

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Novas sociabilidades em Juiz de Fora:

O impacto da internet na vida do jovem, do morador de rua e do trabalhador

João Paulo Moreira Rabelo

Juiz de Fora

Novembro de 2008

João Paulo Moreira Rabelo

Novas sociabilidades em Juiz de Fora:

O impacto da internet na vida do jovem, do morador de rua e do trabalhador

Trabalho de Conclusão de Curso

Apresentado como requisito para obtenção de grau de Bacharel em Comunicação Social na Faculdade de Comunicação Social da UFJF

Orientador: Prof. Dr. Bruno Fuser

Juiz de Fora

Novembro de 2008

João Paulo Moreira Rabelo

**Novas sociabilidades em Juiz de Fora:
O impacto da internet na vida do jovem, do morador de rua e do trabalhador**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção de grau de Bacharel em Comunicação Social na Faculdade de Comunicação Social da UFJF.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Fuser

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em 19/11/2008 pela banca composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Bruno Fuser (UFJF) - Orientador

Prof. Dr. José Luiz Ribeiro (UFJF) – Convidado

Prof. Ms. Diogo Tourino de Sousa (UFJF) – Convidado

Conceito obtido: _____

Juiz de Fora
Novembro de 2008

Aos meus pais, Geraldo e Janete.

Agradecimentos

Obrigado a todos os meus familiares que compreenderam a escolha que fiz por uma faculdade tão distante da terra natal.

Obrigado aos amigos, aos companheiros de estágio (Acesso, Votorantim, TV Panorama...), aos professores da Faculdade de Comunicação e ao Grupo de teatro Divulgação. Todos vocês me ensinaram a (sobre)viver.

Obrigado ao professor Diogo, por ter gentilmente aceito fazer parte da banca deste trabalho e pelas elogiáveis performances explicativas em sala; obrigado ao meu primeiro chefe e disciplinador, por ter me aceito monitor de sua disciplina e ator de suas obras dramáticas, venerável e amigo Zé Luiz; obrigado ao paciente e perspicaz professor Bruno que me fez entender que a internet pode, sim, mudar a vida de muita gente.

Obrigado àqueles que colaboraram para a realização deste trabalho, em especial a Escola de Informática e Cidadania do CDIInfo do bairro São Pedro, o setor de internet popular da Biblioteca Municipal e o setor de internet popular do Centro Regional Santa Luzia.

“... não são só aparelhos, são novas linguagens, novas formas de perceber, novas sensibilidades, novas formas de entender o espaço, o tempo, a proximidade, as distâncias”.

Jesús Martín-Barbero

Resumo

Este trabalho tem como objetivo entender as modificações sociais decorrentes da utilização das chamadas novas tecnologias da comunicação, em especial a rede mundial de computadores, na vida de três grupos de pessoas: o jovem, o morador de rua e o trabalhador – usuários de setores de internet popular de Juiz de Fora, também conhecidos como telecentros. Apresentamos estudos referentes à introdução das tecnologias de suporte a inteligência na sociedade, o debate sobre a dependência cada vez maior da informática em nossas vidas e a identidade cultural na sociedade da informação. Um estudo de caso realizado por meio de visitas e entrevistas com os grupos e a posterior comparação de dados encerra o trabalho. Uma das principais conclusões é a constatação, entre todos os usuários pesquisados, de novas formas de sociabilização, como acesso a informação, relacionamentos, entretenimento e trabalho, modificando hábitos existentes antes da explosão das novas mídias.

Palavras-chave: Internet; Novas Tecnologias da Comunicação; Sociedade da Informação.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	AS MENSAGENS DA ERA DIGITAL	10
2.1	O MUNDO TODO NA REDE	15
2.2	A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA	18
3	A IDENTIDADE CULTURAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	
3.1	QUAIS PAPÉIS?	28
3.1.1	A juventude	30
3.1.2	A mendicância	34
3.1.3	O trabalho	37
4	METODOLOGIA	39

5	ESTUDO DE CASO	42
5.1	JOVENS NA ESCOLA DE INFORMÁTICA E CIDADANIA CIDADE ALTA	42
5.2	MORADORES DE RUA NAVEGAM NA REDE DA BIBLIOTECA MUNICIPAL	46
5.2.1	O Núcleo de Cidadão de Rua	48
5.3	EM BUSCA DE OPORTUNIDADES NO TELECENTRO DE SANTA LUZIA	52
6	CONCLUSÃO	59
7	REFERÊNCIAS	66

INTRODUÇÃO

Estudar o impacto dos meios de comunicação na sociedade não é tarefa fácil. A utilização e as formas de apropriação das diversas tecnologias se dão, ao mesmo tempo, por questões individuais, coletivas, sociais e culturais. Como em todas as áreas de estudo das ciências sociais aplicadas, aqui, também, não podemos cometer o erro da generalização de determinados comportamentos ou atitudes de grupos sociais. Por outro lado, devemos buscar traços que apontem para uma homogeneidade, mesmo relativa, da relação entre os atores e os meios.

Escolhemos um meio de comunicação revolucionário como objeto de estudo: a internet. Ela representa para o século XXI não apenas o que os meios de comunicação de massa representaram para o século anterior. A mensagem dela é muito mais complexa por se tratar de ferramenta multimídia, onde todos podem se comportar como receptores, produtores, consumidores, vendedores, cidadãos ou trabalhadores virtuais – para ficar em alguns exemplos.

O objetivo deste trabalho é analisar o impacto da rede mundial de computadores na vida de três grupos sociais em Juiz de Fora. A partir de visitas semanais a setores de internet popular de bairros da cidade, encontramos o jovem, o morador de rua e o trabalhador como papéis sociais relevantes para esta análise. Antes de discutir as formas de uso por estes internautas, apresentamos alguns dados relativos aos perfis em questão, o que acaba por facilitar nossa compreensão das necessidades demonstradas por eles ao longo do estudo de caso. Ao falarmos dos papéis de determinados grupos na sociedade, é relevante entendermos as relações entre cultura, identidade e sociedade da informação. Para isso, buscamos a

compreensão do tema em Stuart Hall, Nestor García Canclini, Lúcia Santaella e outros pesquisadores.

Antes disso, discutimos as modificações que já podem ser percebidas em nosso tempo com a introdução das tecnologias digitais. Para isso, conceitos de Marshall McLuhan ainda são indispensáveis para o entendimento geral da relação meio de comunicação e sociedade. Um autor que não poderia faltar em nossa lista é Manuel Castells, que, antes da virada do século, já havia se debruçado na tentativa de conceituar o novo tempo que estava por se consolidar: a sociedade em rede. Pierre Lévy é outro pesquisador difícil de descartar quando o assunto é cibercultura, por isso trazemos para este trabalho as idéias que ele discutiu em *As Tecnologias da Inteligência e Cibercultura*.

Ao final, após a apresentação dos dados qualitativos colhidos durante o estudo de caso com os usuários de telecentros, buscamos entender de que forma se alterou a sociabilidade desses indivíduos.

2 AS MENSAGENS DA ERA DIGITAL

Se for verdade que os meios de comunicação são como braços, pernas, olhos, ouvidos e pensamentos do homem, existe uma tecnologia que resolveu juntar todo esse nosso aparato em uma única invenção: o computador. Sim, o bom e velho computador – e seus derivados digitais – são, hoje, os meios pelos quais a humanidade resolve todos os seus problemas. As indústrias, as universidades, as escolas, a comunicação, a máquina pública, a economia, a ciência, enfim, todas as áreas de trabalho, lazer e conhecimento estão envolvidos direta ou indiretamente com o sistema informacional. E tal como os outros meios, a tecnologia digital – com sua infinita aplicabilidade, que vai da simulação de sistemas, compactação de informação, redes virtuais, etc. – reconfigura a sociedade, as formas de representação e as identidades. Já em 1964, McLuhan constatara o que, para ele, era a única parte do corpo que faltara se estender - o cérebro:

Estamos nos aproximando rapidamente da fase final das extensões do homem: a simulação tecnológica da consciência, pela qual o processo criativo do conhecimento se estenderá coletiva e corporativamente a toda a sociedade humana, tal como já se fez com nossos sentidos e nossos nervos através dos diversos meios e veículos. Se a projeção da consciência (...) será ou não uma ‘boa coisa’, é uma questão aberta às mais variadas soluções. (MCLUHAN, 1964, p. 17).

A preocupação de McLuhan com o estudo dos meios, que explode na máxima “O meio é a mensagem”, é fácil de entender. A introdução da escrita, da imprensa, do telégrafo, do telefone, do cinema, do rádio, e de tantas outras técnicas cognitivas de suporte à nossa

inteligência transformou de tal forma as nossas vidas que é inconcebível desvincular nossas ações e manifestações culturais dessas técnicas. Cada uma das invenções citadas anteriormente contribuiu a sua maneira, e cada uma a seu tempo, para uma determinada “cirurgia” no corpo social. O termo médico foi também proposto por McLuhan e ilustra bem a capacidade transformadora imposta pelas técnicas ao nosso corpo, às nossas mentes e à sociedade. Os meios instauram uma nova dinâmica social, à medida que estabelecem uma nova forma de lidar com a natureza:

Os novos meios e tecnologias pelos quais nos ampliamos e prolongamos constituem vastas cirurgias coletivas levadas a efeito no corpo social com o mais completo desdém pelos anestésicos. Se as intervenções se impõem, a inevitabilidade de contaminar todo o sistema tem de ser levada em conta. Ao se operar a sociedade com uma nova tecnologia, a área que sofre a incisão não é mais afetada. A área da incisão e do impacto fica entorpecida. O sistema inteiro é que muda. (idem, p. 84)

Pierre Lévy (1996) fez uma leitura acerca da introdução das tecnologias na sociedade sob um ponto de vista temporal. “Diferentes tecnologias intelectuais geram estilos de pensamento distintos” (LÉVY, 1996, p. 77). Nas sociedades sem escrita, a forma de tempo é circular, do eterno retorno, já que, não dispondo da escrita, a transmissão de idéias e pensamentos é feita oralmente. E para que a memória social persista nas gerações seguintes, a repetição das concepções estabelecidas através do mito era o recurso de que dispunham. Com o surgimento da escrita, florescem os Estados, as leis, o comércio e as grandes civilizações agrícolas. “Pela primeira vez os discursos podem ser separados das circunstâncias particulares em que foram produzidos. Por isso, tentar-se-á construir discursos que se bastem a si mesmos” (idem, p.90). Para o autor, o tempo da escrita é linear, histórico, construído pelo acúmulo e aperfeiçoado com a invenção da imprensa.

Um terceiro tempo se instaura com a chegada da informática. Na era da “rede digital”, o tempo é pontual: informação é multimídia, conhecimento é feito por simulação e os suportes se tornam cada vez mais leves e inquebráveis. “Vivemos numa época em que um modelo raramente é definitivo. Ele é continuamente corrigido e aperfeiçoado, o conhecimento se encontra em metamorfose permanente” (idem, p.120). Pelo raciocínio do autor, passamos por três eras distintas, que podem ser ilustradas por três figuras: o círculo, representando a oralidade primária; a linha reta, quando a escrita permitiu o acúmulo de conhecimento e a História das civilizações pôde ter sua memória preservada; e o ponto, representando a era digital, na qual a informação é alterada a uma velocidade espantosa e o acesso a ela se dá através das redes telemáticas.

Seguindo as premissas de Lévy, tal como qualquer outra tecnologia da inteligência, o computador se estabelece não como mera ferramenta de auxílio no trabalho, objeto de divertimento de jovens, equipamento infalível de cálculo, etc. Na era da rede digital, a construção do conhecimento por meio da simulação é potencializada ao extremo. Seu impacto vai muito além: a informática introduz um novo período no qual a imaginação pode ser auxiliada por uma máquina e uma enorme quantidade de informação pode ser armazenada em um artefato midiático de tamanho insignificante. “Além de estender a capacidade de memória a curto prazo, a informática funciona como suplemento para faculdade de imaginar” (ibidem).

Nas décadas de 80 e 90, os jovens brincavam com o fato de jogadores iniciantes de *games* movimentarem os braços para a esquerda e para a direita, para cima e para baixo, na tentativa de fazer curvas com o carro virtual na tela. Antes era mesmo em vão, já que, para acertar no comando, exigia-se apenas que o usuário utilizasse os movimentos dos dedos nos botões da manete. Todavia, o avanço dos sistemas de simulação possibilitou a concretização

de *games* para os quais a força e os impulsos físicos do jogador são indispensáveis. No mais recente *videogame* da Nintendo, o *Wii*, os jogadores de boxe, na tela, são orientados pelos movimentos dos usuários, que precisam impulsionar braços e punhos para que a luta aconteça, uma doce ironia com o passado.

Contrariamente à maioria das descrições funcionais sobre papel ou aos modelos reduzidos analógicos, o modelo informático é essencialmente plástico, dinâmico, dotado de uma certa autonomia de ação e reação. Como Jean-Loius Weissberg observou tão bem, o termo simulação conota hoje esta dimensão interativa, tanto quanto a imitação ou a farsa. O conhecimento por simulação é sem dúvida um dos novos gêneros que a ecologia cognitiva informatizada transporta. (LÉVY, 1999, p. 121)

E nunca um meio incorporou tanto as características dos outros que o precederam como no caso do computador. Nele, produzimos textos, por meio da confecção de blogs, leitura de jornais *on-line* e bibliotecas virtuais, mensagens instantâneas, e-mails, tradutores simultâneos, e tudo quanto o mais o teclado alcançar. O oral e o audiovisual também estão lá: sites de vídeos, *videochats*, filmes, seriados, programas de TV, programas de rádio, programas que fazem programas, reunidos em uma infinita oferta de informação e interatividade. O impacto da chegada da informática em nossas vidas é comparado por Castells à invenção do alfabeto, na Grécia, em 700 a.C.

Uma transformação tecnológica de dimensões históricas similares está ocorrendo 2.700 anos depois, ou seja, a integração de vários modos de comunicação em uma rede interativa. Ou, em outras palavras, a formação de um Supertexto e uma Metalinguagem que, pela primeira vez na história, integra no mesmo sistema as modalidades escrita, oral e audiovisual da comunicação humana. (...) A integração potencial de texto, imagens e sons no mesmo sistema – interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível – muda de forma fundamental o caráter da comunicação. (CASTELLS, 2000, p. 354)

E o que implica para a sociedade saber que ela vive em um período de convergência tecnológica? Quando muda o sistema de comunicação, mudam também os valores existentes. “Como a cultura é mediada e determinada pela comunicação, as próprias culturas, isto é, nossos sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos são transformados de maneira fundamental pelo novo sistema tecnológico” (idem, p.354).

