, enquanto nos PIDs pagos, as *lan houses*, foi de 60%. Isso com certeza decorre do tipo de mobilização promovida pela ABCID. No caso do MID Maranhão, uma empresa foi contratada pelo governo do Maranhão para conduzir o censo. Foram 60 entrevistadores e 10 supervisores treinados pelo Ibict.

## Pesquisa MID Brasil e Censo Maranhão

Os dados comentados a seguir foram extraídos de três relatórios de pesquisa.<sup>6</sup> O primeiro tem 29 tabelas; o segundo, 32; e o terceiro, quase 50 tabelas. São relatórios com mais de 100 páginas, com extensa revisão da literatura, análise e comparações dos resultados, além de recomendações. Os resultados das três pesquisas confirmam, em larga medida, o que diz a literatura. Um trabalho fundamental na revisão foi o empreendido pela Fundação Pensamento Digital<sup>7</sup>, no âmbito da pesquisa realizada em inúmeros países sob a coordenação do Technology & Social Change Group da Universidade

<sup>6</sup> (i) IBICT. *Mapa de Inclusão Digital – Pesquisa 2007/2008: Centros Públicos de Acesso Pago no Brasil: Relatório Final*. Brasília: IBICT, jul./2009. v, 100p. Projeto “Atualização dos Processos de Gestão e Disseminação de Informações em C&T no IBICT” PRODOC 914 BRA 2015. (ii) IBICT. *Mapa de Inclusão Digital – Pesquisa 2007/2008: Centros Públicos de Acesso Gratuito no Brasil: Relatório Final*. Brasília: IBICT, ago./2009. vii, 143p. Projeto “Atualização dos Processos de Gestão e Disseminação de Informações em C&T no IBICT” PRODOC 914 BRA 2015. (iii) IBICT. *Censo Maranhão de Inclusão Digital*. Brasília: IBICT, nov./2009. viii, 164p.

<sup>7</sup> VOELCKER, M. *Public access to information & ICTs: Brazil*. Public Access Landscape Study final report, presented by Fundação Pensamento Digital to University of Washington Center for Information & Society (CIS), Seattle, 2008. Disponível em [www.cis.washington.edu/depository/landscape/documents/Brazil/Report\\_Brazil.pdf](http://www.cis.washington.edu/depository/landscape/documents/Brazil/Report_Brazil.pdf). Acesso em 27 maio 2009.

de Washington, além dos levantamentos do Comitê Gestor da Internet (CGI.br) em suas quatro edições<sup>8</sup>.

### Respondentes

O MID Brasil apresenta os seguintes quantitativos de respondentes: 1.272 PIDs de acesso gratuito, tipificados como telecentros (75%) e laboratórios de informática (25%). Em relação ao número de PIDs cadastrados no MID, o alcance foi de 7%. Os respondentes na categoria PIDs de acesso pago (*lan houses*) são 1.175, estes incluídos pela primeira vez. Por sua vez, o MID Maranhão registra 2.501 PIDs, sendo 1.357 (54%) *lan houses*; 1.004 (40%) laboratórios de informática e 140 (6%) telecentros.

Observa-se que a maioria dos respondentes são as *lan houses* em ambos os levantamentos, e enquanto no MID Brasil os respondentes que se enquadraram como laboratórios de informática representam 25%, o percentual destes no Censo Maranhão é de 40%.

### Distribuição geográfica dos PIDs ativos

No Maranhão, os resultados do Censo indicam que todos os seus municípios, que são 217, têm pelo menos um PID, não necessariamente conectados à Internet e nem funcionando. É importante destacar que a definição de PID abriga pontos sem

conexão. Há alta concentração em São Luis e em Imperatriz, em razão da densidade populacional e disponibilidade de conexão.

A distribuição interior e capital nos PIDs gratuitos no Maranhão está em torno de 3/4 no interior e 1/4 na capital. No Brasil esta relação apresenta proporção semelhante, embora um pouco menor: são pouco mais de 4/5 no interior e 1/5 na capital. No Maranhão existe alta concentração populacional na capital e entorno, e há muitos municípios em áreas isoladas e com baixa densidade populacional, inclusive em regiões de floresta, além de uma quantidade enorme de PIDs inativos, boa parte deles no interior.

