

Relação entre Sociedade Organizada e Governo Através de Infocentros sob a Luz da Teoria da Hospitalidade: Estudo de Caso

Autoria: Juliano Burkert Teixeira, Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha

RESUMO

Esta pesquisa tem como principal objetivo estudar como se dá a relação entre um grupo ativo politicamente e o Estado por meio de ferramentas de TIC fornecidas por projetos públicos de inclusão digital. A investigação se dá na forma de observação não obstrutiva, onde o pesquisador circula em meio às atividades do grupo estudado como se não fizesse parte do contexto. Foram utilizadas fontes documentais e entrevistas, para explorar mais a fundo algumas situações observadas, promovendo acuidade à coleta de dados. Os dados foram tratados através da análise de conteúdo focado em relações intra-textuais, dentro de um paradigma preponderantemente qualitativo e interpretativo, seguindo a base ontológica e epistemológica proposta no trabalho. Como substrato da análise foi visto que, mesmo existindo infocentros dentro da comunidade estudada, não existem indícios de utilização de recursos eletrônicos na prática democrática. Existem fatores de cunho sociológico e/ou políticos para serem avaliados antes que se possa afirmar os motivos para que tal fenômeno ocorra. Acredita-se que pesquisas dentro destas áreas podem aprimorar os dados obtidos neste estudo.

1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma era onde não existem fronteiras para a informação. Os grandes aliados desta revolução informativa são as áreas de computação e telecomunicações, que sofreram grande avanço principalmente nas últimas décadas. Dentro da área de ação de uma estação rádio telefônica se está conectado ao mundo. Esta conexão, aliada à interface dos computadores atuais, pode transportar informação a qualquer ponto do planeta que esteja coberto por algum meio de comunicação eletrônico. Assim, elimina-se distância e tempo, transformando o usuário em testemunha dos mais diversos acontecimentos.

Alguns autores colocam a sociedade à beira de um novo degrau. Na década de setenta, Daniel Bell já deixava implícita a denominação de sociedade da informação. A sociedade pós-industrial é uma sociedade de informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens (BELL, 1977). Esta teoria não procurava somente analisar as transformações provocadas pelas novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), mas também prever mudanças que poderiam ocorrer vislumbrando o futuro (AKUTSU; PINHO, 2004).

De uma forma geral, os governos têm desenvolvido estratégias no âmbito de suas políticas públicas visando atender os anseios do povo e acompanhando transformações da sociedade. É possível observar nos orçamentos públicos o volume de investimento em sistemas de informação e recursos de TI, deixando clara a preocupação do Estado quanto ao assunto. Um levantamento feito por Pinto e Fernandez (2005) demonstra que aproximadamente US\$ 1 bilhão de reais foi destinado para projetos, em todo território brasileiro, relacionados a governo eletrônico a partir de 2004. Porém, é fato que nem sempre os projetos são executados conforme planejado, por motivo de contingenciamento.

Estes investimentos convergem para diferentes focos dentro do governo e várias vertentes têm surgido. Uma, a preocupação com a oferta de serviços públicos ao cidadão por meios digitais. Outra, o uso de tecnologias de informação e comunicação na melhoria da gestão dos recursos governamentais auxiliando a administração pública. Além destas, os governos têm promovido o uso da tecnologia para melhorar a interação com o cidadão e com os demais atores sociais, e destes entre si, porém ainda de forma tímida. Outro ponto a ser

salientado é a necessidade existente nos países ditos “em desenvolvimento” de promover a inclusão digital.

A pesquisa realizada tem como foco estes dois últimos itens para entender como se dá a interação entre os atores sociais e o governo utilizando elementos de TIC para a prática da democracia de forma eletrônica (e-democracia) à luz da Teoria da Hospedagemitalidade.

Os atores sociais, dentro deste estudo, são caracterizados como grupos de cidadãos politicamente ativos, uma sociedade organizada que apóia o processo decisório do Estado tendo papel influente dentro do cenário político, seguindo modelos contemporâneos de democracia. O governo brasileiro tem trabalhado no intuito de amenizar o abismo social ofertando meios de inclusão para estes grupos, apoiado por organizações não governamentais e ações privadas. Em uma sociedade baseada na informação o acesso a meios de comunicação é fundamental para o cidadão, e se torna mais relevante quando este se faz necessário para a prática democrática.

A metáfora utilizada na pesquisa observa a tecnologia, que é inserida dentro de uma comunidade, como um “hóspede”, trazendo todas as tensões existentes na relação hóspede/hospedeiro, segundo estudos de Ciborra (1994, 1996, 1999, 2002).

Observando o cenário de mudanças na qual a sociedade está imersa, a pesquisa tem por objetivo explorar como se dá a relação entre os integrantes da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba da cidade de Curitiba/Paraná e os órgãos executivos do Estado através de TICs.

Os Faróis do Saber, bibliotecas públicas mantidas pelo governo municipal da cidade de Curitiba, são considerados como pontos de acesso à *internet* e equipamentos de informática ofertados à população. Uma boa parcela da população do Bairro Alto conta baixa renda familiar e não possui computador em casa, buscando, normalmente, os serviços da associação tanto para obter informações quanto no apoio para solução de problemas.

Através de entrevistas foi possível recolher as informações necessárias para efetuar a análise de conteúdo, dando assim molde aos dados, sendo possível fazer a partir do substrato inferências sobre o fenômeno como se dá a relação entre integrantes da Associação de Amigos e moradores do Bairro Alto - Atuba e os órgãos executivos do Estado através de TICs.

A perspectiva dominante nos estudos realizados sobre aplicações de TICs em organizações é racionalista, como apontam Orlikowski e Baroudi (1991). Evered e Louis (1981) corroboram para esta análise, onde expõe a falta de interação do pesquisador com o objeto de pesquisa, deixando o estudo superficial, sem discutir pontos que poderiam ser importantes para o pleno entendimento do fenômeno.