Por falar em “novo” é bom que não deixemos de discorrer sobre o adjetivo que está sempre ao lado de “tecnologia” para designar os meios digitais que deram cara e corpo aos anos 2000. De *novo*, mesmo, a tecnologia digital não tem nada. Nova, sim, pode ser a recente disseminação por que vêm passando os aparelhos digitais. Hoje, é pouco provável que não encontremos um computador, um *audioplayer*, um telefone celular ou qualquer outro suporte digital desta natureza dentro de uma casa de classe média¹. Segundo Castells (2000), data de 1975 a invenção do microcomputador e, dois anos depois, o primeiro produto comercial de sucesso fora lançado no mercado, o Apple II. Até a chegada do computador caseiro, muitos estudos em microeletrônica já estavam sendo realizados. Foi em 1947 que se deu a invenção do transistor, aparelho que possibilitou o desenvolvimento dos *chips*. Portanto, é de se estranhar que chamemos de “novas” essas tecnologias. Além do mais, é difícil dar essa classificação a um conjunto de descobertas em um período no qual a velocidade de evolução de um produto para outro se dá em questão de meses. A nova tecnologia, hoje, pode não ser tão nova assim daqui a dois anos, quiçá daqui a dois meses. Essa velocidade mesma com que as tecnologias da informação suplantam umas as outras, sustentando cada vez mais os ideais

¹ Em novembro de 2006, o site de tecnologia www.idgnow.uol.com.br informou, por meio da pesquisa Indicadores VIVO do Mercado Brasileiro de Telefonia Móvel, que a maioria dos brasileiros que possui telefone celular tem renda mensal de até 480 reais (64% dos entrevistados), nível médio de escolaridade (49%) e idade entre 14 e 30 anos (CELULAR, *on-line*). Além disso, é cada vez mais comum as empresas lançarem promoções de recarga de crédito para os celulares pré-pagos. A Sercomtel Celular, por exemplo, oferece aos seus clientes créditos a partir de dois reais. A medida, segundo a própria empresa, beneficia principalmente os assinantes das classes D e E (SERCOMTEL, *on-line*).

dos marqueteiros que pregam a obsolescência programada dos produtos, é parte da revolução digital que faz com que novas formas de relações socioculturais sejam alteradas.

Além da convergência das mídias, que outras características diferenciam as tecnologias digitais dos outros meios? Castells enumera questões importantes para a nossa abordagem. Um dos aspectos que ele discute é com relação à “penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias”: “Como a informação é parte integral de toda a atividade humana, todos os processos de nossa existência individual ou coletiva são diretamente moldados (embora, com certeza, não determinados) pelo novo meio.” (idem, p.78). Isso quer dizer que as relações sociais são modificadas direta e indiretamente por causa desta tecnologia, independente da intensidade com que nos relacionemos com ela. Em outras palavras, por mais distante que um grupo esteja das tecnologias, ele será, de alguma forma, influenciado pelas mudanças que decorrem das novas relações estabelecidas pelo meio digital. Outro ponto importante apontado pelo autor é com relação à *lógica de redes*:

Essa configuração topológica, a rede, agora pode ser implementada materialmente em todos os tipos de processos e organizações graças às recentes tecnologias da informação. Sem elas, tal implementação seria bastante complicada. E essa lógica de redes, contudo, é necessária para estruturar o não-estruturado, porém preservando a flexibilidade, pois o não-estruturado é a força motriz da inovação da atividade humana. (CASTELLS, 2000, p.78)

A lógica de redes está intimamente relacionada com a Comunicação Mediada por Computador (CMC), da qual a internet é mãe. É sobre ela que vamos aprofundar nas próximas páginas.

2.1 O MUNDO TODO NA REDE

Quando desenvolveu o conceito de aldeia global, McLuhan não teve a oportunidade de presenciar a conexão instantânea, descentralizadora e penetrante da internet. Na sua época, os objetos de análise eram principalmente a TV e o rádio, que conglomeravam (e ainda o fazem) tribos inteiras ao seu redor, formando a massa de receptores sob uma só voz integralizadora. A aldeia que se edifica em nosso século ainda não se sabe se pode chamar de massa. Estamos falando não mais de um pequeno grupo central enviando informações para todos. O modelo atual vigente caminha e se consolida cada vez mais e mais por uma voz de todos para todos. O centro torna-se paulatinamente invisível no emaranhado da rede. Os nós se entrelaçam e se comunicam. A rede mundial de computadores foi idealizada pelos militares, nos EUA, sendo posteriormente aperfeiçoada por universidades e centros de pesquisa. Sobre o surgimento da internet, Castells nos relembra o contexto histórico no qual a tecnologia pôde se desenvolver:

Nas origens da Internet, está o trabalho de uma das instituições de pesquisa mais inovadoras do mundo: a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos (DARPA). Quando, no final dos anos 50, o lançamento do primeiro Sputnik alarmou o *establishment* militar norte-americano de alta tecnologia. A DARPA assumiu várias iniciativas ousadas, algumas das quais mudaram a história da tecnologia e estabeleceram a era da informação em grande escala. Uma dessas estratégias (...) era projetar um sistema de comunicação invulnerável a ataque nuclear. Com base na tecnologia de comunicação por comutação de pacotes, o sistema tornou a rede independente de centros de comando de controle, de modo que as unidades de mensagens encontrariam sua rota ao longo da rede, sendo remontadas com sentido coerente em qualquer ponto dela. (idem, p.375)

A rede tem essa característica de não dispor de um centro difusor e dependente para que as mensagens cheguem ao receptor. Isso torna a internet uma ferramenta completamente diferente daquelas que a sociedade estava acostumada até a década de 80 do século passado. Estamos falando de um meio de comunicação horizontal, que se conecta pelas

redes, onde produção e recepção de informação se confundem e a alta velocidade de transmissão de dados permite a interconexão de computadores a qualquer distância de um ponto a outro do mundo, com o mínimo ruído possível. “O único modo de controlar a rede é não fazer parte dela. E esse é um preço alto a ser pago por qualquer instituição, já que a rede leva todos os tipos de informação para o mundo inteiro” (idem, p.375). Segundo o autor, as principais características da comunicação mediada por computador são: penetrabilidade, descentralização multifacetada e flexibilidade. A interatividade do meio é outro ponto que merece destaque. O conteúdo que será lançado na tela não é restrito a 14 ou 15 canais, como no caso da TV aberta, ou a seis frequências de rádio, ou ainda a quatro opções de filmes, como no caso do cinema. O cardápio da internet é quase que infinito, sendo que o consumo do conteúdo é um pedido de cada um, ou seja, os caminhos a serem percorridos na rede estão subordinados unicamente à vontade do freguês: em qualquer hora, e praticamente em qualquer lugar – levando-se em consideração a tecnologia já bastante difundida da rede sem fio. Sobre esse aspecto, Sousa (2007), em seu artigo a respeito de um texto de Luiz Martino, exemplifica os dois tipos de meios, o meio ferramenta e o meio máquina:

A televisão, por exemplo, é um meio máquina porque funciona “sozinha”, ou seja, a única demanda do usuário é acionar o controle remoto. A programação é “despejada” para o telespectador. Já a Internet é um meio ferramenta. Para utilizar a rede é necessário uma pergunta, ou seja, é preciso dar comandos intencionais para se obter as respostas que se deseja. Não basta ligar o computador e esperar que a Internet funcione sozinha! Como uma programação de televisão. Martino acredita que os meios máquinas, como rádio, TV e jornal, geram o atual [Ou seja, meios de comunicação de massa preocupados em atender a uma demanda por informações]. Já os meios ferramentas, como o telefone e Internet, geram a experiência social [os dos meios possibilitam uma experiência de troca e uma postura mais ativa dos usuários]. (SOUSA, 2007, p.7)

Essa diversidade de opções e conteúdos a serem requisitados na *web* tende a promover uma revolução na cultura de todas as sociedades: “o que caracteriza o novo sistema

baseado na integração em rede digitalizada de múltiplos modos de comunicação é sua capacidade de inclusão e abrangência de todas as expressões culturais” (CASTELLS, 2000, p. 396). Uma das conseqüências apontadas por Castells é o enfraquecimento do poder simbólico dos emissores tradicionais. Isso quer dizer que hábitos sociais codificados pela história, como religião, moralidade e autoridade, tendem a se dissolver.

A internet é uma das causas da revolução por que vem passando a nossa sociedade, daí a importância em discorrer sobre o termo Sociedade da Informação. Seu crescimento vertiginoso nos últimos anos aumenta nossa dependência em relação à variedade de benefícios oferecidos por ela, a saber: armazenamento ilimitado de informações, comunicação instantânea, realização de provas e reuniões *on-line*, criação de redes sociais, divulgação de páginas pessoais, acesso rápido a notícias atualizadas minuto a minuto, recursos multimídia disponíveis o tempo todo, entre várias possibilidades advindas da rede:

No curto período de oito anos, a Internet se disseminou por praticamente todo o mundo, propiciando conectividade a países até então fora de redes e substituindo outras tecnologias (Bitnet, Fidonet etc.) mais antigas. Mesmo ainda sendo, em muitos países, um serviço restrito a poucos, a velocidade da disseminação da Internet, em comparação com a de outros serviços, mostra que ela se tornou um padrão de fato, e que se está diante de um fenômeno singular, a ser considerado como fator estratégico fundamental para o desenvolvimento das nações. (TAKAHASHI, 2000, p. 29)

De acordo com uma pesquisa da ONG norte-americana Internet World Stats, publicada na reportagem “O Brasil cai na rede”, na revista *Carta Capital*, o número de novos conectados cresceu 900% no país entre 2000 e 2008. Ainda segundo a reportagem, o Brasil é o país em que os usuários passam mais tempo conectados por mês: “São mais de 22 horas mensais, ante 20 horas da França e 17,5 na Alemanha... Em 2007, pela primeira vez, foram vendidos mais computadores que tevês.” (O BRASIL..., 2008, p.28-29).

Interessante notar que a reportagem comparou a venda de computador com o eletrodoméstico mais popular e cujo conteúdo é o mais consumido no país: a TV. Só que, apesar de as vendas do PC terem superado as de televisão, este continua sendo o aparelho mais presente nos lares dos brasileiros. E com relação à democratização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)?

2.2 A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA

O turbilhão de informações ao qual podemos ter acesso com certa facilidade - seja em casa, seja no trabalho ou na faculdade rapidamente entramos em contato com informações de qualquer parte do mundo - ainda é algo a que muitos segmentos da população não têm acesso. A velocidade com que se desenvolvem novos programas, computadores mais potentes e tecnologias mais eficazes de manipulação da informação não é a mesma que se verifica na propagação do acesso a essas tecnologias. Isso quer dizer que há uma brecha no que diz respeito à democratização do acesso às tecnologias de comunicação e informação (TICs). A expressão inclusão digital surge numa época na qual informação e conhecimento “são a alavanca propulsora da Nova Economia” (MACADAR e REINHARD, 2002, p.5). Assumpção (2001) a conceitua como sendo:

... Os esforços de fazer que as populações das sociedades contemporâneas possam obter os conhecimentos necessários para utilizar linguagens e capacidades dos recursos de TICs existentes e possam dispor de acesso regular aos equipamentos que possibilitam a existência dessas tecnologias. (ASSUMPCÃO, 2002, p.7)

Na mesma reportagem já citada de *Carta Capital*, é mencionado o caso da cidade Sud Mennucci (SP), na qual o analfabetismo reduziu-se pela metade após a implantação de um projeto que disponibiliza o acesso à internet sem fio para todos os 7,7 mil habitantes. Segundo a revista, a prefeitura implantou a rede através da instalação de antenas de retransmissão. Para que a população tenha acesso à internet sem fio, basta que a pessoa compre uma antena com um custo médio de 200 reais. Este seria o único gasto, não havendo restrição ao uso e nem pagamento de mensalidade. O resultado da empreitada chegou a ser reconhecido pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC):

Em 2001, 14% dos moradores da cidade eram analfabetos. Atualmente, são 7,25%. O município foi incluído numa restrita lista de 37 cidades do país onde o MEC avalia a razão do sucesso de práticas educacionais. Os índices podem ser atribuídos também ao fato de o acesso a rede ter mudado hábitos da população, como o de freqüentar mais a biblioteca, onde há computadores disponíveis a todos. (O BRASIL..., 2008, p. 33).

Infelizmente, não é toda cidade que dispõe dos mesmos recursos ou situação política que Sud Mennucci. O exemplo dela mostra um entre tantos outros benefícios que a inclusão digital e o acesso à rede mundial de computadores podem proporcionar. Atualmente, devido à dependência que nossa sociedade vive dos processos tecnológico-informacionais, pode-se dizer que não existe muita diferença entre não saber ler e não saber lidar com as ferramentas básicas de um computador. No entanto, para Lévy (1999), sempre haverá excluídos no processo de desenvolvimento de novos sistemas de comunicação. “Cada novo sistema de comunicação fabrica seus excluídos. Não havia iletrados antes da invenção da escrita. A impressão e a televisão introduziram a divisão entre aqueles que publicam ou estão na mídia e os outros”. (LÉVY, 1999, p.239). Há que se concordar que o processo de popularização e barateamento de uma nova tecnologia se faz com o tempo. A televisão, que

era artigo de luxo na década de 60, hoje integra a mobília de mais de 90% dos lares brasileiros. O autor afirma que “... cada universal produz seus excluídos. O universal, mesmo se ele ‘totaliza’ em suas formas clássicas, jamais engloba o todo” (ibidem).

Tal constatação é verossímil, mas omite as conseqüências sociais, culturais e econômicas para aqueles que não podem usufruir das chamadas tecnologias da comunicação – em especial o computador de uso pessoal e a internet. O que farão os excluídos? Esperar a chegada da década da popularização dos meios? As tecnologias de suporte à inteligência fazem parte do cotidiano de pessoas e de diferentes instituições de todo o mundo, e por isso, devem ser objeto de políticas públicas para sua democratização. Diferente da TV ou do rádio, meios mais tradicionalmente ligados ao lazer e ao entretenimento, a comunicação mediada por computador e a tecnologia digital fazem parte de um novo sistema dos quais dependem os estudos, o trabalho e todo conglomerado urbano.

Uma das alternativas encontradas por prefeituras, ONGs e outras entidades para amenizar a exclusão digital no país é a criação de espaços públicos de acesso à internet, conhecidos como *telecentros*. Neles, populações de baixa renda que não têm condições de adquirir um computador e de pagar pelo acesso à internet podem usufruir gratuitamente de diferentes serviços e atividades relacionados à comunicação eletrônica. Apesar de a maioria desses espaços limitar o acesso a determinados conteúdos, como sites eróticos, sites de relacionamento, bate-papos, entre outros, o usuário tem diante de si um mundo de informações à sua disposição. O Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil classifica-o da seguinte forma:

O termo telecentro tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas,

especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes. (...) se forem analisados os perfis dos diferentes públicos que deles se utilizam, não parece haver dúvida de que suas experiências têm agregado segmentos sociais que dificilmente teriam acesso à rede sem telecentros. (TAKAHASHI, 2000, p.34)

Bruno Fuser desenvolve trabalhos nos quais defende a utilização dos telecentros como equipamentos de comunicação comunitária. Para ele, deve haver nesses locais políticas claras de capacitação e formação permanentes dos envolvidos no processo:

Entre as finalidades do telecentro comunitário estão o apoio à criação de emprego e empreendimento locais, fortalecimento da autoestima, apoio e desenvolvimento de ações de saúde, educação, organização comunitária, planificação urbana, descentralização e ação política, fortalecimento de grupos marginalizados, acesso a novas fontes de informação e conhecimento, apoio a criação de diferentes formas de expressão artística e cultural. (FUSER, 2007, p.11)

Obviamente, não é o que acontece na maioria dos telecentros, que, normalmente, se restringe a disponibilizar a máquina com acesso à internet para a comunidade, sem uma política definida de combate ao analfabetismo digital. Para Fuser (2008), a inclusão digital não deve ficar restrita à destreza técnica. (FUSER, 2008.p.3).