No caso dos PIDs pagos, há no levantamento sobre o Brasil uma concentração maior nas capitais em comparação aos PIDs gratuitos, mas ainda há mais no interior que na capital, 62,47% contra 37,53%. No Maranhão essa proporção praticamente se repete: 58,82% contra 41,18%.

### PIDs inativos no Censo Maranhão

Esse é um dos resultados mais preocupantes do Censo Maranhão, o do fechamento (ou não abertura) de mais da metade dos laboratórios de informática (51%), supostamente localizados em escolas, e 32% de telecentros. Também foram localizadas *lan houses* fechadas, mas elas representam apenas uma em cada 38, cerca de 3% do total. Particularizando-se, as maiores causas do fechamento nos laboratórios de informática são as seguintes: “Falta instalar equipamentos/ programas” (21%), seguida da “Falta acesso à Internet” (12%). Nos telecentros/infocentros há “Falta de manutenção dos equipamentos / Equipamentos quebrados” (16%, quase o dobro dos laboratórios).

Como se observa, as maiores causas são referentes à infraestrutura tecnológica. Nos laboratórios de informática, provavelmente os computadores ainda estão na caixa, esperando que alguma autoridade libere a instalação ou a inauguração do espaço. Nos telecentros, eles estão sem manutenção, quem sabe coisa simples, mas difícil de resolver por falta de conhecimento.

<sup>8</sup> COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2005*. São Paulo, 2006. Disponível em <http://www.cetic.br/tic/2005/indicadores-2005.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2006*. São Paulo, 2007. Disponível em <http://www.cetic.br/tic/2005/indicadores-2005.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2007*. São Paulo, 2008. Disponível em <http://www.cetic.br/tic/2005/indicadores-2005.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008*. Coordenação, Alexandre F. Barbosa. São Paulo, 2009. Disponível em <http://www.cetic.br/tic/2008/index.htm>. Acesso em: 16 jul. 2009.

## Programas governamentais de Inclusão Digital

Um dado muito interessante aparece nas perguntas relacionadas a quem apóia o PID, a qual programa o PID está vinculado (Gesac, Proinfo, Casa Brasil, programas de empresas etc.). Há completo desconhecimento dos respondentes sobre a presença desses vínculos, que são importantíssimos. Ou o respondente está focado em questões técnicas, ou não sabe o que se passa. Isto mostra também que mesmo a integração horizontal entre níveis de governo é fraca. Um adendo: uma das perguntas mais frequentes no atendimento *on-line* do MID, que atende os responsáveis pelos telecentros, é a seguinte: “com quem eu devo falar? Você pode me dar o telefone?”.

## Discriminação da vinculação institucional

Essa foi uma questão problemática para os respondentes dos PIDs gratuitos na pesquisa do Brasil, os quais, geralmente, estão relacionados ao estado, em qualquer nível de governo, ou a projetos do terceiro setor. Já no caso do Maranhão, em que as perguntas foram feitas em entrevistas diretas, pelo menos essa questão (em outras houve os mesmos problemas das respostas na pesquisa nacional) teve respostas, em geral, coerentes.

A maioria absoluta dos laboratórios de informática (94%) diz estar vinculada a escolas, e apenas 4% dos telecentros consideram-se em escolas (ou, talvez, as escolas considerem que seus “laboratórios” são mais bem denominados como “telecentros”). Já nos dados do Brasil existe aparente confusão: há 81% de laboratórios que se dizem vinculados a escolas (menos do que o esperado), e há 41% de telecentros que se dizem vinculados a escolas. O exemplo do Maranhão pode, nesse caso, reforçar a necessidade de explicitar melhor a pergunta

sobre a vinculação do PID gratuito, e até numa classificação mais dura: haver a opção “laboratórios de informática em escolas públicas”.

Entre os PIDs pagos há poucos problemas, pois é claro para estes que são empresas comerciais, com finalidade de lucro, restando a distinção maior entre as formais e as informais, e o dado que seria mais bem identificado como a “localização” (“estabelecimento comercial”, “residência” etc.), e não a “vinculação”. No Censo Maranhão há 64,27% de PIDs pagos que dizem não ter vinculação, enquanto no Brasil seriam 68,86%, percentagens muito próximas.