A proposta de Ciborra (1996, 1999, 2002), com sua Teoria da Hospitalidade, é utilizar um método mais holístico para compreender a complexa relação entre uma comunidade e uma tecnologia nova, “estrangeira”, que possui sua própria “língua” e “costumes”.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS

As discussões sobre a mudança do paradigma social industrial para um novo modelo de sociedade informacional são frequentes. Na literatura, existem divergências na perspectiva desta mudança social. Kumar traz a informação não apenas como um conceito, mas também como uma ideologia (KUMAR, 1997).

O mercado mundial foi inundado de aparatos, veículos para que a população se integre a esta revolução cultural e social. O setor privado, de forma geral, foi um grande entusiasta dos avanços da área de TICs, sempre extraindo o máximo possível das ferramentas que lhes é ofertada, como Akutsu (2002) comenta em sua dissertação.

O principal discurso utilizado pelos que defendem a emergência da Sociedade da Informação é que, com a criação de novas tecnologias, cada vez mais pessoas teriam acesso a informações, com maior rapidez, segurança e com custos mais baixos. Este fluxo de dados daria apoio a formas melhores de administração de recursos, melhorando o gerenciamento de patrimônio e produção. Também abre uma grande via de interação com o Estado, diminuindo conflitos sociais e melhorando o acesso a informações sobre a administração pública.

Daniel Bell (1977), considerado como teórico mais eminente da Sociedade da Informação por Kumar (1997), coloca o computador como motor principal para as mudanças sociais. Bell (1977) define a sociedade pós-industrial como sendo uma sociedade da informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens.

Na discussão sobre este tema existe uma grande cisão de pensamentos. De um lado estão os utópicos que tem como argumento a boa ventura e harmonia que as novas TICs trarão para a sociedade. Em contraponto estão os antiutópicos, como Bellamy e Taylor (1998) que contestam esta visão otimista.

Os cenários criados por estas duas vertentes se chocam em todos os setores sociais. Eles se baseiam em possíveis utilizações das TICs tanto para aumentar a interação da coletividade quanto para fortalecer o controle das grandes organizações. Normalmente, os autores que discorrem sobre a sociedade da informação pendem para o lado utópico, porém, isto não quer dizer que eles negam os riscos levantados pela corrente antiutópica. Bell (1977), autor declaradamente utópico, assume que não existe certeza nas previsões otimistas e que a visão utópica deve retornar à sua origem.

O fato de existir um processo de mudança é aceito por ambas as facções envolvidas na discussão sobre a sociedade da informação. Ao se trabalhar com o assunto, é necessário ter em mente todos os argumentos abertos pelos acadêmicos desta área. É sábio explorar os benefícios que as novas TICs podem trazer, porém, nunca se deve esquecer que existem riscos. Cabe à sociedade definir que caminho tomar dentro deste oceano de possibilidades. Os trabalhos acadêmicos que discutem tal assunto devem possuir um caráter investigativo, estudando a realidade.

2.1 GOVERNANÇA ELETRÔNICA

O avanço da tecnologia e a popularização da rede mundial proporcionou uma maior facilidade e flexibilidade na integração de sistemas, possibilitando a criação de uma estrutura mais homogênea. Neste processo, a TIC deixou de possuir apenas características de instrumento de apoio e passou a ter papel estratégico.

O governo, apesar de ser o pioneiro na utilização de tecnologias, pressionado pelas mudanças ocorridas na sociedade, foi impelido a responder ao meio e a se adaptar à nova condição instalada. Holmes (2002), Abramson e Means (2001) enumeram algumas pressões sociais sofridas pelo governo.

O processo de formulação e implementação de políticas públicas está embebido de algumas das características (e dos paradoxos) da sociedade em mutação e das conseqüências da crise vivida pelo Estado a partir da década de 70 do século passado. De fato, nas últimas décadas do século XX, viu-se o Estado diante de grandes desafios e da sua incapacidade de a eles responder. Para Castells (1999), o Estado perdeu parte do seu poder ao confrontar os novos e dinâmicos fluxos globais de capital, de produção, de comércio, de gestão, de informação, de comunicação e necessita de uma nova definição.

No ponto de vista de Castells (1999), a instauração de um Estado em Rede como ser definido, onde como o governo é apoiado por um sistema descentralizado constituído por nós que abrangem todos os setores da sociedade (1999). Esta configuração torna o estado mais

flexível para o ambiente atual e abre um caminho para a prática democrática, já que a sociedade toma papel fundamental na sustentação do sistema.

Santos (2004), em seu manifesto, aponta algumas necessidades considerando que rumos a governança eletrônica deve seguir. Para o autor, é necessário ter uma política efetiva que trate dos diversos aspectos da inclusão digital, que incrementada por e-serviços, promova a radicalização da democracia. Deve existir transparência e participação nas ações do poder público, oferecendo à sociedade civil mecanismos de constante diálogo crítico com o governo

A necessidade de *accountability* é prerrogativa base para o funcionamento do sistema. Didaticamente, a e-governança é dividida em três áreas de estudo. Conforme descrito por Cunha (2005), as três áreas são: e-administração pública, melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das tecnologias de informação e comunicação; e-serviços públicos, melhoria na prestação de serviços ao cidadão e; e-democracia, maior participação do cidadão, mais ativa, possibilitada pelo uso das tecnologias de informação e comunicação no processo de tomada de decisão.

O foco deste estudo repousa no último braço da e-governança supra citado, a e-democracia, que é caracterizada pelo uso de aparelhagem eletrônica, difundida pela sociedade da informação, no processo democrático (AKUTSU; PINHO, 2002).

2.2 E-DEMOCRACIA

Democracia é um regime onde as decisões políticas são tomadas pelos cidadãos, caracterizando uma poliarquia, do grego *poli* muitos e *arche* governo. Atualmente, para ser reconhecido como uma poliarquia, um governo deve possuir: eleições de governantes; eleições livres e limpas; sufrágio universal; direito de concorrer aos cargos eletivos; liberdade de expressão; pluralismo de fontes de informação; liberdade de associação (DAHL, 1989).