Ainda assim, temos que reconhecer esses espaços como minimamente inclusivos, afinal, propiciam o contato primário por aqueles que não têm recursos para adquirir um computador. E o mérito por contribuir com a diminuição da exclusão digital não é só dos telecentros. O Núcleo de Informação e Coordenação (NIC. br), ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI. br), apontou que a inclusão digital no Brasil é conduzida pelos setores de internet popular e pelas *lan houses*. O principal ponto de acesso à internet no Brasil, segundo a pesquisa divulgada no site IdgNow!, se dá em *lan houses*, com 49% de participação entre os entrevistados. “... O uso da Lan House como ponto de conexão subiu 19

pontos percentuais em relação ao ano anterior [2006], potencializado por um perfil novo de internauta no Brasil, aponta Mariana Balboni, gerente do Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação”. (PC POPULAR, *on-line*)².

É, portanto, em telecentros e em espaços pagos de acesso à internet que as populações de baixa renda poderão trocar informações com outras culturas, permitindo que a sua maneira de enxergar o mundo onde vive seja, de alguma forma, enriquecida.

E o impacto dessa relação irá depender, como assinala Brignol, do contexto cultural que o próprio usuário carrega consigo: “As preferências de acesso às possibilidades da internet são determinadas pela capacidade de produção de sentido de cada indivíduo, garantida também através da identificação com a história, valores, hábitos e tradições” (BRIGNOL, 2002, p. 2).

Para esmiuçar os diferentes perfis de usuários dos telecentros mais à frente em nosso trabalho, é, portanto, indispensável o entendimento do conceito referente à identidade cultural dos grupos e da sociedade como um todo.

² As *lan houses* não foram objeto de análise do já referido artigo do pesquisador Bruno Fuser porque, para ele, tais estabelecimentos foram criados a partir da lógica do consumo. O pesquisador justifica que as ações da *lan house* reduzem a cultura “à condição de entretenimento e passatempo, avesso ao significado criador e crítico das obras culturais” (CHAUÍ, 2006, apud FUSER, 2008, p.9). A partir desse pressuposto, também focamos nosso trabalho em setores de internet popular financiados – diretos ou indiretamente – pelo Estado, por acreditar que é seu dever implementar ações de integração de todas as classes sociais junto às tecnologias de comunicação e informação. Apesar disso, como mostraremos nos capítulos seguintes, buscamos conhecer a relação do usuário do telecentro com outras formas de acesso à informática, entre elas a *lan house*.

3 A IDENTIDADE CULTURAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Quando o assunto é identidade cultural, é difícil não falar em nacionalismo e globalização. Isso porque, de acordo com as premissas de Stuart Hall, no contexto pós-moderno em que vivemos o tradicionalismo ao qual muitas sociedades estavam acostumadas foi substancialmente abalado por múltiplas influências, provenientes de todas as partes do mundo. “À medida em que as culturas nacionais tornam-se mais expostas a influências externas é difícil conservar as identidades culturais intactas ou impedir que elas se tornem enfraquecidas através do bombardeamento e da infiltração cultural.” (HALL, 2006, p.74)

Mas afinal, o que é identidade cultural? Para Oliveira (2006), trata-se de “um sistema de representação das relações entre indivíduos e grupos, que envolve o compartilhamento de patrimônios comuns como a língua, a religião, as artes, o trabalho, os esportes, as festas, entre outros” (OLIVEIRA, 2006, p.1). Para ela, os mapas culturais não coincidem com as fronteiras nacionais, ou seja, as delimitações geográficas não impediram que a cultura dos Estados Unidos fosse consumida tanto aqui no Brasil quanto em Tóquio, por exemplo. Para Canclini, a cultura de massa é um dos grandes responsáveis por acelerar esse processo:

O cinema e a televisão, para alcançar públicos extensos e recuperar os investimentos, promovem narrações espetaculares, inteligíveis por espectadores de todas as culturas. As referências nacionais e os estilos locais se dissolvem em filmes, quadros e seriados de televisão que cada vez mais se parecem com São Paulo, Tóquio, Nova York e México, Paris e Buenos Aires. (CANCLINI, 1999, p. 134).

O autor afirma ainda que a partir da segunda metade do século XX, os referenciais antigos que tínhamos para a formação de nossas identidades, como livros escolares, museus, rituais cívicos, sindicatos, etnias, símbolos nacionais, folclore, artes e literatura perderam muito espaço para os repertórios veiculados pelos meios eletrônicos de comunicação. Para ele, na modernidade faz-se um processo de coesão social no qual as identidades regionais e nacionais “se reconstroem em processos de hibridização cultural” (idem, p.176). Por isso, hoje, a identidade é migrante, feita com elementos múltiplos de várias culturas.

As próprias identidades nacionais, que, na visão de Hall, seriam, para nós, tão fortes como se fizessem parte de nossa natureza essencial, passam por um processo de

enfraquecimento por causa dos processos de globalização. São três os componentes constitutivos da cultura nacional: as memórias do passado; o desejo por viver em conjunto; e a perpetuação da herança. “Para dizer de forma simples: não importa quão diferentes seus membros possam ser em termos de classe, gênero ou raça, uma cultura nacional busca unificá-los numa identidade cultural, para representá-los todos como pertencendo à mesma e grande família nacional.” (HALL, 2006, p.56). As identidades híbridas tomam o lugar das identidades nacionais. A desintegração ocorre devido à compressão do espaço-tempo:

Que impacto tem a última fase da globalização sobre as identidades nacionais? Uma de suas características principais é a ‘compressão do espaço-tempo’, a aceleração dos processos globais, de forma que se sente que o mundo é menor e as distâncias mais curtas, que os eventos em um determinado lugar têm um impacto imediato sobre pessoas e lugares situados a uma grande distância. (ibidem).

Podemos perceber que Hall e Canclini possuem pensamentos semelhantes quando o assunto é identidade. Ambos concordam que as tradições se perdem cada vez mais em função do que é midiaticizado. “Quanto mais a vida social se torna mediada pelo mercado global de estilos, lugares e imagens pela mídia, mais as identidades se tornam desvinculadas de tempos, lugares, histórias e tradições. Parecem flutuar livremente”. (ibidem).

O que descrevemos pode ser uma síntese da chamada crise de identidade, com a qual convive a atual Sociedade da Informação. Crise devido à rapidez com que se movem os referenciais de cada pessoa, hoje. É um estado de espírito que flui, por vezes, independente da vontade de quem está lá. O rompimento de laços com o passado e o enfraquecimento da família, aliados, como já citamos, aos processos de globalização, são causas e, ao mesmo tempo, conseqüências. Para Santaella (2003), no mundo da cibercultura, ou seja, dos processos de representação que se fazem nos meios digitais, as identidades tendem a se

multiplicar, pois estamos imersos em simbologias nas quais não conseguimos encaixar as “outras pessoas” em sistemas determinados:

O sujeito não está mais localizado em um tempo/espaço estáveis em um ponto de vista fixo a partir do qual calcula racionalmente suas opções. Ao contrário, ele está multiplicado em bancos de dados, dispersado entre mensagens eletrônicas, descontextualizado e reidentificado em comerciais de TV, dissolvido e rematerializado continuamente em algum ponto na incessante transmissão e recepção eletrônica de símbolos. Isso nos leva a concluir que o surgimento da cibercultura tornou o Outro (o grande outro da psicanálise, o lugar da linguagem, dos códigos, da cultura) mais complexo. (SANTAELLA, 2003, p.214)

Estamos falando do que está acontecendo de fora para dentro, ou seja, como os processos tecnológicos e sociais alteraram a maneira de percepção do sujeito e a maneira com a qual ele estabelece relação com os bens culturais. E a internet e as tecnologias de comunicação e informação no geral são responsáveis por isso, à medida que oferecem uma quantidade de informação ilimitada e proporciona contato com diversas mídias e produtos culturais, em um só aparato tecnológico. Por outro lado, devemos estar atentos também aos processos que acontecem no sentido inverso, quer dizer, da perspectiva do usuário. As pessoas têm suas identidades multiplicadas e diluídas, mas não podemos afirmar taxativamente que elas são perdidas no espaço. “A crise identitária não traz exclusivamente desencanto ou perda, mas oportuniza o surgimento de uma identidade renovada, nutrida em vários repertórios...” (BRIGNOL, 2002, p.4). A autora, que discute a reconstrução das identidades a partir da utilização da internet, afirma que o surgimento de novas formas de interação pode, ao invés de lançar o indivíduo para um mundo desprovido de sentidos, fazer com que o usuário fortaleça seu repertório por meio da ferramenta multimídia:

... As culturas locais podem ser potencializadas pelo uso da Internet ao invés de serem sucumbidas a ela, através da facilidade de produção e divulgação de conteúdo relacionado a temas próprios de uma região, em sites locais, salas de bate-papo voltadas para usuários específicos de uma cidade ou região e troca de e-mails entre pessoas com interesses comuns (idem, p.2).

A reflexão proposta por Brignol pode soar estranha em se tratando de um meio tão difuso e multifacetado como a internet. No entanto, o fato de a rede mundial de computadores ser uma ferramenta cujo motor de acesso é o usuário, ou seja, que depende de uma postura ativa da pessoa que está navegando, acaba por incentivar a procura por elementos que façam parte do cotidiano deste usuário, fazendo-o reconhecer-se na página eletrônica.

Ao contrário de estimular a homogeneização, uma das possibilidades da Internet é reforçar vínculos com o que é próprio da cidade e do estado. A rede estabelece padrões compartilhados em escala global, mudando a relação com a cultura, sem que as identidades locais sejam abandonadas, mas reconstruídas a partir do confronto com outras possibilidades. Diferentemente de promover um enraizamento ou a ilusão de retorno a um passado perdido, a Internet pode permitir que sejam conciliados valores provenientes da troca de informação global e os herdados como legado cultural da terra de origem. Parte-se do princípio de que a Internet faz com que seus usuários sejam obrigados a negociar com as novas culturas em que vivem... (ibidem).

Com este raciocínio, Brignol conclui que a comunicação mediada por computador faz que com que o usuário “redefina” sua identidade cultural a partir do contato com o conteúdo *on-line*. Ela passa também pelo discurso que permeia entre o global e o local, sendo um tema recorrente na obra de Hall. Ao contrário de haver uma substituição do global pelo local, ocorre uma valorização do regionalismo dentro da esfera maior que é a globalização: “... parece improvável que a globalização vá simplesmente destruir as identidades nacionais.

É mais provável que ela vá produzir, simultaneamente, *novas* identificações ‘globais’ e *novas* identificações ‘locais’.” (HALL, 1999, p.78).

Essa explanação sobre a questão da identidade cultural na sociedade da informação permitiu a compreensão das relações entre as TICs e as transformações estabelecidas por elas na forma de percepção e apropriação cultural de quem as utiliza. O próximo passo para o nosso trabalho é a apresentação de três grupos sociais distintos, entre os quais estudaremos essas relações.

3.1 QUAIS PAPÉIS?

Qual a relação existente entre o papel de um internauta na sociedade e o modo pelo qual a rede mundial de computadores influencia essa pessoa? Para tentar responder a esta pergunta, devemos conhecer o perfil deste internauta e escolher um aspecto da sua realidade social ou situação de vida. “... é necessário estabelecer a diferença entre identidade e o que tradicionalmente os sociólogos têm denominado de papel, e conjunto de papéis” (CASTELLS, 2003, p.3). O autor introduz sua obra *O Poder da Identidade* com a distinção entre esse dois conceitos – papel e identidade. Este último tem uma definição mais abrangente e relaciona-se com o significado, a experiência e os atributos culturais de um povo; já os papéis são as funções que o indivíduo desempenha na sociedade.

Esses papéis (por exemplo, ser trabalhadora, mãe, vizinha, militante socialista, jogadora de basquete, freqüentadora de uma determinada igreja e fumadora, ao mesmo tempo) são definidos por normas estruturadas pelas instituições e organizações da sociedade. A importância relativa desses papéis no acto de

influenciar o comportamento das pessoas depende de negociações e acordos entre os indivíduos e essas instituições e organizações. (ibidem)

Neste livro, Castells (2003) analisa as transformações desencadeadas nos movimentos sociais e na política “como resultado da interação entre a globalização induzida pela tecnologia, o poder da identidade, (em termos sexuais, religiosos, nacionais, étnicos, territoriais e sociobiológicos) e as instituições do Estado” (idem, p.22). Para efeito de comparação – longe da tentativa de aproximar o aprofundamento teórico deste trabalho de graduação com a obra do autor espanhol, mas de estabelecer aspectos comuns de abordagem – aqui, também vamos estudar um tipo de transformação, porém desencadeada em grupos bem menores. E as mudanças serão ocasionadas pela relação entre os usos da internet e o poder dos papéis ou funções do indivíduo na sociedade – e não especificamente da identidade, que se refere a significados mais globais. No entanto, fica a pergunta: então por que propusemos a discussão sobre a identidade? Tais significados globais serão discutidos de maneira geral, nas conclusões do trabalho, mas não de forma aprofundada.

Vamos esboçar a seguir as características gerais desses três perfis. Escolhemos a juventude, a mendicância e o trabalho como os papéis que irão influenciar a forma de apropriação da internet e das TICs. A justificativa apresentada para a escolha desses três perfis se deve a um trabalho realizado por mim em parceria com o professor Bruno Fuser, da Faculdade de Comunicação Social da UFJF. Em 2007, desenvolvemos uma pesquisa financiada pelo CNPq que objetivava compreender o trabalho dos telecentros existentes em Juiz de Fora³. Na época, fizemos um levantamento quantitativo e qualitativo dos telecentros existentes na cidade e foi feita uma comparação entre aqueles espaços mantidos pelo poder público e os outros desenvolvidos por ONGs e patrocinados por empresas. Ciente dos

³ Parte das informações sobre a pesquisa está disponível em http://www.comunicacaoecidadania.ufjf.br/index_telecentros.htm

projetos de combate à exclusão digital em Juiz de Fora, a seleção dos grupos que comporiam meu Trabalho de Conclusão de Curso deu-se de maneira a formar um leque variado de opções, justamente para entender o ajustamento que se dá entre o mundo multicultural da rede mundial de computadores e as especificidades e necessidades socioculturais de cada grupo.