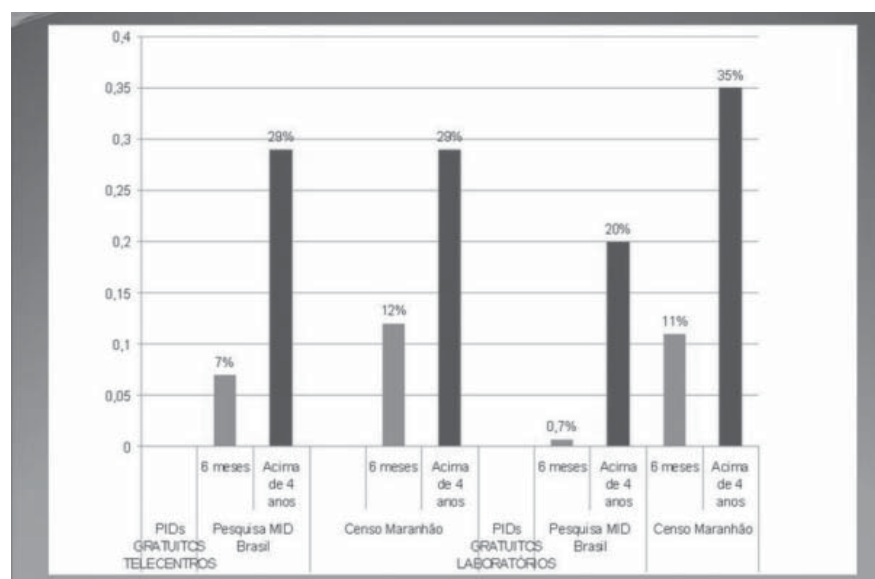
## Tempo de permanência no mesmo endereço

Um indicador interessante é o tempo de permanência no mesmo endereço. O percentual de PIDs criados nos últimos seis meses é um indicador de crescimento, de que o governo está colocando dinheiro para abrir telecentros, e estar há mais de quatro anos é um indicador de estabilidade, porque estes empreendimentos não ficam mudando de lugar, como mostra o gráfico 1.

As duas primeiras colunas do gráfico 1 se referem aos telecentros do MID Brasil, onde se observa que apenas 7% estão no mesmo endereço há seis meses, enquanto 29% estão acima de quatro anos.

Gráfico 1

## Tempo de permanência no mesmo endereço – PIDs gratuitos



Resultado: não há renovação da base instalada. No Censo Maranhão, a situação melhora um pouco, pois são 12% na faixa dos seis meses no mesmo endereço, enquanto acima de quatro anos há 29%. Os laboratórios de informática no MID Brasil apresentam percentual inexpressivo de 0,7% de PIDs que estão no mesmo endereço há seis meses, e acima de quatro anos, 20%. No Censo Maranhão está melhor, porque há 11% nos últimos seis meses no mesmo endereço e 34% com tempo de permanência acima de quatro anos.

Entre os PIDs gratuitos, os dados do Maranhão também indicam um processo mais recente e mais acelerado de criação de PIDs, mesmo com todos os problemas relatados ao longo deste estudo, o que deve ser reflexo e reação aos dados negativos sobre a inclusão digital neste estado trazidos por levantamentos como a PNAD de 2005.

### Computadores disponíveis com e sem conexão à Internet

A situação dos PIDs no MID Brasil no quesito computadores com e sem conexão à Internet é mostrada no gráfico 2. Nos PIDs pagos, há menos de um computador, enquanto nos gratuitos é de três computadores. Isso dá um total de 12 computadores com conexão nos PIDs pagos e gratuitos. A média do Brasil é de pouco mais de 12 computadores com conexão por PID, gratuitos ou pagos.

O gráfico mostra a mesma situação no Censo Maranhão. Chama a atenção de imediato a situação dos PIDs pagos, sem termos de comparação com a dos PIDs financiados pelo governo. Eles têm menos de um computador sem conexão e 6,8 conectados. Enquanto isso, nos laboratórios de informática são quase cinco computadores desconectados da Internet e menos de seis conectados, quase um para um. Nos telecentros a situação é melhor, com menos de dois