Em um Estado de regime democrático maduro, as ações civis não devem parar na eleição de seus representantes. Segundo O'Donnell (1998), uma democracia representativa concretizada deve ser apoiada por um sistema legal que: preserve as características da poliarquia; preserve os direitos civis de toda a população; estabeleça redes de responsabilidade e *accountability* que auxiliem no controle apropriado de todos os agentes públicos e privados, tornando estes responsáveis por seus atos. A participação da sociedade durante o mandato de seu escolhido é imprescindível.

Entretanto, a definição deste termo em português não é clara. É impossível traduzir diretamente *accountability*, já que, como constatado por Campos (1990), não existe tal palavra em português, pois, não existe o conceito do que esta palavra representa na língua portuguesa (1990). Santos define *accountability* com o sentido de “responsabilização” (2000, p. 50).

Neste contexto, o agente político está sujeito a penalidades caso sua conduta não seja condizente com a ética e leis vigentes. Conforme Campos, a administração pública deve se dar visando economia, eficiência, honestidade e justiça na distribuição de benefícios (1990). Entretanto, esta é uma via de duas mãos, onde devem existir dois agentes: aquele que delega a autoridade para que um segundo agente administre os recursos disponíveis, gerando neste segundo agente a necessidade de prestar conta de seus serviços demonstrando os bons frutos gerados por sua gestão (POWER, 1997). Portanto fica a cargo do cidadão se envolver com a fiscalização de seu representante eleito. Este é o papel que apenas o povo pode preencher, é um exercício de cidadania e democracia que está além da esfera política e repousa sobre a sociedade. Sem este elo, o processo de *accountability* não existe. Campos configura o papel do ator fiscalizador dentro do processo como “cidadãos vigilantes e conscientes de seus direitos” evitando a condição do “povo se definir como tutelado e o Estado como tutor” (1990, p. 35).

Conforme os autores citados, em um regime democrático bem consolidado a transparência do Estado figura como item de suma importância. Para tal, há necessidade de um meio onde informações possam ser armazenadas e acessadas de forma segura, confiável e rápida. Para suprir este quesito, os governos têm buscado as ferramentas da Sociedade da Informação.

Para os autores da Sociedade da Informação, a democracia pode ser fortalecida pelo fato da informação ser amplamente distribuída e por seus fluxos não poderem ser mais controlados a partir de um centro. Neste injeção, é configurada uma nova forma de se exercitar democracia, utilizando ferramentas eletrônicas como veículo. Indo ao encontro do paradigma social emergente, a e-democracia é conceituada.

O foco principal do uso de meios eletrônicos no processo político é estreitar a relação entre o Estado e todos os envolvidos, fornecendo o ambiente para troca de informações. A TIC disponibiliza diversas ferramentas de suporte que podem ser implementadas para atingir este objetivo, tais como fóruns eletrônicos, salas de bate papo, disponibilização de e-mails e telefones. Além de fornecer meios para contato direto com interlocutores do serviço público, a utilização do ferramental eletrônico auxilia a veiculação de informações sobre: a missão, concepção e objetivos do governo; notícias sobre o andamento de projetos; relatórios indicando resultados atingidos; demonstrativos de fluxo de caixa do governo, de forma rápida, constante e de baixo custo.

O conceito de e-democracia instiga a população a participar mais ativamente do processo de administração pública, acompanhando os projetos, controlando as ações e participando da elaboração de políticas públicas. O grau de interação entre Estado/Cidadão depende de quão evoluído está o processo de instalação da e-democracia no ambiente e de quão ativa a sociedade é.

2.3 SOCIEDADE ORGANIZADA

Ao observar o cenário internacional, pode-se identificar fatores e indicativos de mudanças que alteram as relações sociais, econômicas e políticas, dentro do cenário mundial que tiveram início após a chamada Guerra Fria. Essas transformações apontam para uma nova organização mundial, que, contudo, ainda não se encontra totalmente delineada.

Claus Offe (1998), em entrevista à revista *Veja*, desenha as atribuições do Estado no cenário que aos poucos se estabelece, e apresenta um novo pacto onde entidades comunitárias atuam como “válvulas de escape nas deficiências do Estado” (1998, p. 12).

Segundo estudos que Stalder (1998) realizou sobre a obra de Castells, nossa sociedade se desenvolveu a partir da oposição bipolar do *net* (o coletivo) e do *self* (o indivíduo, o sujeito). O *net* possibilita novas estruturas organizacionais baseadas no uso sutil da mídia de comunicação em rede; o *self* simboliza atividades mediante as quais o indivíduo tenta reafirmar sua identidade sob condições de mudança estrutural e de instabilidade. Nesse sentido, o processo de autoconstrução da identidade é uma força dinâmica na formação da sociedade. O problema da identidade, no entanto, não é um conflito apenas do indivíduo.

Vitro (1993) comenta que a informação contribui de dois modos para o crescimento e o desenvolvimento. Na perspectiva apresentada pelo autor, cada vez mais as populações no mundo, em resposta ao conjunto único de condições históricas, culturais, econômicas e políticas de cada sociedade, estão engajadas na melhoria da qualidade de suas vidas, referente à autodeterminação, crescimento econômico, respeito ao meio ambiente, melhores condições de saúde.

A partir de novas abordagens desses problemas globais, na busca de novos equilíbrios na distribuição de recursos, na renovação da organização social, estão moldando uma economia global baseada em um processo de desenvolvimento sustentável. Bobbio (1987)

observa que existe uma contraposição entre duas dinâmicas distintas que estão em movimento. Por um lado existe a “estatalização da sociedade” e de outro uma “socialização do Estado”.

É necessário que da sociedade surjam grupos civis ativos, que funcionem como interlocutores coletivos, como: grupos comunitários; movimentos sociais; organizações não governamentais; associações; atores sociais, que de modo geral estão desarticulados do estado, mas motivados ao engajamento em práticas participativas. Assim é possível obter uma participação ativa e representativa, sem que o Estado exija tipos de dependência administrativa e financeira, viabilizando uma forma mais direta e cotidiana de contato entre cidadãos e as instituições públicas.