3.1.1 A juventude

Em 27 de julho de 2008, o Datafolha publicou uma pesquisa que mostra o perfil do jovem entre 16 e 25 anos no Brasil. Os números foram divulgados no jornal *Folha de S. Paulo* no mesmo dia, e é um raio-X do pensamento dos brasileiros desta faixa etária com relação a temas como valores, sociedade, pátria, consumo, sexo e, inclusive, preferências de acesso à internet. O mapeamento foi feito por meio de 120 perguntas para 1.541 jovens em 168 cidades do Brasil. Um dos resultados que mais chama a atenção realiza uma espécie de quebra de estereótipo daquele jovem rebelde, desnordeado e indisciplinado tão difundido na cultura nacional. “Para 40% dos jovens, o sonho maior é cuidar da vida, encontrar em lugar ao sol, ter um emprego decente” (A ECONOMIA..., 2008, p. 3).

Na mesma página, um artigo assinado pelo psicanalista Contardo Calligaris faz uma leitura da maneira como a sociedade enxerga o jovem: “A adolescência como época separada e específica da vida foi inventada nos anos 1950 e 1960. É nessa época que o cinema e a literatura criaram a figura do adolescente revoltado ao qual foi confiada a tarefa de encenar rebeldias...” (CALLIGARIS, 2008, p. 3). É esta a imagem que temos de jovens e adolescentes em geral, independente da sua raça ou nacionalidade. No entanto, o perfil traçado pela *Folha* não quer dizer que esta figura consolidada em nossas mentes esteja caindo

por terra. A pesquisa mostra que devemos enxergar o jovem não *somente* com qualidades com as quais estamos acostumados há tempos: a fase das incertezas, experimentações, crises sexuais e rebeldias comuns da idade. Além dessas características, ou apesar delas, é preciso reforçar – e a pesquisa mostra isso em números – que a juventude brasileira tem sonhos como a busca da sua independência financeira e a realização profissional.

O ‘maior sonho’ dos jovens ouvidos pelo Datafolha é ‘trabalhar /formar-se’ numa profissão (18%). Ter uma casa, terminar os estudos e fazer família são as outras aspirações maiores.

‘Sucesso profissional/ na carreira’ ou apenas ter um bom emprego (fixo, com carteira, numa boa empresa, com bom salário) ocupam o segundo lugar dos maiores sonhos dos brasileiros entre 16 e 25 anos, com 15 % das respostas. Para 7%, o sonho maior é fazer faculdade.

Em suma, pois, para 40% dos jovens o sonho maior é resolver com ansiedade compreensível e convencional para a idade – e, provavelmente, não só para essa idade: cuidar da vida, encontrar um lugar ao sol, ter um emprego decente e definir sua identidade por meio do trabalho de que gosta”. (A ECONOMIA..., 2008, p. 3).

Eles estão, portanto, em busca de realizações: a pessoal e a profissional. E como o próprio jornal enfatizou, o sonho deles parece ser o mesmo que permeia várias idades. A realização profissional e a busca por estabilidade estão nos planos de muitos brasileiros, mas a diferença é que na juventude, o impulso e as circunstâncias que influenciam nessa busca são mais favoráveis. A idade, apesar de ser cheia de inseguranças, é também cheia de ousadia e vontade de aprender, sem ter preconceito com o novo. A disposição para se arriscar é muito maior na juventude, sem falar no potencial energético da idade.

Com relação ao acesso aos meios de comunicação, a pesquisa mostra que “A TV ainda é a principal fonte de informação para o jovem brasileiro, mas ele se tornou multimídia” (INTERNET..., 2008, p.16). Esta é uma opinião, apresentada dentro da reportagem, mas a análise faz sentido. Isso porque a pesquisa do Datafolha revela que a internet é a preferência

de 26% dos jovens na busca por informações; a TV aberta fica com 33%. Mas os números estão se invertendo de alguns anos para cá:

A comparação com dados do Datafolha colhidos em São Paulo em 2000 mostra que, enquanto na época 45% dos jovens disseram ter a TV como o veículo de comunicação preferido para se informarem, hoje 33% afirmaram o mesmo. Já com a internet, nota-se um processo inverso. O número dos que disseram ter a rede mundial como principal veículo subiu de 11 % para 26 %. A média de tempo gasto na web diariamente é de 2,5 horas. (ibidem)

Além do mais, os dois veículos podem ser usados ao mesmo tempo. Enquanto o jovem acessa o e-mail, ou conversa com amigos no MSN, ele dá uma bisbilhotada no telejornal ou em alguma cena da novela preferida. É esse o jovem multimídia, que não se contenta em abrir apenas uma página na internet e de pesquisar apenas sobre um assunto. A geração multimídia permite essa prática. Afinal de contas, várias ações podem ser desempenhadas no meio digital e sem prejuízo de atenção. Com relação ao conteúdo acessado na rede, o campeão de audiência foi, sem surpresas, o Orkut – o maior site de relacionamentos da internet. Na pergunta “O que você acessa na internet?”, 81 % dos jovens responderam sites de relacionamento; 79%, páginas de notícias; 76%, e-mails; e 61 %, download de música (ibidem). Essa constatação, como veremos posteriormente, se confirmará também em nosso estudo de caso. Na própria página do Orkut, os dados demográficos dizem o mesmo, e mais: não só a maioria de usuários é de jovens (60,3%) como ela também é formada, em sua maior parte, por brasileiros (51,2%). A maioria dos jovens acessa a internet fora de casa, principalmente em *lan houses*: 57%. Na reportagem, é destacado o fato de esses lugares funcionarem como um local de “pseudo-socialização”, já que, mesmo entre aqueles

que possuem internet em casa, é comum freqüentarem as *lans*. No testemunho de um deles, há a justificativa de ele faz isso para não ficar em casa sozinho.

A população de jovens no Brasil, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) publicada na *Folha de S. Paulo* (PERFIL..., 2008, p.2), é de 35.331.229 pessoas ou 19% da população. Quase 1/5 dos brasileiros têm entre 16 e 25 anos. Outros pontos que podemos destacar na pesquisa Datafolha com relação ao perfil da juventude são aqueles relativos à educação e à organização social. Por mais que seja um recorte restrito de uma pesquisa, acreditamos que seja importante para o nosso trabalho analisar os dados de modo a aprofundar, mesmo que de forma limitada, a vivência cultural da juventude brasileira. Um dado que contrasta com aquele do qual falamos no início deste capítulo sobre os jovens, que revelou o sonho deles de conseguirem se realizar profissionalmente, é o que mostra que mais da metade (54%) dos jovens brasileiros já repetiu o ano e o índice é alto mesmo nas classes A e B. Nas classes D e E, os repetentes são 66% (REPETÊNCIA..., 2008).

Com relação à participação dos jovens em organizações, a religião supera atividades como trabalho voluntário, grêmios escolares ou sindicatos. As igrejas são freqüentadas por 39% dos jovens entrevistados; trabalhos voluntários, 24%; e sindicatos, 5%. É alto o número dos que disseram que não participam de nenhum tipo de organização: 45% dos jovens não freqüentam igrejas, grêmios, sindicatos, etc (JOVEM..., 2008).

E em quem nossa juventude se espelha? Quem são os ídolos da população com idade entre 16 e 25 anos? Os números sugerem que a cultura de massa ainda se sobressai na mente dos jovens, sendo que as pessoas mais bem-sucedidas e inteligentes apontadas na pesquisa são, respectivamente, a cantora Ivete Sangalo e o apresentador Silvio Santos. Parece que as promessas da fama e o glamour da vida televisiva ainda são considerados importantes

pelos jovens: 10% gostariam de ser cantor nacional; 8%, ator ou atriz profissional e jogador de futebol; 7% apresentador de TV; e 6% cantor estrangeiro. (INTERNET..., 2008) Estão aí, portanto, as conseqüências de se ter a televisão como o produto informacional mais consumido. Talvez se o meio de comunicação mais requisitado fosse outro, os astros do esporte e do pop nacional perdessem espaço para outros tipos de admirações ou expectativas profissionais.

3.1.2 A mendicância⁴

Quando tinha 15 anos, Ubirajara Gomes da Silva se desentendeu com o avô e se mudou para as ruas de Recife. Por 12 anos, apesar de não pedir esmolas, viveu de bicos e dos trocados que as pessoas lhe ofereciam. Apesar da difícil situação de vida, devorava livros na biblioteca da cidade, até que descobriu a internet:

... começou a navegar em lan-houses e espaços públicos. ‘Às vezes eu deixava de comer pra entrar na internet. Nesta mesma época, em 2001, surgiu a vontade de retomar os estudos, interrompidos no sétimo ano do Ensino Fundamental. Ubirajara matriculou-se em um curso supletivo e, em 2006, concluiu o Ensino Médio. Conversando com amigos virtuais, o rapaz teve a idéia de prestar concursos públicos (EX-MORADOR..., 2008, *on-line*).

O final dessa história muita gente já deve ter ouvido falar. Ubirajara conseguiu ser aprovado em um concurso público para o cargo de escriturário do Banco do Brasil.

A conquista atraiu a mídia e tornou Ubirajara uma celebridade virtual. Sua página no Orkut – sim, ele tem um perfil no site desde 2006 – recebeu mais de 500

⁴ Na Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua, o “morar na rua” é designado pelo termo mendicância, por isso também o adotamos aqui.

mensagens de felicitações. Em junho deste ano, Ubirajara recebeu um convite para morar com a família de Carlos Eduardo Monteiro, amigo que conheceu na internet. 'Eles são muito bons pra mim. Pretendo ficar aqui até ter condições de pagar uma casa pra mim' conta. (ibidem).

Obviamente não é este o perfil dominante entre os milhares de moradores de rua espalhados pelo Brasil, aliás, foi isso mesmo que motivou a atração midiática. A Pesquisa Nacional sobre a População em Situação de Rua realizada pelo Ministério do Desenvolvimento Pessoal e Combate à Fome (MDS), em abril de 2008, identificou 31.922 pessoas em situação de mendicância, vivendo em calçadas, praças, rodovias, parques, viadutos, postos de gasolina, praias, barcos, túneis, entre outros locais. O número pode parecer alto, mas não se refere a todas as cidades do país - os pesquisadores aplicaram questionários em 71 municípios brasileiros. "Assim o total de pessoas em situação de rua vivendo no Brasil é mais elevado" (PESQUISA..., 2008, p.6). Uma das principais constatações do estudo é que a maioria das pessoas nesta condição são homens (82%) e alfabetizados (74%).

Para efeito de comparação, apresentamos outra pesquisa, com dados locais, elaborada em parceria com a Associação Municipal de Apoio Comunitário (Amac), a Prefeitura de Juiz de Fora e a Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares (INTECOOP/SEDETEC/UFJF). O diagnóstico foi feito em novembro de 2007 e identificou o universo de 745 pessoas em situação de rua, dentre os quais 409 são catadores de material reciclável. Uma equipe formada por psicólogos, sociólogos e assistentes sociais aplicou questionários junto aos moradores de rua entre os meses de abril a outubro de 2006, com o objetivo de conhecer a trajetória e as formas de sobrevivência dessa população. Os autores tiveram a preocupação de não encarar esse grupo como um nicho homogêneo:

Os moradores de rua apresentam uma história de sucessivas perdas: da casa, da família, do emprego, de referências, e da própria identidade e autoestima. É importante ressaltar que a população de rua tem práticas, e valores relativos ao 'habitar a rua' diferenciados, porque se apropriam, usam e se experienciam de várias maneiras os espaços onde passam a viver. A heterogeneidade da população com vivência de rua pode então ser apreendida como resultado de visões e percepções de mundo particulares a cada tipo de relação e experiência estabelecida com o espaço público ocupado, onde são introduzidas novas formas de viver e sobreviver nas cidades, revelando um universo de valores referentes ao 'mundo da rua' (DIAGNÓSTICO..., 2007, p. 12).

O nível de escolaridade das pessoas entrevistadas em Juiz de Fora é menor do que o registrado nas outras cidades pesquisadas pelo MDS: 72,3% possuem ensino fundamental incompleto na cidade da Zona da Mata, contra 48,3% dos mais de 31 mil moradores de rua espalhados pelo Brasil. Segundo o levantamento municipal, “é recorrente os casos em que o pouco acesso à escola decorre da necessidade de sobrevivência, reduzindo as possibilidades de ingresso e/ou permanência no mercado de trabalho” (idem, p.21). Mesmo assim, podemos encontrar números parecidos de moradores de rua que chegaram à faculdade (superior completo ou incompleto) – 0,9% em Juiz de Fora e 1,4% no Brasil.

Interessante destacar que a grande maioria dos que estão nas ruas de Juiz de Fora não são da cidade. “Juiz de Fora, por ser pólo geopolítico, atrai pessoas das regiões circunvizinhas em busca de trabalho e melhores condições de vida. Muitos deles, menos qualificados, e desprovidos de oportunidades, instalam-se em situação precárias” (ibidem). A população de rua natural de Juiz de Fora corresponde a 39,3%, o restante veio de outros estados, como Rio e São Paulo. Com relação aos números do MDS, observamos uma ligeira discrepância superior à média local, já que 45,8% dos entrevistados “sempre viveram no município em que moram atualmente” (PESQUISA..., 2008, p.8).

Em relação à experiência profissional, no caso local, 41,8% dos entrevistados trabalham há mais de seis anos como catadores de papel; os números nacionais são menores

com relação a esta atividade (27,5%), mas mostram que a imagem de mendigo à qual sempre vinculamos o morador de rua pode estar equivocada.

Apenas 15,7% das pessoas pedem dinheiro como principal meio para a sobrevivência. Esses dados são importantes para desmistificar o fato de que a população em situação de rua é composta por “mendigos” e “pedintes”. Aqueles que pedem dinheiro para sobreviver constituem minoria. (idem, p.10)

“Desmistificar” é um termo que nos interessa profundamente aqui, já que, quanto mais nos aproximarmos da realidade dessas pessoas, menos tortuoso será o caminho para compreender suas atitudes, e, assim, tentar responder aos questionamentos desse trabalho.

Uma das perguntas que talvez mais inquietam as pessoas que se deparam dia a dia com os moradores de rua é o motivo pelo qual elas se encontram nessa situação. Os dois estudos têm respostas semelhantes com números diferentes. No Brasil, 35,5 % dos entrevistados afirmam que saíram de casa por problemas com drogas ou álcool (ibidem); em Juiz de Fora, a dependência química foi citada por apenas 1,2%. O principal motivo para viver nas ruas da cidade mineira é o desemprego – 54,8%, que, nacionalmente, foi apontado por 29,8% dos entrevistados. O emprego seria também a motivação de 61,9% dos moradores de rua de Juiz de Fora para abandonar a mendicância.