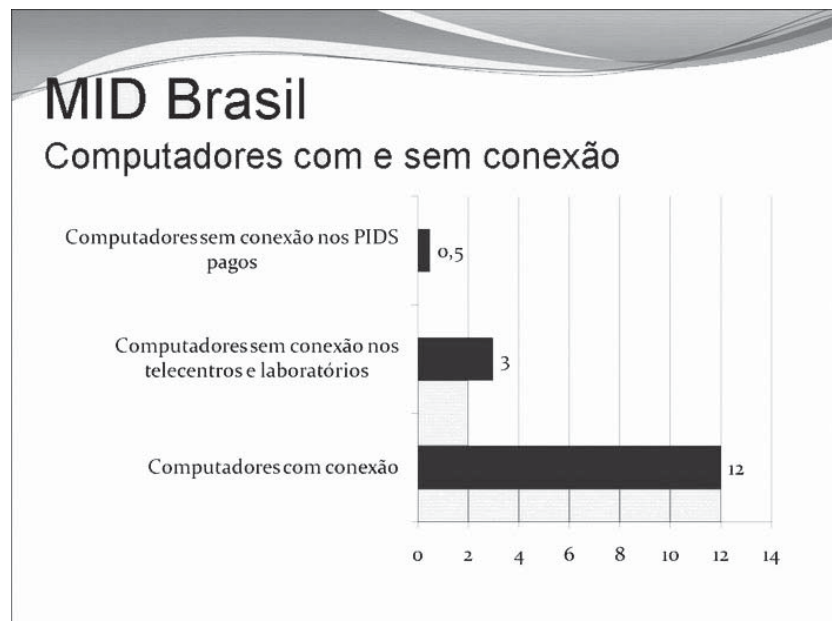
sem conexão e dez conectados. A condição no Maranhão é ainda mais crítica, pois essa média de computadores sem acesso nos laboratórios é gerada, na verdade, por laboratórios totalmente sem acesso, isso é, todos os computadores sem conexão à Internet. A média de computadores somada (com e sem acesso) nem seria tão distante da nacional (10,6).

Uma observação sobre o quantitativo de PIDs pagos no Censo Maranhão. Pode parecer que em decorrência da baixa média de computadores sem acesso haja muitos PIDs sem acesso à Internet. Não é isso. O que ocorre é que as *lan houses* maranhenses são menores, com menor público, em municípios com baixa densidade populacional, e em negócios com infraestrutura mais precária do que em geral no Brasil. O negócio não funciona sem computador conectado à Internet; então, a quantidade de computadores é que é, efetivamente, baixa por PID pago.

### Idade dos computadores disponíveis nos PIDs

A idade dos computadores reflete a criação de novos PIDs e a atualização da base instalada. Isso significa que quanto mais computadores com menos de seis meses ou menos de um ano, melhor. Até dois anos é um limite razoável de tempo de uso, embora com o uso intensivo o desgaste seja maior.

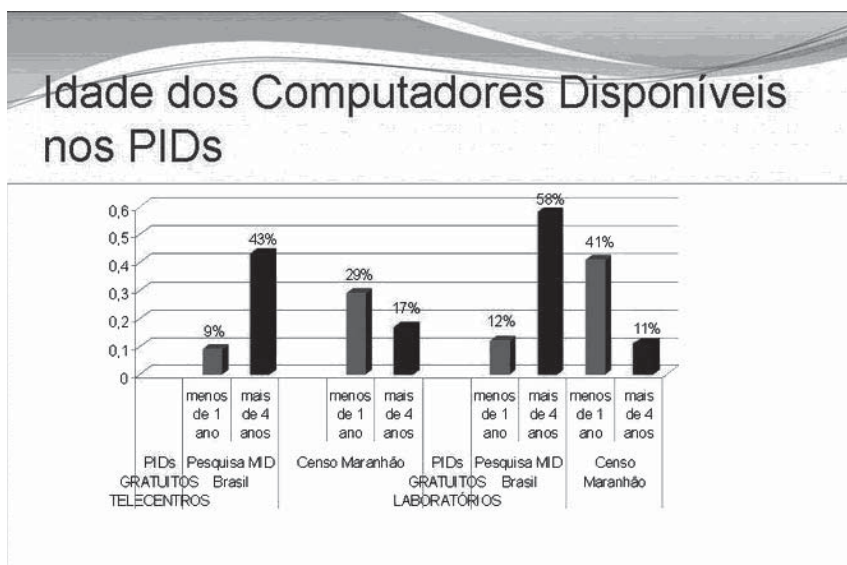
GRÁFICO 2





No gráfico 3, as duas primeiras barras representam a idade dos computadores dos telecentros. No MID Brasil, apenas 9% com menos de um ano e 43% com mais de quatro anos, indicando base tecnológica com pouca renovação. No Censo Maranhão, 29% dos computadores têm menos de um ano, indicando movimento de instalação recente, e com mais de quatro anos, 17%. Na sequência, os computadores dos laboratórios de informática. No MID Brasil, aqueles com menos de um ano representam 12%, e com mais de quatro anos, 58%, indicando uma base instalada já defasada e precária. E no Censo Maranhão, os que têm menos de um ano somam 41%, e mais de quatro anos, 11%. Ou seja, nesse item, o Maranhão leva a melhor, como se houvesse movimento de resgate de sua condição de exclusão digital.