No presente momento existem várias associações e organizações voltadas neste sentido. Ainda não com plena voz como autores utópicos gostariam, porém realizando grandes feitos locais e, de certa forma, auxiliando o Estado a cuidar de seu povo.

Esta sociedade possui atualmente um ferramental para articulação e troca de informação nunca vista antes na história, como vários autores reforçam dentro desta pesquisa. A utilização de ferramentas de TIC pode dar o suporte necessário a esta evolução democrática, porém são elementos novos e que ainda possuem barreiras para a população, principalmente em países do terceiro mundo. A discussão dos impactos da inclusão de TIC como novo elemento na sociedade organizada origina o próximo tópico discutido neste estudo.

3 TEORIA DA HOSPITALIDADE

Em um sistema em aparente equilíbrio, a inserção de novos elementos pode gerar oscilações na normalidade. Esta perturbação pode tanto ser absorvida com o tempo, quanto gerar um desconforto dentro do sistema. Processos de mudança dentro de organizações normalmente seguem esta métrica, tanto que, existem diversos modelos de gestão de mudanças para atenuar possíveis transtornos que um novo elemento pode causar.

Quando, atrelado a mudança dentro da organização, existe algum componente de TIC, tanto benefícios quanto desconfortos se tornam substrato. A tecnologia, normalmente, entra como uma entidade à parte da organização, um elemento estrangeiro que se hospeda dentro de uma estrutura. Nesta linha de raciocínio, Ciborra (1996, 1999, 2002) entrelaça o processo de entrada de uma nova TIC em uma organização com o fenômeno da hospitalidade.

Ciborra (1999) vê a hospitalidade como uma instituição milenar e universal, criada para economizar tempo, pois, esta ajuda a incorporar um estrangeiro, ou viajante, à cultura local. O hóspede pode atuar tanto quanto amigo quanto inimigo do hospedeiro.

A melhor posição para um hóspede seria em caso de hospitalidade incondicional, porém esta posição pode se tornar desconfortável para o hospedeiro, já que, como definido anteriormente, esta relação pode ser de inimizade.

No caso de adoção de novas TICs dentro de uma organização, é possível observar a interação entre os componentes nativos e o elemento estrangeiro sob o prisma da Teoria da Hospitalidade. Compreendendo, como corrobora Saccol (2005), que não somente os aspectos objetivos e racionais envolvidos nesse processo são importantes, há necessidade de verificar elementos sociais, existenciais e emocionais relacionados a eles. Se não existissem todas estas tensões, o processo de se envolver e interagir com a tecnologia seria passivo, simplório e insignificante (SACCOL, 2005).

Os principais elementos identificados por Ciborra (1994, 1996, 1999, 2002) que caracterizam os processos envolvidos na hospitalidade são: ao se hospedar uma nova tecnologia, a identidade do ator é reinterpretada; hospedar uma nova tecnologia envolve “aprender fazendo”, processo de improvisação, tentativa e erro; durante o processo de

hospedagem, a tecnologia poderá “ir à deriva”; hospitalidade envolve estados de espírito e emoções; hospitalidade diz respeito à apropriação e cuidado; caráter dúbio da tecnologia: a tecnologia pode se tornar um inimigo; hospitalidade envolve cultivo.

Refutando a idéia racionalista de pré-julgamentos e estando aberto a informações ofertadas pelo meio para construir o estudo, é possível detectar com maior precisão alguns pontos peculiares dentro do fluxo de trabalho na relação hóspede/hopedeiro.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Nesta pesquisa, é considerada uma relação associativa formalizada por um estudo descritivo qualitativo. Foi adotado o estudo de caso instrumental na busca por delinear um contorno da situação onde os fenômenos ocorrem, alinhado ao paradigma interpretativo, procurando compreender o mundo como ele é através da perspectiva dos participantes do processo, sem que o pesquisador pré-estabeleça entendimentos sobre a pesquisa, seguindo a epistemologia construtivista.

Observando o cenário de mudanças na qual a sociedade está imersa, a pesquisa tem por objetivo explorar como se dá a relação entre os integrantes da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba da cidade de Curitiba/Paraná e os órgãos executivos do Estado através de TICs sob a luz da Teoria da Hospitalidade.

A população considerada neste estudo é composta pelos funcionários e colaboradores dos Faróis do Saber, estudantes e demais membros da comunidade que utilizam os serviços de informática dos infocentros.

4.2 COLETA DE DADOS

Em um estudo de caso, uma grande gama de dados deve ser coletada, através de diferentes ferramentas, com intenção de oferecer manancial para posteriormente triangular as informações da forma mais precisa possível. Para levantar os dados primários desta pesquisa foram utilizadas entrevistas semi-estruturadas e em alguns casos a entrevistas abertas.

O tipo de entrevista adotada para investigar as características operacionais dos “hóspedes” foi a semi-estruturada, aplicada a funcionários e colaboradores dos infocentros. Houve liberdade de expressão para o entrevistado, até mesmo porque algumas informações extras podem ajudar no processo de análise de dados.

Para alcançar o devido aprofundamento na entrevista com o “hospedeiro” utilizou-se a entrevista aberta. Foi dada completa liberdade na retórica para o entrevistado. Uma gama rica de informações seria descartada se a ferramenta de coleta não possuísse esta flexibilidade.

Os dados secundários foram levantados através de pesquisas com apoio de ferramentas computacionais, no intuito de encontrar um grupo civil com grande participação política para figurar como hospedeiro dos Faróis do Saber. Fontes como, notícias, dados demográficos publicados nos sítios de domínio do Estado e documentos de regulamentação de associações, foram utilizados. O grupo escolhido, Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba, como requisitado no projeto, possui bom histórico de relações com o Estado participando de forma ativa, possui infocentros mantidos pelo governo, atuando como “hóspedes” dentro de seu território de operação, possui dados demográficos pertinentes à pesquisa e todos os documentos necessários para sua operação em dia.