A empregabilidade, como se vê, pode definir o destino de muita gente. Por isso, a escolhemos como o terceiro e último parâmetro de análise da apropriação da rede mundial de computadores.

3.1.3 O trabalho

Gostando ou não, é no trabalho que a maioria das pessoas passa a maior parte do seu dia, sendo o seu repertório sociocultural envolvido total ou parcialmente pela ocupação que escolheu. Além disso, é da renda obtida por meio da atividade remunerada que as famílias constroem suas vidas, definem planos, adquirem bens e estabelecem padrões de saúde e educação, podendo ocupar diferentes classes sociais. A profissão de alguém diz tanto de quem ela é que a pergunta “O que fulano faz da vida?” é sempre parte de uma conversa entre pessoas que acabam de se conhecer, método infalível de se firmar vínculos comuns.

No Brasil, a Pesquisa Nacional de Amostras por Domicílios (PNAD 2007) registrou queda de 8,2% na taxa de desemprego, em dois anos – de 2005 a 2007. O estudo aponta ainda que o tempo de estudo do brasileiro aumentou, mas a renda diminuiu:

De acordo com os números da pesquisa do IBGE, de 2006 para 2007 caiu a parcela dos trabalhadores ocupados que estudaram até sete anos e aumentou o percentual de pessoas que estudaram de oito a dez anos (+5,4%) e 11 anos ou mais (+ 5,9%). Junto à escolaridade, a renda também cresceu em relação aos anos anteriores, com o maior ganho médio desde 1999. No entanto, o rendimento médio mensal do trabalhador em 2007 ainda é menor do que era em 1997: diminuiu de R\$ 1.011 para R\$ 960 no período. (TRABALHADOR..., 2008, *on-line*)

A reportagem publicada no site G1 sobre a pesquisa PNAD 2007 traz a declaração de um especialista do IBGE, Cimar Azevedo, que admite que a distribuição de renda no Brasil ainda é injusta. “A gente percebe que os empregados ganham, em média, R\$ 916; o trabalhador doméstico (tem renda) R\$ 331, mesmo com o salário mínimo de R\$ 380 do ano passado; e o empregador chega a R\$ 2.857” (idem). Por outro lado, o presidente do IBGE, Eduardo Pereira Nunes, afirmou ao G1 que praticamente todos os indicadores sociais

melhoraram, porém só não avançam mais por causa da distribuição de renda. “Houve uma redução expressiva da concentração de renda no Brasil, mas ela ainda é grande. O país ainda terá que mudar a distribuição de renda.”. (ibidem).

Uma carreira almejada por cada vez mais brasileiros que procuram estabilidade financeira e salários melhores é a do funcionalismo público. A maioria das vagas é destinada a pessoas que não têm experiência prévia e existem oportunidades para todos os níveis de escolaridade, do fundamental ao superior. O site G1 revelou que a procura pelos concursos públicos no Brasil dobrou em cinco anos. “Pesquisas feitas por cursos preparatórios revelam que, há cinco anos, os interessados nas vagas do setor público eram 5 milhões. Atualmente, são 10 milhões de pessoas se preparando para os exames” (JOVENS..., 2008, *on-line*).

4 METODOLOGIA

Já definidos os papéis a serem explorados para avaliarmos as diferentes formas de apropriação, apresentamos aqui de que forma a pesquisa foi conduzida para o estudo de caso. Foi feito um trabalho de observação, com a aplicação do método etnográfico e estudo das apropriações de três grupos de usuários, em três setores de internet popular: a) o da Biblioteca Municipal Murilo Mendes, onde os moradores de rua utilizam as TICs; b) a Escola de Informática e Cidadania do CDInfo, com foco de estudo no caso dos jovens; c) e o Centro Regional do bairro Santa Luzia, local que tem como característica forte presença de trabalhadores diversos e desempregados a procura de alguma oportunidade.

Segundo Brandão (2008), “Dois pilares modelam e sustentam o método etnográfico: a interação prolongada entre o pesquisador e o sujeito da pesquisa e a interação cotidiana do pesquisador no universo do sujeito” (BRANDÃO, *on-line*). Mesmo entendendo

que o acesso à internet é uma atividade solitária entre a máquina e o sujeito e sabendo que a presença de um observador se torna, por isso, invasiva, tentamos buscar o máximo de proximidade com o universo dos usuários, de modo a entender suas preferências e seu comportamento ali e fora do local. A aproximação se deu, sobretudo, por meio da técnica da entrevista e da pesquisa qualitativa. Optamos pela realização de dois tipos de entrevistas: a entrevista centrada (*focused interview*) e a entrevista de questões abertas. Na primeira, o investigador “... após estabelecer hipóteses sobre um tema preciso, deixa que a conversa desenrole bastante livremente, de maneira que o entrevistado libere toda sua experiência pessoal” (MORIN, 1973, p.119). Acreditamos que esta é uma forma de proporcionar mais informalidade à conversa, sem perder o objetivo do pesquisador que é o de identificar no entrevistado suas emoções, seus gostos, sua vivência e a impressão da experiência que pretendemos analisar. A outra técnica visa estabelecer um roteiro determinado para que o pesquisador tenha um foco e seja mais objetivo: “as perguntas são redigidas de antemão e devem ser formuladas segundo uma ordem precisa; a liberdade do entrevistador é bastante restrita, mas a do entrevistado continua grande no quadro das indagações apresentadas” (ibidem).

Portanto, por meio da convivência diária, entrevista centrada (conversa com tema previamente definido e estudado) e entrevista com questões abertas, acreditamos ter atingido nosso objetivo de entender com alguma profundidade cada grupo e, posteriormente, submetê-los a comparação. Inicialmente, foi solicitada aos respectivos coordenadores de cada telecentro uma autorização informal para que o autor deste trabalho pudesse freqüentar o espaço semanalmente. Foram entrevistados: Auzenda Maria Vilela, coordenadora do setor de internet popular da Biblioteca Municipal; Soraya Nogueira Martins e Silvânia Ribeiro da Silva, educadoras e responsáveis pela parte pedagógica do Núcleo de Cidadãos de Rua;

Luzimar Nascimento, supervisora de promoção social e responsável pelo setor de internet popular da Regional Santa Luzia; e Dulce Fani, coordenadora da EIC Cidade Alta. Após o pedido ser aceito, procuramos conhecer o espaço com os próprios coordenadores dos telecentros, perguntando-lhes sobre as características gerais do espaço, as regras de funcionamento, a qualidade dos equipamentos disponíveis, a abrangência de atendimento, as preferências de acesso e a que finalidade tais espaços serviam à população. Depois, partimos para a observação dos usuários, da seguinte forma: às segundas e quartas pela manhã, visitas ao setor de internet popular da regional Santa Luzia; às terças pela manhã e quartas-feiras à noite, na EIC Cidade Alta; e, finalmente, às sextas-feiras pela manhã na Biblioteca Municipal ou no Núcleo de Cidadãos de Rua – local onde os moradores de rua são acolhidos pela prefeitura. Com relação a este último, enfrentamos sérias dificuldades para o estudo de caso. Durante a execução do projeto, dentro do prazo pré-determinado para a realização das entrevistas, os moradores de rua deixaram de frequentar o setor de internet popular da biblioteca, limitando nosso contato com eles, junto aos computadores, a apenas dois dias. No entanto, optamos por manter o grupo de estudo e terminar a coleta de informações no próprio Núcleo onde eles são acolhidos, com entrevistas individuais baseadas no contato que eles tiveram com os telecentros em outras ocasiões, não necessariamente naquelas em que estivemos ao lado deles.

O universo de entrevistados não foi definido numericamente. Todas as entrevistas foram feitas com o consentimento de cada um deles, sendo todos informados previamente que as perguntas seriam objeto de estudo de um Trabalho de Conclusão de Curso. A coleta de informações foi feita com base no que os usuários disseram e nas observações semanais. Cada uma das questões, a seguir, foi desdobrada em outras que iam surgindo de acordo com o perfil de cada usuário: Como se deu, quando e onde foi o seu primeiro contato com a internet?

Como chegou a este telecentro? Por que veio? Além do telecentro, tem contato com a internet em outro lugar? Se sim, qual prefere? É fácil aprender a utilizar a internet? Por quê? Você considera a internet uma perda de tempo? Por quê? Você confia no que encontra na internet? Quais sites você visita? Como você descobre os sites que visita? O que mais te atrai na internet e o que ela representa para você? O que é mais difícil para você ao usar a internet? Como ela influencia no seu dia-a-dia? A internet é melhor que a televisão? Por quê? Se não tivesse internet, o que estaria fazendo no lugar do acesso? Como a internet muda a sua vida? Quanto você gasta com *lan house*? O que você faria com esse dinheiro se não gastasse com *lan house*?

Analisaremos a seguir cada caso separadamente, conhecendo, primeiramente, o lugar onde os grupos freqüentam e, logo depois, os próprios grupos. Ao final, vamos cruzar os dados obtidos.

5 ESTUDO DE CASO

Aqui apresentamos os principais pontos observados durante as visitas aos três locais propostos. Em cada telecentro, estabelecemos um perfil como alvo de análise, o que não quer dizer que os usuários não possam assumir papéis semelhantes em todos eles. Por exemplo, encontramos o jovem em todos os telecentros: o jovem morador de rua, o jovem usuário da EIC Cidade Alta e o jovem a procura de crescimento profissional, em Santa Luzia. O objetivo deste capítulo é descrever as experiências dos usuários com a internet, seja no telecentro – onde a maioria foi entrevistada – seja em outro local citado por eles, como em casa ou em *lan houses*.

5.1 JOVENS NA ESCOLA DE INFORMÁTICA E CIDADANIA CIDADE ALTA

A Eicca (Escola de Informática e Cidadania Cidade Alta) existe há três anos. A escola, vinculada ao CDInfo, oferece curso de informática básica (Windows, Word, Excel, PowerPoint e internet) a 16 turmas com 10 alunos cada, por um período de quatro meses. “Entregamos certificados a 32 turmas por ano, mas muitos alunos deixam o curso antes de concluir. Temos um índice aproximado de 30 % de evasão”, diz Dulce. A Eicca funciona em parceria com a Paróquia São Pedro, sede da escola, com a Infraero (Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária) e com a Universidade Federal de Juiz de Fora. Além de ser sede da escola, a Paróquia São Pedro disponibiliza acesso à internet por meio de conexão banda larga (Velox) e também oferece suporte pedagógico. A Infraero contribui com a compra de apostilas - uma para cada aluno, sendo que ele não precisa pagar por elas - e uniformes. O CDInfo é o responsável pelo suporte técnico em caso de problemas com os PCs. Já a UFJF disponibiliza os bolsistas, todos alunos de graduação da universidade, promove a coordenação pedagógica e emite os certificados de conclusão de curso.

A escola conta com oito monitores, três voluntários e cinco bolsistas, que se revezam nas aulas de três horas por semana. Os alunos contribuem com uma mensalidade de cinco reais para auxiliar a paróquia. Mas quem não pode, não contribui. É opcional. “Perguntamos quem pode contribuir. No início do curso, recebíamos alunos com idade de 12 a 20 anos. Hoje temos estudantes de todas as idades”, informa a coordenadora. Aproximadamente 300 alunos já passaram pelo curso. Dulce afirma que os alunos só podem usar a internet no horário das aulas, pois as salas ficam trancadas na ausência dos monitores.

Não é permitido acessar sites pornográficos, mas os computadores não são bloqueados. “Por isso é freqüente chamarmos a atenção de muitos alunos que descumprem a regra”. A impressora só pode ser utilizada para imprimir trabalhos da escola. Para receber certificados exige-se o mínimo de 80% de freqüência. A escola possui 10 computadores e alguns têm entrada para CD, mas nenhum grava CD ou DVD. Os PCs não possuem entrada para USB. E todos têm entrada para disquete.

Felipe Roth Couri, de 14 anos, mora no bairro São Pedro e está na oitava série. Por recomendação de um amigo, resolveu procurar a escola de informática do seu bairro, segundo ele porque queria fazer um curso avançado de informática, mas, para isso, era preciso ter certificado do básico. Aos 10 anos, o pai comprou um computador para a casa da família e o jovem acabou aprendendo a utilizar a máquina sozinho. Ele afirma que tem internet em casa e que sabe mexer em quase tudo no PC. “Mas aqui na EIC aprendo coisas mais detalhadas de Word, Excel, PowerPoint, etc.”, informa Felipe. Ele diz que, quando teve o primeiro contato com o computador, não sentiu dificuldade. Nas observações feitas nos dias de visita, acessou sua página do Orkut, pesquisou sobre futebol no site Globo.com, procurou um vídeo de uma antiga partida de futebol em outro site e, mesmo não existindo saída de áudio no computador da escola, assistiu a um vídeo de campanha publicitária do qual o jogador de futebol Ronaldinho Gaúcho participou. Para ele, internet não é uma perda de tempo, já que “Eu posso me manter atualizado para o dia-a-dia. Encontro coisas que não conseguiria achar em outro lugar senão aqui, como por exemplo, lançamentos de jogos e resultados de partidas de futebol de times da Europa. É difícil eu entrar na internet para fazer pesquisas escolares”. Entre os sites que estão na lista dos preferidos, estão o Orkut, jogos em geral e músicas. “Acho que o Orkut é muito bom para conhecer gente nova e poder se comunicar até com pessoas de outros países”. Ainda sobre o Orkut, Felipe faz um comentário

interessante sobre o porquê do sucesso desse site entre os jovens: “Podemos falar coisas para as outras pessoas no Orkut que não falaríamos caso estivéssemos cara-a-cara. Isso ajuda 70% nas paqueras com as garotas”, afirma. Para ele, a internet é um meio de diversão. Em casa, confessa que fica conectado à rede todos os dias depois que chega da escola, de 0h às 2h30 da madrugada. “Caso eu não estivesse na internet em casa estaria usando o tempo para dormir ou jogar videogame”, diz. Além disso, afirma que poderia fazer coisas mais úteis como ajudar a mãe nos afazeres domésticos ou praticar esporte com os amigos. “Depois que a internet chegou lá em casa, parei de jogar bola e de ajudar minha mãe e casa”, diz.