GRÁFICO 3



Os resultados dos PIDs pagos sempre caminham juntos no MID Brasil e no Censo Maranhão. Mais da metade de seus computadores tem menos de um ano, situação decorrente da necessidade de atualização constante para manter-se no mercado e também por maior desgaste dos computadores pelo uso mais intensivo.

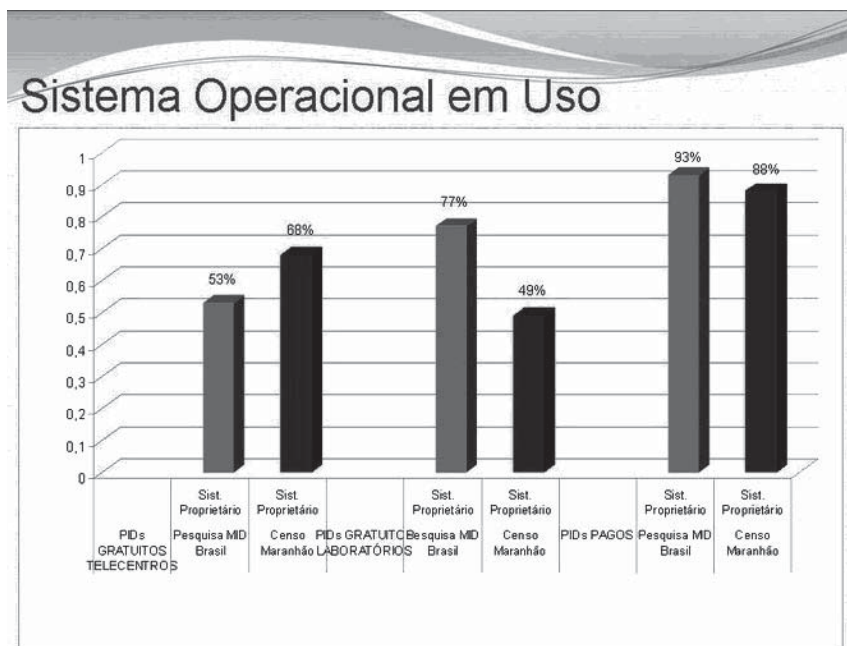
principalmente em pequenos negócios – como os PIDs pagos – onde a fiscalização não alcança (gráfico 4).

Entre os PIDs gratuitos, há uma situação muito diferente no Maranhão com relação aos laboratórios de informática, provavelmente causada por estarem quase totalmente em escolas, e muito recentes (instalados há poucos anos), quando o uso do *software*

### Sistema operacional em uso

A situação no Maranhão e no Brasil para os PIDs pagos é simples: o sistema operacional proprietário domina totalmente, com 87,9% no Maranhão e 93,2% no Brasil, atendendo assim à demanda do público usuário, e levando-se em conta que o custo do sistema operacional não é considerado um limitador, já que a prática da pirataria de *software* é disseminada,

GRÁFICO 4



livre tomou maior vulto e tornou-se uma tendência em projetos coordenados por governos em todas as esferas, mas particularmente na escala federal. No Maranhão, são 41,8% utilizando sistema operacional livre, e 48,6% utilizando sistema proprietário. No Brasil, a proporção ainda pende para o sistema proprietário, talvez por serem projetos mais antigos que os do Maranhão: são 76,9% com sistema operacional proprietário, e apenas 17,4% como sistema livre.

Nos telecentros há no Maranhão maior tendência ao uso de sistema operacional proprietário (68%) do que no Brasil (5%), talvez como reflexo de mais projetos isolados, não organizados em redes, como há em diversos estados onde estas redes utilizam o *software* livre como forma de reduzir custos e como política de estímulo ao ensino de *software*.