Foram consideradas na pesquisa algumas atas e documentos do “hospedeiro” em um processo de validação de informações. Existem registros catalogados das ações da associação desde sua criação, contendo detalhes ricos dos projetos efetuados e certificados de operação.

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS

O método utilizado no tratamento dos dados foi a análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2002), a análise de conteúdo é mais do que uma leitura literal, trata-se de um trabalho aprofundado visando obter significados de natureza psicológica, sociológica, histórica. O objeto da análise de conteúdo é a palavra, desvendar o que há por trás das palavras: o significado. O que difere da lingüística, que visa estudar a língua para descrever seu funcionamento (BARDIN, 2002). Conseqüentemente, a análise de conteúdo estuda a parte enquanto a lingüística, o todo.

As entrevistas e documentos de fontes secundárias não foram analisados separadamente, foram agrupados para que as ligações entre os objetos pudessem ser realizadas em um processo de triangulação de informação. Um novo documento contendo essas ligações foi elaborado e submetido à interpretação.

Não foi utilizada nenhuma ferramenta estatística para validar os resultados. Utilizou-se apenas a frequência de algumas expressões idéias para registrar a importância delas aos interlocutores. O tratamento dos dados foi puramente interpretativo, formulado conforme a orientação epistemológica do estudo e dos fundamentos teóricos supracitados.

Não é interessante, para o pesquisador, deter-se apenas nos dados contidos nos documentos, isto pode levar a conclusões quantitativas, que possuem, por sua vez, uma visão estática. A intenção aqui foi desvendar o conteúdo latente dos documentos, uma visão estrutural e histórica, viabilizando perspectivas idealistas.

Dentre as diversas técnicas de análise de conteúdo, citadas por Bardin (2002), optou-se pela análise das relações, que visa analisar as relações que os elementos do texto mantém entre si, e não se prende as técnicas mais comuns como verificação da frequência de elementos no texto.

Bardin (2002) considera que a análise de conteúdo pode ser uma análise dos significados tanto quanto dos significantes, onde cita a análise dos procedimentos léxica e sintática. Esta é uma ferramenta flexível e versátil para o tratamento do material coletado, e segundo as técnicas mais qualitativas da análise de conteúdo, os dados serão depurados e tomarão forma para responder o objetivo da pesquisa.

5 OBJETOS DE PESQUISA

Os objetos “hóspedes” da pesquisa são os Faróis do Saber implantados dentro do Bairro Alto na cidade de Curitiba. O objeto “hospedeiro” é a Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba que interage com os Faróis dentro de seu território.

5.1 BAIRRO ALTO

O Bairro Alto está localizado em uma das regiões mais elevadas de Curitiba, o que explica seu nome. Como pode ser visto na ilustração 1, seus limites são, o bairro do Tarumã ao sul, o bairro do Atuba ao norte e a oeste o bairro do Bacacheri. Ponto inicial na confluência das Ruas Alberico Flores Bueno e Rio Mucuri. É delimitado pela Rua Rio Mucuri, Rio Atuba, Av. Victor Ferreira do Amaral, Rio Bacacheri, Marginal da BR-116 e Rua Alberico Flores Bueno.

Possui 7,02 quilômetros quadrados de área, sendo 1,62 por cento da área total da cidade de Curitiba. Está a aproximadamente 6 quilômetros e meio da região central do município. Atualmente existe um número em torno de 64 mil moradores no bairro, segundo senso de 2006. De 2000 para cá houve um crescimento populacional de aproximadamente 21 por cento. Em 2000, segundo dados do IBGE, o bairro contava com 12.126 domicílios,

possuindo de 3 a 4 pessoas por habitação, contando com uma renda mediana familiar de 3,97 salários mínimos.

A regional do Boa Vista conta com 72 associações diferentes. Foi escolhida a Associação de Amigos e Moradores do Bairro alto – Atuba como quem exerce o papel de “hospedeiro” da pesquisa. Fundada em 1983, esta é uma das poucas associações que possuem todos os documentos legais para sua operação em dia. Sua sede, funcionando na casa do próprio presidente da associação, Antônio Guedes de Oliveira, conhecido no bairro como Toninho Guedes, fica entre os dois Faróis do Saber a aproximadamente 3 e 7 quadras de distância de cada Farol. É uma associação extremamente ativa, tendo representantes nos diversos conselhos de segurança e saúde locais.

5.2 DIGITANDO O FUTURO

A cidade de Curitiba foi uma das pioneiras em projetos de inclusão digital no país. O programa Digitando o Futuro foi criado em junho de 2000 pelo Instituto Curitiba de Informática (ICI) a pedido da prefeitura municipal que, na época, promulgava a política de transformar Curitiba em uma capital social. A proposta inicial foi ofertar de serviços e informações em ambiente digital para a democratização do acesso à rede. O Digitando o Futuro, buscou implantar pontos de acesso público à *internet* voltados, principalmente, para a população carente.

Os primeiros pontos a comporem a rede foram localizados nas instalações híbridas, chamadas de Faróis do Saber. Estas são construções arquitetonicamente similares a faróis, que abrigam bibliotecas comunitárias na base e, no alto de suas torres, postos de policiamento, com iluminação e um guarda de plantão.

Nos 51 pontos de acesso do projeto, são oferecidos 450 computadores conectados à *internet*, impressoras e scanners e dois tipos cursos gratuitos de informática ainda são disponibilizados. Os pontos de acesso contam sempre com atendentes para esclarecer dúvidas e ajudar no manuseio dos equipamentos e no acesso à *internet*.

A média histórica de cadastros é de 6 mil novos usuários por mês. Aproximadamente 365 mil pessoas estão cadastradas no portal, demonstrando boa aceitação do projeto pelo público formado em sua maioria por jovens entre 11 e 20 anos de idade, cursando o ensino fundamental. O acesso normalmente é feito para pesquisa escolar, cadastro de currículo e envio e recebimento de e-mail. Usuários entrevistados na pesquisa afirmam que para quem não tem computador em casa, o Digitando o Futuro é uma excelente oportunidade, facilitando a vida da população. Outro aspecto levantado na pesquisa demonstra que turistas que visitam Curitiba também são usuários assíduos do projeto.