Seu colega de turma na EIC, o jovem Pedro Lúcio Silvestre da Silva, de 15 anos, está na sétima série do ensino fundamental. Pedro procurou o curso de informática por indicação da mãe e também porque considera importante aprender sobre a informática. Assim como Felipe, Pedro também tem computador em casa há quatro anos, só que com conexão à internet discada. “Aprendi a mexer com informática sozinho e com a ajuda dos amigos que sabiam mexer com internet. Estraguei o PC várias vezes tentando aprender”, diz. Ele afirma que não acessa a internet somente em casa ou nos computadores da EIC, durante as aulas. Pedro possui três contas em *lan houses* do bairro e gasta pelo menos quatro reais por semana freqüentando esses espaços. “Gosto de ir à *lan* para encontrar os amigos e brincar com jogos em rede”. Pela internet discada, a família tem uma despesa de mais de quarenta reais. “Se não gastasse com internet acho que usaria o dinheiro para comprar um telefone celular”. E com relação ao tempo livre longe das conexões, acha que, caso não estivesse usando a internet, estaria jogando vôlei com os amigos. Mas, para ele, a internet não é uma perda de tempo, já que é nela onde pode “conhecer pessoas do outro lado do mundo”. O Orkut, as salas de bate-papo do UOL, MSN e vídeos musicais no Youtube estão entre as suas preferências de acesso na rede. Pedro também gosta de se divertir com o site Desciclopédia, que satiriza uma outra

página famosa de pesquisas, a Wikipédia. Com relação ao Orkut, aqui também encontramos outra declaração interessante: “Tenho cinco perfis no Orkut, sendo todos eles verdadeiros [ou seja, com a identificação real do usuário] e um falso”. O jovem afirma que está perdendo o gosto pelo Orkut porque “dá muita confusão”. Os colegas brincam de “invadir” o perfil do outro e usarem a identidade do amigo, de forma virtual. Pedro também faz isso e até nos explicou como aprendeu o processo de roubo de perfil: “Acesso o Google e digito: ‘ como *hackear* o orkut’. Daí têm várias dicas de conseguir a senha e se passar pelo perfil do amigo. É por isso que tenho vários perfis, pois quando um amigo invade uma página eu tenho que apagá-la rapidamente para não fazerem sacanagem com o perfil verdadeiro”.

Para a estudante Vilmara Aparecida, de 13 anos, a busca pela escola de informática foi para “me ajudar a conseguir um emprego”, revela. O primeiro contato com computador se deu na própria EIC e, logo depois, passou a frequentar as *lan houses*. Ela não possui e-mail e afirma que só utiliza a internet para acessar os sites de revistas juvenis, como a “*Toda Teen*” e o Orkut. A jovem considera o uso da internet uma perda de tempo quando está no Orkut, mas acha útil para fazer os trabalhos escolares. “Orkut é para quem não tem o que fazer. Eu uso não porque eu gosto, mas porque muita gente me envia recados na minha página e, por isso, acabo acessando”. Vilmara não considera a internet como uma ferramenta que melhora a comunicação entre as pessoas e diz preferir acessar a rede nas *lans* do que na escola de informática. “Acho que o tempo que eu gasto na internet eu poderia estar com os amigos ou assistindo a algum filme. Mas eu mexo com internet mais por não ter o que fazer e porque todos os amigos falam muito nela”.

Já para a usuária Diana dos Santos, de 19 anos, cujo primeiro contato com a internet se deu em *lan house*, a internet tem uma única serventia: a busca de informação para fazer trabalhos escolares. Ela não tem computador em casa e, por indicação dos vizinhos,

buscou uma escola de informática para aprender a utilizar melhor os programas de computador. O perfil dela diverge da maioria dos jovens estudados. Ela usa a internet mais para fins pedagógicos do que para entretenimento em geral. “Eu trabalho numa fábrica aqui em Juiz de Fora e lá vejo que para tudo hoje é preciso de computador. Acho importante, pois é aprendendo que vou conseguir um emprego melhor”, acredita. A jovem demonstra ter pouca habilidade com a interface básica do computador e se confunde várias vezes quando tenta acessar sites de sua preferência como o de uma rádio local e da revista preferida. “Eu prefiro a internet que a TV. Pois a TV a gente fica só olhando e na internet você mexe e explora mais”. Caso ela não estivesse navegando na rede, acredita que estaria em casa, assistindo TV, ou sem fazer nada.

6.1 MORADORES DE RUA NAVEGAM NA REDE DA BIBLIOTECA MUNICIPAL

No setor de internet popular da biblioteca municipal existem sete computadores, sendo seis para uso livre da população e um para serviços internos. Todos os equipamentos estão conectados à internet, por meio da rede banda larga Velox e possuem o software gratuito Linux. Qualquer pessoa pode utilizar os computadores do local, “desde que haja um entendimento mínimo de informática”, informa Auzenda Villela. A recomendação da administração da biblioteca é a de que as funcionárias não dediquem atenção específica aos usuários. Eles já devem ter uma bagagem de entendimento. Se o usuário tiver menos que 16 anos, os pais ou os responsáveis legais devem preencher um termo de autorização para acesso à internet. Cada um tem direito a uma hora de acesso por dia. Mesmo que ninguém esteja utilizando os computadores, o usuário não pode acessar o computador mais do que uma hora

diária. Para garantir o acesso, ele mesmo faz a marcação em uma tabela de horários, disponível na mesa das funcionárias.

Todos os computadores são bloqueados para sites de bate-papo, programas de mensagem instantânea (MSN, ICQ, Yahoo Messenger) e sites de relacionamento, além de páginas eróticas. O site de vídeos Youtube é liberado, porém nenhum computador possui saída para áudio, o que acaba por inviabilizar o aproveitamento do seu conteúdo audiovisual. Mesmo com a restrição de acesso a sites com conteúdo erótico, já houve casos de usuários que conseguiram modificar a configuração dos computadores para acessarem páginas de pedofilia. Nesses casos, a coordenação do setor proíbe a entrada do usuário que transgrediu as normas. A funcionária diz que vários usuários vão ao local para entrarem em contato com a prefeitura e fazerem reclamações do seu bairro. Ela destaca o caso de uma mãe que procurou ajuda do telecentro para divulgar o problema de saúde do filho acidentado. Foram reservados horários específicos para que o setor pudesse receber participantes de três programas distintos desenvolvidos pela Prefeitura Municipal: 1) Programa Casa Aberta, que oferece apoio a crianças abandonadas pelos pais e que sofreram abusos sexuais, de até 10 anos; 2) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PET), que atende a menores abandonados pelos pais; 3) e os Cidadãos de Rua.

6.1.2 O Núcleo de Cidadão de Rua

O Núcleo de Cidadão de Rua surgiu em 1998 com o objetivo de acolher moradores de rua de Juiz de Fora, oferecendo a essas pessoas serviços como dormitório,

atendimento psicológico, atividades educativas, curso de alfabetização, atendimento médico, tratamento dentário, auxílio para emissão de documentos, refeições gratuitas, entre outros serviços. Atualmente, o núcleo recebe cerca de 200 moradores de rua, diariamente. Atividades recreativas e educativas também integram a rotina dos moradores de rua. Eles têm aulas de artes, oficinas de artesanato, aulas de alfabetização, cursos supletivos, e programações culturais como bingos, sessão de vídeos, palestras e visitas a espetáculos teatrais. Os dias que mais preocupam as responsáveis pelo Núcleo são sábados e domingos, quando as portas do local se abrem apenas no horário da noite, para dormir. No fim de semana os moradores de rua permanecem mais nas ruas do que no abrigo e acabam se expondo mais aos riscos. “Fim de semana é uma agressão para eles. Têm mais contato com drogas e com a bebida alcoólica”, informa Silvânia. É por isso que todos se reúnem, na segunda-feira, para que possam conversar sobre o que fizeram no fim de semana e trocarem dicas proveitosas. Há ainda reuniões semanais dos alcoólicos anônimos.

A idéia de levar os moradores de rua ao telecentro da biblioteca municipal, quinzenalmente, surgiu após visita feita pelos cidadãos à biblioteca. Vamos ver o que disse uma das pedagogas responsáveis, Silvânia Ribeiro da Silva:

Há um ano, os professores levaram os moradores de rua para conhecer a biblioteca. A escolha deste telecentro foi aleatória. Não foi por um objetivo específico. Mas acreditávamos que o contato com a internet serviria para aumentar a auto-estima dessas pessoas, ampliando seu campo de ação e levar para eles algo novo.

Este não é o único lugar de acolhimento aos moradores de rua da cidade. De acordo com as pedagogas entrevistadas, existe outro núcleo em Juiz de Fora conhecido como A Casa da Cidadania, que recebe pessoas mais velhas e em situação de maior vulnerabilidade,

muitas vezes portadoras de alguma doença grave. Já no Núcleo, o perfil dominante é o da idade adulta, caracterizado por pessoas que desejam, um dia, sair da condição de morador de rua. De acordo com a ficha cadastral dos freqüentadores do Núcleo, a maioria dos moradores de rua é alfabetizada, mas abandonou os estudos.

Os moradores de rua freqüentavam a biblioteca desde agosto do ano passado e, repentinamente, durante a nossa pesquisa de campo, perderam vontade de ir ao local de maneira disciplinada, ou seja, dentro do horário reservado para eles no setor e sempre em grupos. “Tudo o que é novo assusta muito eles. Acho que não soubemos prepará-los corretamente para lidar com a internet. Além disso, havia ainda o problema do deslocamento até lá. Todos reclamam da distância”.

No primeiro dia de visita ao telecentro da biblioteca, sete pessoas do Núcleo de Cidadãos de Rua estiveram no local. É interessante notar que nem todos quiseram sentar em frente ao computador. Todos eles oferecem muita resistência para utilizar o PC. As coordenadoras do Núcleo não os obrigam a freqüentarem o local. É feito um convite a todos, mas poucos vão. A única mulher do grupo que estava no setor não sabia nada de informática, mas teve curiosidade em mexer na máquina. Como não sabia se virar na rede, pediu à monitora que mostrasse a ela alguma coisa sobre “romance”. Minutos seguintes – após já ter acessado uma história de amor – ela parece ter perdido a paciência e desistiu de acessar o computador.

Um senhor analfabeto pediu às assistentes que procurassem algo de sua cidade, Bicas - MG. Era o seu primeiro contato com a máquina. Apesar de estar próximo do computador, relutava em aproximar suas mãos do teclado e do mouse. A monitora sugeriu que ele entrasse em um site de jogos infantis. Como eles têm pouca intimidade com o PC é comum que isso aconteça. É enorme a dependência que os esses usuários têm dos monitores

dos telecentros. Todos parecem estar lá mais por obrigação do que por necessidade. Como havíamos dito no início, as coordenadas do programa fazem um convite a todos os cidadãos de rua para visitarem o setor de internet popular. Dos poucos que aceitam, ainda há aqueles que relutam em chegar perto da máquina, mesmo já dentro da biblioteca. Apenas quatro se animaram a entrar na internet.

Desses quatro, apenas um demonstrou ter mais intimidade com o computador: Wilson Gonçalves dos Santos, 43 anos. Ele é alfabetizado e já navegou sozinho, em duas páginas da internet: o site do Atlético Mineiro e da sua cidade natal, Bom Jesus do Galho. O primeiro contato de Wilson com a internet se deu no telecentro da biblioteca. “Quem me ensinou a mexer foi a Auzenda [a coordenadora do setor de internet popular da biblioteca]”. Mas confessa que procura outros locais para acessar a rede, como o telecentro da Câmara Municipal. Wilson não acha que é perda de tempo estar na internet, pois “muita coisa que você não conhece se acha na internet. Fico informado”. Com relação ao conteúdo que busca na rede, confessa que gosta de saber as notícias da sua cidade. E que “queria muito descobrir o e-mail da sua ex-mulher para poder procurá-la”. Wilson citou ainda o Youtube, que ficou conhecendo por meio de jornais, mas até agora não conseguiu acessar por causa da restrição imposta pelas regras do local. Caso ele não estivesse se distraindo na internet, acha que estaria lendo uma revista ou jornal, ou andando na rua.

É interessante notar que aqueles que não sabem nada de informática recebem um tratamento quase que infantil por parte das monitoras e coordenadoras do projeto. Como nenhum deles sugere temas, as monitoras entram em sites de jogos para eles. O nível de dificuldade desses jogos é o mínimo possível. E é muito mais fácil existir identificação com uma atividade lúdica.

Após o fim do horário reservado no telecentro para os moradores de rua, um homem chegou para acessar a rede. Júlio César também fazia parte do Núcleo de Cidadãos de Rua, mas não queria se misturar aos colegas no momento dedicado a eles no local. Ele fez questão de só sentar em frente à máquina depois da saída dos colegas. Júlio César demonstrava já ter conhecimento com a rede. Ele levou até uma lista de assuntos que iria pesquisar naquele dia: datas comemorativas, meditação, alimentação e autoconhecimento. Ele disse que também iria fazer uma conta de e-mail naquele dia. Júlio César diz que gosta de se distrair com os computadores e, caso não estivesse o setor de internet popular, estaria catando papel na rua.

Marcelo Sales, de 20 anos, se envolveu com drogas muito cedo e o vício foi sustentado com a venda de objetos da própria família. Os pais perderam a paciência e o expulsaram de casa, obrigando o jovem a buscar abrigo no Núcleo de Cidadão de Rua da prefeitura. Sua motivação em procurar a rua como alternativa de sobrevivência é a mesma da maioria dos brasileiros entrevistados pelo MDS – 35,5% deles saíram do lar por causa da dependência química.

No dia que conversamos com Marcelo, uma sexta-feira de manhã, ele participava de uma oficina de artesanato ministrada pela educadora Soraya Nogueira Martins. Para ele, a melhor coisa que inventaram foi o computador, tecnologia com a qual teve contato pela primeira vez há exatos três meses, na biblioteca municipal. Antes disso, segundo ele, nunca tinha se conectado. Mas não é só no setor de internet popular que Marcelo navega na rede. Nos fins de semana, quando não há atividades culturais ou oficinas no Núcleo de Cidadão de Rua e o local só abre para oferecer os dormitórios, o jovem gasta uns trocados que recebe – que ele não revela como consegue – com a internet rápida das *lan houses*. E lá se diverte com clipes de música no Youtube, com o Orkut, entra em salas de bate-papo, MSN e nas páginas

on-line da Revista Playboy. “As melhores coisas que descobri foi o site da revista Playboy e do Orkut. Minha vida com a internet é a melhor coisa. Quando não mexo na internet a vida fica parada. Estou viciado no Orkut e fico curioso para saber se têm recados. Gosto de saber de notícias de futebol e celebridades”.

Uma das respostas que mais chamou a atenção foi a que ele confessou o que estaria fazendo caso não estivesse na internet. “Quando *tô* na *net* não penso em besteira, não fico na rua. Quando *tô* no Orkut não corro o risco de ter um policial na minha cola, me dando geral na rua. Não penso na droga”.

6.2 EM BUSCA DE OPORTUNIDADES NO TELECENTRO DE SANTA LUZIA

Cerca de 300 a 400 atendimentos, por mês, são feitos no setor de internet popular da Regional Santa Luzia, sendo que a maioria dos frequentadores é formada por estudantes e desempregados. Inaugurada há cinco anos, a regional Santa Luzia foi o primeiro local do bairro a oferecer um espaço de acesso gratuito à internet, criado especialmente para atender à comunidade carente da região, de forma a contribuir com o trabalho e os estudos dos moradores. “Antigamente o movimento aqui era bem maior. Atendíamos a cerca de 800 pessoas por mês. Fomos perdendo espaço para as *lan houses*, onde o usuário tem uma liberdade muito maior de acesso. O foco do nosso setor de internet é mais voltado para estudos e trabalho do que para lazer”, informa a supervisora Luzimar Nascimento.