### **Serviços oferecidos conforme escala de importância**

O excesso de faixas (5) e a dificuldade de coordenar e comparar as gradações, pouco claras, desde “reduzida” até “muito grande” importância do serviço, nos faz destacar apenas alguns serviços, sem preocupação com as percentagens individuais.

Nos PIDs pagos, os serviços mais valorizados no Maranhão são o “Acesso à Internet” e os “Jogos”, que estão na base da fundação desses espaços. No Brasil, esses e ainda “Serviços de Impressão” e “Elaborações de currículos e textos” são os mais valorizados.

Nos laboratórios de informática do Maranhão e do Brasil, “Acesso à Internet” e “Treinamento em Informática” são os serviços considerados mais importantes, com grande diferença para todos os outros. Nos telecentros do Maranhão, “Acesso à Internet”, “Treinamento em Informática”, “Oficinas comunitárias” e “Elaborações de currículos e textos” são os serviços mais valorizados, enquanto no Brasil apenas “Acesso à Internet” e “Treinamento em Informática” se destacam. Como se observa, não tem “governo eletrônico”, não tem “educação

a distância”, não tem acesso à faculdade para ver a nota, fazer o curso. É o *kit* básico.

### **Programas administrativos instalados nos PIDs**

Nos PIDs pagos, onde o uso de programas para controle do tempo de uso é mais crítico, há mesmo assim no Maranhão 28% que dizem não usar programa administrativo. No levantamento sobre o Brasil esta opção não aparece. Os programas mais citados nos dois levantamentos são VSCyber, Timer Café e Handy Café.

Nos laboratórios de informática, embora devesse haver controles sobre conteúdos e *sites* acessados, e outras atividades, a maioria no Maranhão (85%) e no Brasil (66%) afirma não usar nenhum programa. Com os telecentros ocorre a mesma situação: no Maranhão 65% dizem não utilizar programa de controle, e no Brasil são 54%. Entre os programas, o Acesso Livre é muito citado no Brasil, e no Maranhão nenhum se destaca.

### **Quantitativos de usuários únicos atendidos**

Embora no estudo sobre o Maranhão tenham sido utilizadas faixas diferentes, é possível comparar em grandes números.

No Maranhão, a maioria dos PIDs (pagos ou gratuitos) recebe até 100 usuários únicos por dia, indicando baixa rotatividade no uso dos computadores, mesmo entre os telecentros, onde há muitos relatos de tempo controlado para cada usuário por conta das filas de espera. No Brasil, a primeira faixa vai até 150 usuários, e também concentra a maioria dos PIDs. As outras faixas, no Brasil e no Maranhão, têm baixos percentuais, o que indica que estas deveriam ser mais bem distribuídas para melhor análise, algo como de 0 a 50, depois de 51 a 100, de 101 a 150, de 151 a 300, de 301 a 600, e depois de 601 em diante.

### **Frequência de atendimento conforme faixa etária dos usuários**

Novamente aqui são utilizadas as gradações de “reduzida” a “muito grande”, que dificultam a

classificação pelo respondente e a posterior análise das respostas.

Nos laboratórios de informática, a tendência mais forte é o atendimento a crianças e jovens até 16 anos, sendo as faixas seguintes decrescentemente presentes, até a quase irrelevância para a faixa acima de 60 anos. No Brasil, o decréscimo para a faixa 16 a 21 anos é menos acentuada que no Maranhão. Nos telecentros do Maranhão, a faixa prevalente é a de 16 a 21 anos, sendo a segunda a abaixo de 16 anos, e as outras decrescem rapidamente. Os telecentros do Brasil seguem a mesma configuração.

Nos PIDs pagos do Maranhão, a faixa prevalente é a de 16 a 21 anos, sendo a segunda a abaixo de 16 anos, e a entre 22 e 35 também é relevante. Já no Brasil, a faixa prevalente é a de 16 a 21 anos, sendo a segunda (muito próxima) a entre 22 e 35 anos, depois a de menos de 16 anos.

O público, como vimos, é essencialmente jovem, confirmando resultados dos levantamentos do IBGE/PNAD e do CGI.br.

### **Recomendações para a próxima rodada de pesquisas**

A aplicação das próximas pesquisas do MID deve ter forte sentido didático, de forma a que os PIDs se sintam estimulados a melhorar os muitos aspectos “escondidos” nas perguntas. Como garantir que a pessoa que responde é a mais adequada, que entende o enunciado e tem acesso às informações para respondê-las? É preciso também pensar antes em quem deve ser a pessoa (ou um grupo delas) mais adequada para responder à pesquisa, pois precisa ter acesso às informações necessárias para as respostas.