Os números da prefeitura municipal de Curitiba mostram que só o Digitando o Futuro atende atualmente cerca de 30 mil pessoas mês, e tem capacidade para atendimento mensal de 100 mil pessoas. Tudo isso é oferecido gratuitamente para a população e a todos os visitantes da cidade.

5.2.2 Faróis do Saber Escolhidos como “Hóspedes”

O primeiro “hóspede”, Farol Heitor Stockler de França, fundado em 1996, é anexo ao complexo da Escola Municipal Araucária na Rua Rio Iriri, 504. O segundo “hóspede”, Farol do Saber João Guimarães Rosa, também fundado em 1996, é anexo ao complexo da Escola Municipal Curitiba Ano 300 na Rua Jornalista Alceu Chichorro, 180. Contam, respectivamente, com 8 e 7 computadores para atendimento ao público.

Os faróis atendem o volume mediano de 80 usuários da comunidade por dia de segunda-feira a sexta-feira, das 9 horas às 21 horas e sábados das 9 horas às 13 horas.

Apesar deste “hóspede” possuir língua e “ritos” próprios, muito diferentes da realidade da população que o recebeu, o estrangeiro trouxe consigo “intérpretes”. Existe todo um corpo de professores e estagiários que orientam a população, mediando a relação com o “hóspede” ficando mais fácil e agradável o convívio e comunicação entre estes atores.

A demanda pela utilização dos equipamentos pode ser avaliada pela agenda, normalmente cheia, de horários marcados para utilização dos computadores. São centros pequenos, que operam com poucos instrumentos, porém eles já são um passo no processo de inclusão digital.

6 ANÁLISE DE CONTEÚDO À LUZ DA TEORIA DA HOSPITALIDADE

O material obtido nas entrevistas foi transcrito e organizado auxiliando o processo de mineração de informações. A partir daí se buscou as relações entre partes do material, a Teoria da Hospitalidade e a inter relação de discursos de fontes diferentes. Diversas interações foram feitas até que a análise fosse finalizada. Para cada uma das sete proposições centrais da teoria foram extraídas três frases de interlocutores diferentes para figurar como representantes.

Para que as sentenças fossem inclusas na análise, foi considerada tanto a relevância do argumento quanto a sua frequência de aparições nos diversos discursos. A intenção foi encontrar trechos que possuíam relação entre si, considerando o agrupamento de sentenças no material, e que tivessem um volume considerável de aparições para figurar como argumento comum entre os hospedeiros.

6.1 O HÓSPEDE E A COMUNIDADE

Os “hóspedes” entraram na comunidade do Bairro Alto sem que fossem hostilizados. Os faróis Heitor Stockler de Franca e João Guimarães Rosa foram agregados a escolas municipais com intuito de fornecer fonte para pesquisas escolares. Sendo o primeiro objetivo reforçar a educação infantil no bairro, houve grande apoio da população local para que o projeto gerasse frutos. Foi possível identificar que existe uma reformulação na identidade daqueles que usam os infocentros, entretanto, não há mudança significativa na identidade da comunidade em geral.

Um argumento repetido em diversos discursos foi a necessidade de marcar horário para utilizar os recursos computacionais dos Faróis. O usuário deve organizar sua agenda de forma que não interfira no horário que lhe foi concedido sob pena de ter que entrar em fila de espera caso perca seu apontamento, o que pode levar dias. O usuário foi obrigado a se reger para poder usufruir dos computadores, e ainda se limitar a uma hora para realizar todas as operações necessárias, devido às regras do infocentro.

Os próprios usuários se perguntam o porquê desta necessidade para utilizar as máquinas. Muitas operações ou acesso a informações, atualmente, somente são possível via recursos eletrônicos, obrigando o cidadão a buscar cada vez mais os recursos disponíveis no *cyber* espaço. E isso não é fácil para uma população onde o analfabetismo digital é comum. Os usuários com mais idade têm muito mais dificuldade para contornar esta barreira.

Entretanto, os que se decidem a enfrentar o abismo da exclusão digital, se adaptam de uma forma ou de outra ao “hóspede”, na tentativa de consolidar uma parceria que gere bons frutos. Neste caso, os colaboradores dos faróis possuem um grande papel, servindo como “intérpretes” entre “hóspede” e “hospedeiro”. Existe grande dificuldade de acesso para alguns membros da sociedade. Em um ambiente como este é possível medir como é grande o analfabetismo digital. Estes “intérpretes” possuem um papel crucial para a boa relação entre o estrangeiro e seu “hospedeiro”. “Sem esses moços aqui, que ajudam, eu não conseguiria fazer

as coisas [...]” comenta uma usuária idosa do Farol, colaborando com a idéia que sem eles o projeto não teria o sucesso que possui entre a sociedade.

A população escolar retém muito mais informação e estrutura para operar os computadores, para eles a necessidade dos “intérpretes” é pequena, porém, para alguns casos, estes atores são a única ponte de comunicação entre a sociedade e o “hóspede”, como relata um usuário “[...] eu peço para me ajudarem, eu sento aqui e olho pra o computador e não sei o que fazer [...]”. Ainda existem casos onde os usuários não possuem nem mesmo alfabetização, quem dirá conhecimento sobre o mundo digital que se desfralda à sua frente pela janelinha do monitor. O único jeito em um quadro como estes é “aprender fazendo”, utilizar o “jogo de cintura” para ultrapassar barreiras.

A curiosidade, aliada à vontade de aprender, encoraja o usuário que necessita deste tipo de ferramenta para algum fim. Mesmo que moradores desconheçam a língua falada por estes estrangeiros, ficam claros os benefícios adquiridos pela hospedagem, principalmente no âmbito educacional, o que faz a tecnologia ir à deriva.

As estatísticas dos Faróis comprovam o fato dos estudantes formarem a maior fatia entre os usuários. Entretanto não são poucos os usuários fora do círculo estudantil. Com certeza, o volume destes usuários é modesto, se comparado aos estudantes, porém existe e não é baixo. Estes usuários normalmente procuram ferramentas de e-serviço, informações sobre concursos públicos, vagas de emprego, também utilizam os estabelecimentos para impressão de currículos e declaração de imposto de renda.