Para poder ter acesso aos computadores, é preciso realizar um cadastro prévio e sempre apresentar um documento de identidade ao funcionário responsável. “Dessa forma conseguimos manter o controle e conhecemos quem são as pessoas que procuram pelo setor”.

Todos os três computadores disponíveis têm acesso à internet via rádio, sendo que na prefeitura existe uma rede de controle de todo o conteúdo que é utilizado. A supervisora não sabe informar por que sites de Orkut ou bate-papo são bloqueados pela prefeitura, mas “o MSN é liberado, pois é uma ferramenta de comunicação”, diz. Um problema muito recorrente no setor, citado pela supervisora, é com relação às dificuldades impostas pelas restrições de acesso a determinados conteúdos, o que, por vezes, acaba impedindo de serem realizados alguns estudos: “Já tivemos casos em que só de a pessoa digitar a palavra ‘sexo’ no Google travou o sistema. Isso atrapalha muito para a pesquisa dos usuários”. A impressora do telecentro só pode ser usada para impressão de documentos considerados pela supervisão “importantes”, como: currículos, comprovante de inscrição para concursos, etc. O usuário tem direito de usar, no máximo, meia hora de internet, tempo que pode ser estendido caso não tenha outra pessoa esperando pelo acesso.

Procuramos estabelecer dias e horários fixos para visita a todos os telecentros, para que pudéssemos encontrar um grupo de usuários com o perfil semelhante em cada local. Na regional Santa Luzia, onde realizamos nossa pesquisa principalmente no período da manhã, notamos uma forte presença de pessoas desempregadas em busca de ocupação e daquelas que, mesmo já empregadas, estavam à procura de informações para conseguir um trabalho melhor e ter um salário mais alto.

Em um desses dias, as três pessoas que estavam no telecentro eram desempregadas. Entre eles estava um homem de 54 anos de idade, que afirmou freqüentar o local todos os dias. Sem trabalho, dedica as horas livres para o engajamento em movimentos sociais, sendo militante político filiado ao PSOL e, segundo ele, ex-candidato a deputado estadual pelo PSTU. Possui três endereços de e-mail para se comunicar com integrantes dos partidos políticos. Diariamente, ele acessa a página do Tribunal Superior Eleitoral para ficar

atualizado quanto aos processos que correm contra os candidatos e as informações sobre as eleições municipais de 2008. Verificamos que no caso dele a internet é o lugar onde pode pôr em prática suas ideologias, e encontrar pessoas que partilham do seu pensamento político. Ele diz que a internet ocupa seu tempo livre e, caso não tivesse acesso à rede, estaria em casa lendo algum livro ou buscando outras formas de entrar em contato com os integrantes do seu partido.

Uma jovem de 18 anos, também desempregada, estava no local para procurar informações sobre concursos. Após concluir o segundo grau, se dedica ao curso de inglês e à informática – ambos os cursos oferecidos pela prefeitura. Ela afirma que quer fazer alguma prova de concurso, mas não sabe qual. “Qualquer uma que exija só segundo grau completo”, afirma. Não gosta de acessar sites de relacionamento nem programas de mensagem instantânea. Ao mesmo tempo em que pesquisava concursos públicos, fazia pesquisa sobre horóscopo no Google. Para ela a internet nunca é uma perda de tempo, porque consegue economizar jornais, já que “todas as informações sobre ofertas de emprego posso conseguir na internet”.

Um estudante universitário de geografia, de 30 anos, também desempregado, logo acessou o MSN e abriu o e-mail quando se conectou. Ele frequenta o local pelo menos duas vezes por semana, e gosta de conversar com os amigos pelo programa de mensagens instantâneas. Além de pesquisar temas da sua faculdade, procura também por jogos de RPG. No caso dele, que frequenta o local praticamente todas as manhãs, a internet é entretenimento puro. O tempo que está sendo dedicado à rede poderia ser usado para os estudos. “Poderia estar lendo algum livro agora ou adiantando algum trabalho da faculdade, mas gosto de me divertir aqui”.

Outra usuária do setor, de 28 anos, diz que é estudante do segundo grau. Não vai ao local com muita frequência. Ela faz curso de digitação, desenho de moda e quadrinhos, além de se dedicar à música. Na internet, faz pesquisas para encontrar emprego e procura por cifras musicais. Como o setor não fornece impressão de documentos, copia as letras à mão em um pedaço de papel improvisado. Mesmo tendo um endereço de e-mail, ela afirma que não gosta de verificar sua caixa de mensagens no telecentro porque tem medo que sua senha fique armazenada no computador. Todos os usuários têm um tempo máximo de 30 minutos para acessar os computadores. "Para mim a internet não é uma perda de tempo, principalmente porque todas as informações sobre concursos públicos posso encontrar aqui e quando preciso imprimir o comprovante de inscrição, a coordenadora permite".

Em outro dia de visita, um pintor desempregado tentava atualizar seu endereço junto a Caixa Econômica Federal para receber seu extrato do Fundo de Garantia. Ele chegou a descrever a importância que a internet tem em sua vida: sem ela, teria que enfrentar fila no banco para resolver as pendências. Ele afirma que não usa e-mail porque não sabe como utilizá-lo. Tudo o que aprendeu com informática foi por conta própria, mas diz que tem vontade de fazer um curso. Além de pesquisar informações sobre seu trabalho, como variação de cores de tinta, etc, ele gosta de saber sobre futebol e música.

O agente penitenciário Amilton Afonso da Silveira Mendes, de 26 anos, frequenta o setor de internet popular de quatro a cinco vezes por semana. "É bem em frente à minha casa. Venho aqui porque é mais econômico". Ele afirma que também usa a internet em *lan houses*, mas muito pouco. Gasta, em média, apenas cinco reais por mês nesse tipo de serviço. O dinheiro, caso não fosse utilizado em *lan houses*, iria para as economias que faz para o apartamento que planeja comprar. "Só quando não tem outro jeito que pago por internet. Aqui [no telecentro] eu consigo achar o que quero", afirma. Amilton não se lembra nem

quando e nem onde ocorreu seu primeiro acesso à internet e diz com segurança que a rede mundial de computadores não é uma perda de tempo, e justifica: “Faço um curso de capacitação à distância, por meio da internet, aqui na regional. O curso é pago pelo poder público *pra* gente obter especialização em nossa área”, diz. O agente afirma que confia no que encontra na rede, mas somente nas informações que ele procura. “Só utilizo para o que realmente preciso: informações sobre concursos, e-mail e curso on-line. Nada de entretenimento”. Caso não estivesse acessando a internet, estaria usando o tempo livre para se dedicar aos estudos para a prova de concurso, para a qual já se inscreveu. Ele acredita que sem a internet, sua vida seria mais difícil, já que todas as informações sobre concursos às quais têm acesso foram obtidas pela internet.

Adalberto Tenório da Silva, de 38 anos, trabalha como vendedor autônomo e depende da internet para executar seu trabalho. A internet popular da Regional Santa Luzia foi descoberta por ele há três anos, mas o primeiro contato que teve com a informática ocorreu no banco onde trabalhava, em 1996. "Não fiz curso. Aprendi a mexer com meus colegas. Acho que sei muita coisa, mas preciso fazer um curso de Excel". Ele diz que frequenta o setor duas vezes por semana e que também tem cadastro em outro setor de internet popular no centro da cidade. "Nas *lan houses* vou muito raramente. Só quando preciso de algo com muita urgência", explica. Para ele, internet não é sinônimo de perda de tempo, muito pelo contrário, é nela que consegue informações para mandar seu currículo profissional e se candidatar a uma vaga no mercado. No dia em que nos encontramos, Adalberto foi ao telecentro com apenas uma finalidade: imprimir um processo do Tribunal de Justiça. "Se não tivesse a internet, tudo seria mais demorado para eu ter acesso a esse documento, pois a sede do Tribunal fica em Brasília". Os únicos sites que acessa são, além do que já citamos, o do jornal Tribuna de Minas e o próprio e-mail. Ele diz que confia nas

informações que estão na internet e que o site da Tribuna foi uma "recomendação de amigos" e que há quatro anos que não compra jornal na banca por causa disso. Sempre que precisa de alguma informação do jornal, que é de circulação local, vai ao setor de internet popular. "Vou direto à página de classificados do Tribuna de Minas. Anoto o e-mail e envio meu currículo. Foi dessa forma que conseguir me colocar em vários postos de trabalho", diz.

Uma das dificuldades que ele sente no setor são os problemas de acesso do servidor da prefeitura. "Às vezes ele trava e não consigo entrar na página que gostaria". Adalberto acredita que a internet influencia 100% no seu dia-a-dia e opina: "Quem não tem acesso a ela pode ser considerado analfabeto. Se eu passar uma semana sem acessar a rede, é como se eu ficasse sem ler". Com relação ao tempo que se dedica ao acesso, caso não estivesse em frente ao computador, Tenório afirma que estaria trabalhando e que as pessoas devem usá-la com "objetividade": "Eu tenho um amigo que fica direto, mas eu não consigo ficar mais que 20 ou 30 minutos. Eu adoro quando o currículo pode ser enviado por e-mail, pois é mais fácil. Já enviei mais de 50 currículos pela internet".

O jovem que entrevistamos em seguida, Clayton da Silva Souza, de 21 anos, descobriu o telecentro de Santa Luzia por indicação de uma amiga. Seu primeiro acesso ocorreu quando estava no quartel, dois anos atrás, e aprendeu a usar a internet com os amigos. "Só sei mexer na internet, mais nada, pois nunca cheguei a fazer curso". Ele marca presença todos os dias da semana no telecentro e oito vezes, no mesmo período, em *lan houses*, onde chega a gastar cerca de 32 reais, mensalmente, em horas acessadas. "Se eu não usasse a internet, com esse dinheiro acho que compraria uma roupa", afirma. Clayton achou fácil usar a internet, mas no começo teve dificuldade na digitação: "Ainda não sei digitar direito, mas hoje estou melhor do que antes, quer dizer, mais ou menos". Ele considera que a internet é uma perda de tempo se a pessoa usar para determinados conteúdos, como sites

pornográficos. O jovem confia nas informações dos sites da Globo.com, mas afirma não confiar nos amigos virtuais do Orkut, site do qual nem chegou a fazer parte, apesar da idade. "Via os meus amigos entrarem [no Orkut], mas não quis participar, pois acho que quem procura Orkut é porque está na solidão". Mas gosta de acessar o programa MSN e o e-mail. "Uso a senha do MSN de um amigo, pois perdi a minha conta. Gosto de conversar com uma pessoa aqui". Para entrar no Youtube, site que diz ser o ideal para encontrar todas as músicas que gosta, ele precisa ir às *lans*, já que no telecentro não existe saída de áudio.

Ele afirma que sente muita dificuldade nos termos em inglês que encontra na rede. Apesar de acessar todos os dias, em *lan houses* e no setor de internet popular, para ele, a internet não influencia tanto no seu dia-a-dia, a não ser pelas informações que encontra. Se não estivesse na internet, acredita que estaria dormindo ou procurando outro emprego. Faço uma observação com ele que emprego também pode ser procurado na internet, mas ele não retruca. "O que mais me atrai na rede é poder conversar com as pessoas que mais gosto, pelo MSN ou através de bate-papos".

6 CONCLUSÃO

Se tivéssemos que escolher uma palavra para caracterizar cada forma de uso da internet pelos três grupos, teríamos: *entretenimento*, *novidade e utilidade* para a juventude, o morador de rua e o trabalhador, respectivamente. Não é nosso propósito engessar, nem criar estereótipos sobre a (s) maneira (s) como cada perfil de usuário se apropria das TICs. No entanto, tais vocábulos podem servir, de maneira geral, para entendermos as variantes de utilização dessas tecnologias, o que não quer dizer que vamos fugir de especificidades que destoam da tentativa rotulá-los.

Todos os grupos estudados vivem na rede mundial de computadores o que Sousa (2007) chama de experiência social⁵.

O espaço de fluxos cria localidades e permite a prática social sem a necessidade da materialidade. Transações econômicas, compras de supermercado, consulta a jornais, namoro e até sexo acontecem num espaço sem espaço, ou mais precisamente, sem o espaço material como nós conhecemos. A Internet abala as fronteiras geográficas, antes tão bem definidas. (SOUSA, 2007, p.13)

⁵ A pesquisadora se baseou nas obras de CASTELLS, já citado por nós neste trabalho, e em MARTINO (2000).

Uma experiência social que é, ao mesmo tempo, perto e distante do real. Perto porque, apesar da imaterialidade, a interação não deixa de estar lá, mesmo que seja a interação de dados, bits, mas ocorre, pois essas informações são decodificadas e levadas ao destinatário num infinito jogo de emissão-recepção. E distante porque as redes se conectam quase que ilimitadamente de um ponto a outro do planeta. Estar conectado na internet implica, necessariamente, conectar-se com pessoas, instituições, organizações políticas, científicas, imprensa, religião. Praticamente tudo o que está materialmente presente em nosso cotidiano também o está virtualmente disponível na rede mundial de computadores.

Os jovens, em sua maioria, querem experiências sociais na internet para divertimento e descontração, mas também como forma de ir em busca de melhores condições de vida e garantirem vaga no mercado de trabalho – como apontado na pesquisa Datafolha. Todos eles estão matriculados em cursos de informática porque se preocupam com o futuro e sabem que a capacitação técnica é indispensável na sociedade da informação, onde praticamente todos os setores de trabalho dependem do conhecimento de programas básicos de computador.

A predominância pela busca de sites de relacionamento, como o Orkut, indica um traço de sua vida afetado diretamente pela internet: os relacionamentos. No Orkut, temos vários perfis estacionados no território virtual, onde se pode obter informação, a qualquer momento, sobre suas preferências e gostos, possibilitando ainda o envio de mensagens, declarações de amizade e paqueras. Sobre essa pessoa, você pode saber também se existem amigos em comum entre você e ela, os quais você talvez não conhecesse caso ela não tivesse sua virtualidade exposta na rede. Nesse local, a vida pessoal, profissional e sentimental do usuário pode ser exposta; uma presença atemporal, na qual, mesmo se você for o único que está *on-line* em determinado momento, a interação não se anula, pelo contrário, pode se

fortalecer. É possível dizer que esses jovens estejam envolvidos por um novo tipo de sociabilidade, que se dá cada vez mais através da representação.