Nos relatórios das duas pesquisas, a dos PIDs pagos e a dos gratuitos, foram feitos levantamentos das perguntas com alto nível de não respondentes. Elas precisam ser revisadas: se a pergunta é relevante, se é bem formulada, se é adequada, etc. Recomenda-se também buscar a redução das opções de resposta e a compatibilização com as categorias utilizadas em levantamentos do IBGE, CGI.br e ONID.

Por causa da “crise de identidade” existente entre os PIDs gratuitos, é preciso cuidar da definição de cada um deles. O ruído com as diversas nomenclaturas foi tão intenso que talvez seja adequado, ao lado da definição, colocar uma série de atributos de cada um desses espaços. Outra coisa, enxugar o número de opções disponíveis.

O processo de levantamento de dados quantitativos misturados a dados qualitativos é complexo por natureza. Uma pesquisa através de um formulário longo e com questões com algum grau de dificuldade de compreensão implica um processo dialógico entre o entrevistador (presencial ou a distância) e o respondente visando afinar as respostas durante o preenchimento e registrar as dúvidas e sugestões de melhorias. É preciso prever a possibilidade de o entrevistado dizer que não entendeu a pergunta, ou que não é a pessoa mais adequada para respondê-la. Isso vai permitir afinar as respostas durante o preenchimento e registrar as dúvidas e sugestões de melhorias.

### **Principais recomendações e conclusões**

O objetivo das pesquisas aqui apresentadas não é acadêmico, mas servir de base para compreender a situação das instâncias de inclusão digital, bem como auxiliar no desenvolvimento destas iniciativas e nas políticas que as fomentam e apoiam.

A condição mais gritante, trazida a claro pelo caso do Maranhão, é a identificação de PIDs gratuitos inativos em uma proporção absurda, sendo 51% entre os laboratórios de informática e 32% entre os telecentros, pelas mais diversas razões.

De que adiantam iniciativas para criar novos PIDs, se a tendência é que muitos deles fiquem inativos? Qual a credibilidade que um projeto de novos PIDs pode ter junto ao público, aos empresários que os poderiam apoiar, e a todos os parceiros que poderiam ser agregados ao projeto, nestas condições?

Há hoje um interesse compreensível pelo fenômeno do rápido crescimento do número e do espalhamento geográfico das *lan houses* e cibercafés (PIDs pagos), o que explicita a grande demanda por estes serviços.

A prioridade, no entanto, deve ser mantida nos PIDs gratuitos, inclusive com o resgate dos inativos, os quais, muitas vezes, estão aguardando apenas a conexão à Internet, ou a designação de mão de obra.

Há espaços públicos que estão quase ausentes no levantamento aqui comentado, e que teriam um papel fundamental a cumprir neste contexto, que são as bibliotecas públicas.

## REFERÊNCIAS

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT. *Censo Maranhão de inclusão digital*. Brasília, 2009. viii, 164 p.

\_\_\_\_\_. *Mapa de inclusão digital*: pesquisa 2007/2008: centros públicos de acesso gratuito no Brasil: relatório final. Brasília, 2009. vii, 143 p. Projeto “Atualização dos Processos de Gestão e Disseminação de Informações em C&T no IBICT” PRODOC 914 BRA 2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_: pesquisa 2007/2008: centros públicos de acesso pago no Brasil: relatório final. Brasília, jul./2009. 100 p. Projeto “Atualização dos Processos de Gestão e Disseminação de Informações em C&T no IBICT” PRODOC 914 BRA 2015.

---

## Agradecimentos

*Carolina Lucena*: processamento e tabulação dos dados, confecção de tabelas.

*Deborah Proença*: processamento e tabulação dos dados, confecção de tabelas.

*Jane Fontes Gadelha*: alimentação do banco de dados, processamento e tabulação dos dados, confecção de tabelas e revisão final.

*Márcio Henrique Rosa*: desenvolvimento do banco de dados.

*Marcos Sigismundo*: desenvolvimento do Portal para resposta dos formulários das pesquisas MID Brasil e MID Maranhão; processamento e tabulação dos dados, confecção de tabelas.

---

Artigo submetido em 09/02/2010 e aceito em 17/02/2010.

---