É interessante observar a variedade de reações que esta relação é capaz de gerar. Em alguns, a tecnologia traz receio, pois o “hospedeiro” não sabe lidar com o “hóspede”, tem medo de “magoar” o estrangeiro de alguma forma, como comenta um usuário “[...] não sei mexer com essas coisas, não, vai que quebra [...]”. Outros se fascinam com as maravilhas desta entidade estranha, que abre portas para uma realidade bem diferente da que o “hospedeiro” está acostumado, como ilustrado por uma usuária “[...] ah! Parece coisa de outro mundo isso aqui [...] dá pra ver coisas de tudo quanto é lugar [...]”. Em outros casos, há um pouco de ressentimento, pelo fato do “hóspede” ser um marco, representando que mudanças estão ocorrendo, perturbando o equilíbrio e paz que alguns membros da comunidade tanto prezavam, como relata um senhor da comunidade local “Antes não precisava usar esses trecos, nós vivíamos bem, porque agora tem que usar?”. Porém, mesmo que estes sentimentos e emoções sejam tão diferentes, existe sempre por traz deles uma grande quantidade de curiosidade, que se bem explorada, pode resultar em uma relação positiva entre estes “hospedeiros” e seu “hóspede”. Um entrevistado diz que “se nós soubéssemos usar, acho que utilizaríamos mais, porque parece bom, todo mundo fala [...]”.

De certa forma, já se “apropriou” do “hóspede” e cuida de seu bem estar. O Farol Heitor Stockler de França possui uma pintura decorativa diferente do padrão original dos Faróis do Saber, há desenhos infantis que figuram uma paisagem. Isto se deve à tentativa de inibir a ação de pichadores no local para a conservação do estabelecimento. A pintura decorativa para o Farol João Guimarães Rosa estava agendada ainda para 2007. Os motivos do cuidado divergem, assim como a forma que cada um exerce seu cuidado, uns policiando o modo de outros usuários cuidarem do equipamento, alguns até mesmo temerosos em estragar o equipamento por não saber utilizá-lo. Existem ações de depredação do material, como na maioria dos aparelhos públicos, entretanto há uma cumplicidade já forjada entre “hóspede” e “hospedeiro” que pode ser visivelmente observada, como a pintura do Farol de forma diferenciada e a preocupação de alguns usuários quanto a preservação do equipamento.

Pode ser observado que, de forma geral, a tecnologia não é hostilizada. O “hóspede” conseguiu estabelecer uma boa relação com sua vizinhança. Entretanto, existem reclamações quanto a alguns de seus “hábitos”. Muitos criticam o sistema de operação dos Faróis. O fato de fecharem às 21 horas durante a semana, às 13 horas ao sábado e de não abrir aos

domingos, prejudica uma grande parte dos moradores que trabalham. Períodos como preenchimento do imposto de renda, ou declaração de isenção provocam picos de utilização, sendo difícil agendar horário para uso. Outro ponto é a limitação de uma hora para utilização dos aparelhos. Estas regras, agregadas à infortúnios pessoais, podem gerar aborrecimento levando a desentendimentos entre colaboradores dos Faróis e o público, como fatos narrados por aqueles que trabalham nos infocentros. Entretanto, a maioria da população entende que os “hóspedes” trazem benefícios, e que mesmo possuindo alguns “hábitos” ruins, ele não deve ser considerado um “inimigo”.

Alguns consideram que para o bom progresso do relacionamento, algumas coisas poderiam mudar, entretanto este é um assunto muito amplo para ser discutido nesta dissertação. A maior parte da comunidade encara os Faróis como patrimônios locais. São instrumentos de educação importantes, tanto que, em várias as entrevistas realizadas, este discurso veio à tona. Para a comunidade a educação figura como foco base do projeto, os outros benefícios são consequência. Alguns, inclusive, gostariam de ter uma imersão maior dentro deste novo universo que lhes é exposto como relata uma usuária “[...] eu queria aprender mais, parece que é possível fazer um monte de coisas usando o computador, não é?”.

É importante, no escopo deste trabalho, remarcar que os usuários, quando utilizam os serviços dos Faróis, se preocupam muito mais com a ação de procurar oportunidades de emprego e crescimento do que com as atividades de cidadania. Alguns usuários até utilizam os serviços eletrônicos do “hóspede” como lazer, porém, possuindo eles limitação de apenas uma hora para usufruir dos recursos, preferem buscar informações mais práticas, voltadas ao dia a dia, na luta por melhores condições de vida.

A população local cultiva a relação com o “hóspede” para que possa colher frutos, de formas variadas e pessoais, sendo para buscar informações sobre emprego, realizar pesquisa escolar ou para lazer. Entretanto, muitos fatores podem ser trabalhados para a melhoria dos serviços dos Faróis, principalmente sob o foco da participação democrática através de ferramentas eletrônicas, assunto quase nunca abordado pelo entrevistado durante as conversações.

Observando e conversando com os usuários dos infocentros, e depois analisando todo o material coletado, foi possível concluir que não existe prática democrática sendo exercida eletronicamente a partir destes pontos. Mesmo que o sítio *home* de abertura do navegador de *internet* seja o Cidade do Conhecimento, mantido pela secretaria de educação (<http://www.cidadedoconhecimento.org.br>), raramente os usuários se atêm a suas informações. O bairro dispõe, há 10 anos, de um meio de comunicação local muito eficiente, o Jornal do Bairro Alto - JBA -, que distribui tiragens gratuitas à população. Esta parece ser a principal fonte de informações e politização local.

Fica clara, na análise, que o “hóspede” é mais que bem vindo dentro da comunidade, tanto do ponto de vista educacional quanto para apoio ao cidadão. O projeto foi bem articulado, provendo os recursos necessários para a operação dos Faróis, portando o “hóspede” ajuda à comunidade local, mas não o faz no ponto de vista da prática democrática. A própria limitação do tempo de uso das máquinas pode ser um fator inibidor para este tipo de prática, aliado à falta de conhecimento na utilização do equipamento e à cultura do cidadão.