...O papel mais importante da Internet na reestruturação das relações sociais é a sua contribuição para o novo modelo de sociabilidade, baseado no individualismo. As pessoas organizam-se cada vez mais não só em redes sociais como em redes sociais organizadas por computador. Por conseguinte, não é que a Internet crie um modelo de individualismo em rede, mas o modelo da Internet providencia o suporte material apropriado para a difusão do individualismo em rede como forma dominante de sociabilidade. (CASTELLS, 2003, p.161)

Outra ferramenta bastante apontada pelos usuários, principalmente entre os jovens da Cidade Alta e os usuários da regional Santa Luzia, é o programa de mensagens instantâneas. No Brasil o mais popular é o MSN. Muitos usuários que observamos apresentaram justificativa semelhante para a procura por este tipo de serviço, além de permitir a aproximação entre as pessoas. Um estudo promovido pela Associated Press e AOL, nos Estados Unidos, e divulgado no site Terra aqui no Brasil, mostra que “entre os usos mais comuns que os jovens fazem dos programas de comunicação instantânea está o de evitar situações potencialmente embaraçosas ou desagradáveis” (JOVENS USAM..., 2008, *on-line*). O MSN, o bate-papo e as mensagens virtuais são ambientes que propiciam uma interação que, para a maioria dos jovens que conversamos, evitam constrangimentos.

De acordo com o estudo, mais de quatro em cada dez, ou 43% dos adolescentes que usam mensagens instantâneas, dizem que o fazem para falar coisas que não diriam pessoalmente. Vinte por cento usa os *instant messengers* para convidar alguém para sair ou aceitar convites, e 13% para terminar um relacionamento. ‘Se elas surtarem ou coisa parecida, você não vê’, diz Cassy Hobert, 17, estudante do segundo grau em Frenchburg, no Estado do Kentucky. ‘E se eu surtar, elas também não vêm.’ (ibidem)

A utilização de personalidades falsas, como no caso do jovem Pedro, da Escola de Informática e Cidadania, seja no Orkut, no MSN, ou no bate-papo, ou o simples fato dos usuários criarem personagens no processo de interlocução com desconhecidos na rede são aspectos que chamam a atenção para um assunto do qual falamos no terceiro capítulo: a identidade dos sujeitos inseridos na ordem da sociedade da informação. A psicóloga Ana Cristina Garcia Dias, ao retomar conceitos de Turkler (1995) e Suller (2000), cita o exemplo das salas de bate-papo *on-line*, que, ao possibilitarem o anonimato e o uso da imaginação, “... poderiam estar revolucionando o falar-de-si, as relações interpessoais e a própria identidade dos indivíduos” (DIAS, 2006, p.7).

A falta de pistas de orientação (...) daria oportunidade de construção e experimentação de diferentes personagens, dentro de um contexto considerado como seguro e lúdico. A proteção oferecida pelo anonimato permitiria a experimentação de papéis e a realização virtual de fantasias que não seriam admissíveis ou possíveis para a maioria das pessoas na vida real de forma desinibida (ibidem).

Ora, podemos concluir a partir daí que a tecnologia digital reforça os níveis fragmentários da vida moderna, em que, na visão de Santaella, é difícil estabelecer o sujeito em um “tempo/espaço estáveis em um ponto de vista fixo” (SANTAELLA, 2003, p.214), com a constatação da busca por identidades múltiplas na rede. Isso pode ser verificado mais fortemente, justamente pelo maior contato com as ferramentas de comunicação instantânea e sites de relacionamentos, entre os jovens com os quais tivemos contato – não só os jovens usuários da escola de informática Cidade Alta, incluímos aí alguns jovens moradores de rua, como o Marcelo, e também os jovens desempregados que freqüentam o telecentro de Santa Luzia. A exposição sem constrangimentos na internet através de *chats* e outras ferramentas, de acordo com Dias e outros autores citados por ela, chegaria ao ponto de “permitir uma

melhor expressão do verdadeiro *self* [eu; ego] que as relações face a face” (DIAS, 2006, p.2). A nossa hipótese é a de que as identidades também sejam renovadas por causa das tecnologias digitais.

Com relação ao uso da informática pelos moradores de rua, que também o fazem por entretenimento, acreditamos que o contato com um ambiente novo, para a maioria deles, se torna, no primeiro momento, motivo de espanto. O interesse aumenta na medida em que se dá a identificação – como no caso dos adultos que pediram para buscar informações sobre a sua terra natal, ou encontraram atividades lúdicas que remetem ao ambiente real do cotidiano deles. Essa situação remete a outra capacidade da internet em reforçar identidades locais conforme abordamos anteriormente. Para Brignol (2002), “Ao contrário de estimular a homogeneização, uma das possibilidades da Internet é reforçar vínculos com o que é próprio da cidade e do estado” (BRIGNOL, 2002, p.3).

A rede estabelece padrões compartilhados em escala global, mudando a relação com a cultura, sem que as identidades locais sejam abandonadas, mas reconstruídas a partir do confronto com outras possibilidades. (...) A internet pode permitir que sejam conciliados valores provenientes da troca de informação global e os herdados como legado cultural da terra de origem. (ibidem).

Na vida de um dos entrevistados, o envolvimento com a rede social do Orkut ou com outros conteúdos atrativos referentes ao sexo, fez com que ele nos declarasse que a distração com esses sites diminuiu as chances dele à exposição de riscos na rua. Para outro morador de rua, a internet serviria como ferramenta para voltar a encontrar a família, caso ele tivesse o e-mail para procurar a ex-mulher. Não podemos esquecer que as desavenças familiares são um dos principais motivos para que as pessoas desse grupo procurassem a rua

como abrigo. A internet, portanto, poderia ser trabalhada para tentar estabelecer uma forma de contato com os seus parentes.

Obviamente, as dificuldades de acesso à internet para os moradores de rua são muito maiores do que entre os jovens ou entre os adultos do Santa Luzia. Por isso, como e por que pensar em políticas de inclusão digital para esse grupo de pessoas, que está longe da inclusão social? Pessoas que vivem em situação extrema de pobreza passam diariamente por provas de sobrevivência nas ruas e são semi-analfabetas “terão cabeça” para pensar em se entregar a uma experiência social *on-line*?⁶ Não podemos cair na armadilha de achar que a existência dessas limitações seja uma desculpa para deixá-los longe do mundo virtual. Também não podemos afirmar que a implementação de políticas públicas de combate à exclusão digital entre esses grupos irá transformar sobremaneira as suas vidas mas, inevitavelmente, as fará enxergar o mundo de outra forma. Fuser (2008) justifica que “Ações de inclusão digital, no nosso entender, podem ser vistas como práticas de uma determinada política cultural”. (FUSER, 2008, p. 8). E completa:

A criação de telecentros em pontos de cultura e em outras iniciativas públicas estabelecem claramente essa relação. Conceber os telecentros como parte desses equipamentos culturais pode ser uma alternativa importante (...) [já que] os espaços culturais constituem oportunidade de não reproduzimos as ações disciplinadoras quase sempre presentes na educação técnica. (ibidem)

O uso da internet, portanto, serviria aos moradores de rua como uma atividade cultural alternativa àquelas já desenvolvidas dentro do Núcleo de Cidadão de Rua. Mas “o acesso, simplesmente, não garante a inclusão na perspectiva cidadã” (idem, p.5). Para que isso

⁶ Esta indagação, e a maneira como foi colocada, é quase que uma transcrição literal da pergunta feita por um dos consultores durante a sessão de apresentação oral do projeto “As Novas Tecnologias da Comunicação e Informação no Panorama da Inclusão Digital”, no XIV Seminário de Iniciação Científica da UFJF, em outubro deste ano (Informação Verbal). Nele, também abordávamos a questão do acesso à internet pelos moradores de rua.

ocorra, ou seja, para que as populações de rua possam tirar proveito próprio da rede, é preciso que elas sejam capacitadas para tal ambiente e passem a atuar neles como agentes e produtores de conteúdos.

No bairro Santa Luzia, a questão de se pensar no acesso para, de alguma maneira, tirar proveito dele na busca por melhores oportunidades de emprego foi o fator preponderante, principalmente a procura por concursos públicos, citado pela maioria dos entrevistados. No local, há uma maior liberdade de uso da internet e, diferente da maioria dos jovens que conversamos, os usuários não possuem computador em casa. Nesse telecentro, as pessoas já vão com alguma atividade ou tarefa programada para navegarem na internet. A procura por serviços é muito grande, como impressão de documentos, comprovantes de inscrição em concursos e vestibulares, consulta a processos judiciais, realização de cursos à distância etc. A maioria dos desempregados e trabalhadores que vai ao local reconheceu a importância da internet para o acesso às mais variadas informações, inclusive o caso de um trabalhador que disse ter parado de comprar jornal por causa do conteúdo do veículo ser disponibilizado no site. No caso dele, o que mais o interessava era o caderno de classificados para encontrar alguma oferta de emprego, o que acabou se concretizando várias vezes.

Ócio, lazer, diversão, serviços, aprendizado, trabalho, informação, comunicação, cidadania e inclusão social. Aqui certamente cabem mais conceitos para qualificar a motivação dos diferentes usuários que navegam na rede mundial de computadores, mas vai depender sempre do perfil a ser analisado, da situação observada, do local, e ainda se existem pessoas dispostas para a capacitação de grupos marginalizados durante o acesso às tecnologias digitais.

7 REFERÊNCIAS

A ECONOMIA soterrou o sonho. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p.3.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz. **Além da Inclusão Digital: O Projeto Sampa.org**. São Paulo: USP, fev./2002. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação).

BRANDÃO, Daniel. **Aproximação com a Etnografia**. Disponível em: <http://institutofonte.org.br/node/107>. Acesso em: 6 ago. 2008.

BRIGNOL, Liliane Dutra. Internet e sociabilidade: o uso da rede na reconstrução das identidades. In: INTERCOM, 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2002. Disponível em: <http://reposcom.portcom.intercom.org.br/dspace/handle/1904/18822>. Acesso em: 10 set. 2008.

CALLIGARIS, Contardo. A adolescência acabou? **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p.3.

CANCLINI, Nestor García. **Consumidores e Cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro. Ed. UFRJ, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

_____. **A Galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade**. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

_____. **O poder da identidade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

CELULAR: 64% dos consumidores têm renda de R\$ 480 e escolaridade média. **IDG Now!** 14 mar. 2008. Disponível em:
http://computerworld.uol.com.br/telecomunicacoes/2006/11/29/idgnoticia.2006-11-29.4392147778/IDGNoticia_view. Acesso em: 24 out. 2008.

DIAGNÓSTICO, da população de rua de Juiz de Fora. Juiz de Fora, Prefeitura de Juiz de Fora, 2007.

DIAS, Ana Cristina Garcia. **O uso das salas de bate-papo na internet: um estudo exploratório acerca das motivações, hábitos e atitudes dos adolescentes**. Disponível em:
<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/psicologia/article/viewFile/5778/4214>. Acesso em: 20 set. 2008.

EX-MORADOR de rua é aprovado em concurso público do Banco do Brasil. **Último Segundo**, 16 jul. 2008. Disponível em:
http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/2008/07/16/ex_morador_de_rua_e_aprovado_em_concurso_publico_do_banco_do_brasil_1448504.html. Acesso em: 3 set. 2008.

FUSER, Bruno. Inclusão digital: o telecentro como equipamento de comunicação comunitária. In: INTERCOM, 2007, Santos. **Anais eletrônicos...** Santos: Universidade Santa Cecília, Universidade Católica e Unimonte, 2007. Disponível em:
<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R0839-1.pdf>. Acesso em: 24 out. 2008

_____. Telecentros Comunitários em Juiz de Fora: alternativas de apropriação das tecnologias digitais. In: INTERCOM, 2008, Natal. **Anais eletrônicos...** Natal: UFRN, 2008. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-0277-3.pdf>. Acesso em: 20 out. 2008.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

INTERNET persegue TV. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p.16.

JOVEM se organiza na igreja. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p.8.

JOVENS buscam segurança nos concursos antes dos 18 anos. **G1**, 7 jan. 2008. Disponível em: http://g1.globo.com/Noticias/Concursos_Empregos/0,,MUL302198-9654,00.html. Acesso em: 30 out. 2008.

JOVENS USAM mensagens para evitar conversas embaraçosas. **Terra**, nov. 2007. Disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/interna/0,,OI2077635-EI4802,00.html>. Acesso em: 14 set. 2008.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed.34, 1993.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD, 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2002. Disponível em <http://www.fundacaofia.com.br/professores/reinhard/artigos%5CENANPAD2002-Telecentros.pdf>. Acesso em: 20 out. 2008.

MORIN, Edgar. “A Entrevista nas Ciências Sociais, no Rádio e Televisão”. In: MOLES, Abraham A. e outros. **Linguagem da Cultura de Massas – televisão e canção**. Petrópolis: Vozes, 1973.

MCLUHAN, Marshall. **Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem**. Tradução: Décio Pignatari. São Paulo: Ed. 18, 2003.

OLIVEIRA, Lúcia Maciel Barbosa de. **Identidade Cultural**. Disponível em: <http://www.esmpu.gov.br/dicionario/tiki-index.php?page=Identidade+cultural>. Acesso em: 15 ago. 2008.

O BRASIL cai na Rede. **Carta Capital**, São Paulo, 13 ago. 2008.

PC POPULAR e LAN houses conduzem inclusão digital em 2007, aponta NIC.br. **IDG Now!** 25 mar. 2008. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/internet/2008/03/14/pc-popular-e-lan-houses-lideram-inclusao-digital-em-2007-aponta-nic.br/>. Acesso em: 24 out. 2008.

PERFIL é inédito no Brasil. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p. 2.

PESQUISA nacional sobre a população em situação de rua. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2008. Disponível em: www.mds.gov.br/arquivos/sumario_executivo_pop_rua.pdf

REPETÊNCIA deixa de ser exceção. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 27 jul. 2008. Caderno Jovem Século 21, p.6.

SANTAELLA, Lúcia. **Culturas e Artes do Pós-humano**. São Paulo: Paulus, 2003.

SERCOMTEL lança serviço de recarga de celular a partir de R\$ 2. **IDG Now!**, 6 fev. 2006. Disponível em: <http://idgnow.uol.com.br/telecom/2006/02/06/idgnoticia.2006-02-06.7936248172/>. Acesso em: 24 out. 2008.

SOUSA, Janara. Decifra-me ou te devoro: uma análise do impacto da internet. In: INTERCOM, 2007, Santos. **Anais eletrônicos...** Santos: Universidade Santa Cecília, Universidade Católica e Unimonte 2007. Disponível em: <http://www.adevento.com.br/intercom/2007/resumos/R1263-2.pdf>. Acesso em: 2 out. 2008.

TAKAHASHI, Tadao (org.) **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: http://www.sbc.org.br/p_d/livroverde.html. Acesso em: 4 ago. 2008.

TRABALHADOR estudou mais, mas ganha menos do que 1997, diz IBGE. **G1**, 18 set. 2008

Disponível em:

http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,MUL764160-9356,00TRABALHADOR+ESTUDOU+MAIS+MAS+GANHA+MENOS+DO+QUE+EM+DIZ+IBGE.html. Acesso

em: 24 out. 2008.