Defrontando este panorama, sobreveio ao pesquisador a vontade de verificar como a relação entre Sociedade Organizada e o Estado se dá efetivamente, visto que o Bairro Alto possui uma boa expressão política. Para tanto, investigou-se a Associação de Moradores e como esta promove suas ações.

6.2 A SOCIEDADE ORGANIZADA, O ESTADO E O HÓSPEDE

A Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba completa 25 anos de existência, em julho de 2008, como entidade registrada perante a esfera municipal de administração pública. O primeiro documento data de julho de 1983. Em um bairro de aproximadamente 68 mil pessoas, a associação trabalha diretamente com cerca mil e duzentas pessoas.

Possui projetos permanentes como escolinha de futebol para meninos provenientes da favela carente do bairro, acompanhamento de reabilitação de ex-presidiários, envolvimento da população local com a escola de samba do bairro, e sazonais como campeonatos de futebol, campanhas de agasalho, mutirões de saúde. Estas atividades visam normalmente envolver principalmente a parcela jovem da comunidade.

Todas as quintas-feiras são realizadas reuniões no quintal do presidente da Associação Antônio Guedes de Oliveira - Toninho Guedes - para discutir o andamento dos projetos permanentes e planejar os eventos sazonais promovidos. Durante estas reuniões são abordados outros temas pertinentes ao bem estar da comunidade do bairro.

A associação possui bom relacionamento com a Fundação de Ação Social - FAS - da prefeitura municipal de Curitiba, gestora e articuladora da Política de Assistência Social do Município. Como a associação do Bairro Alto não possui nenhum tipo de arrecadação de renda, a ação conjunta com órgãos públicos se faz necessária, principalmente na assessoria de mantimentos e materiais para poder atender a população carente. Através desta parceria são doados brinquedos, cobertas, alimentos e vestimentas para que a Associação possa distribuir localmente.

A população, de modo geral, procura pessoalmente os membros da Associação para solicitar informações e serviços, e principalmente o presidente. Antônio Guedes de Oliveira faz parte da associação desde sua criação, a princípio sendo vice-presidente, passando a presidente em 1996, ocupando este cargo desde então. O contato entre os moradores do bairro e a Associação utilizando ferramentas de informática é nulo, o que era de se esperar depois dos resultados da primeira parte da análise. O único meio eletrônico de contato utilizado é o telefone celular do presidente da associação, e muitos moradores ainda preferem se dirigir pessoalmente à sede para poder debater seus problemas.

Toninho Guedes, como é apelidado o presidente da Associação de Amigos e Moradores do Bairro Alto – Atuba, é assessor parlamentar de Jair César, vereador da cidade de Curitiba. Sendo o Bairro Alto o sítio eleitoral de Jair, o vereador presta muita atenção às necessidades dos cidadãos locais. Toninho entra no cenário como ponte direta entre os cidadãos e poder legislativo, personificando a própria associação devido aos contatos e conhecimento político. A associação, então, gira em torno de seu presidente. Atualmente, ele faz parte do conselho comunitário de segurança e saúde do bairro, tem estreita relação com a Promotoria e a direção da Regional Boa Vista reivindicando ações e projetos ao poder público, é presidente da União das Associações da Regional do Bairro Alto (contendo 72 associações filiadas) e foi eleito como representante no Plano Diretor da cidade de Curitiba.

Sendo o presidente da associação de moradores o ponto chave para o funcionamento da mesma, um foco especial foi dado às suas atividades durante o processo de coleta de dados. Toninho funciona dentro da comunidade como um “desfazedor de nós”. Normalmente quando um morador precisa de algo, mas esbarra na burocracia complexa dos órgãos públicos, Toninho faz umas ligações e consegue agilizar processos. Toninho declara que seria muito complicado fornecer serviços ao cidadão sem o conhecimento político que detém.

A associação “hospedeira” já utilizou serviços do “hóspede” algumas vezes. Entretanto não enxerga como viável a utilização das instalações no apoio a práticas do grupo. Sob o ponto de vista dos membros da associação, os “hóspedes” são excelentes quanto ao apoio ofertado à comunidade estudantil.

Mesmo com os aparatos tecnológicos atuais e oportunidades arquitetadas pelo próprio governo, os membros da Associação se declaram despreparados a se integrarem a um novo modelo de colaboração social apoiado por TICs, e apontam que não existe atualmente infraestrutura oferecida pelo Estado que suporte tal ação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro do paradigma discutido nesta pesquisa, onde o ato participativo do povo é crucial para a força motriz do Estado, foi possível ver que tanto a sociedade quanto a associação foram favoráveis à entrada dos infocentros, porém eles são vistos apenas como uma ferramenta educacional.

Os moradores do bairro utilizam o Infocentro para buscar informações de cunho pessoal, como empregos, concursos, documentação, porém em baixa escala. Pelos depoimentos, pode-se supor que isso se dá devido ao pouco conhecimento do potencial da ferramenta disposta, pouco conhecimento de como utilizar o equipamento, horários curtos e delimitados para sua utilização. Existe, portanto, uma relação afável entre hóspede e hospedeiro, porém explorada apenas no âmbito educacional.

Durante a análise de conteúdo, pode-se perceber que o “hóspede” causou mudanças na vida daqueles que se utilizam de seus serviços. O “hospedeiro” teve que se adaptar para usufruir das ferramentas ofertadas, e este tem sido um processo de tentativa e erro, tanto por parte dos usuários que tentam se adaptar à tecnologia entrante quanto por parte daqueles que trabalham para facilitar a comunicação entre população e estrangeiro.

Uma importante etapa da Teoria da Hospitalidade é a deriva da tecnologia, onde esta deve flutuar sem que haja pressões fortes para corrigir o seu rumo. Desta forma, é dado tempo para que o “hospedeiro” se acostume com o estrangeiro, e o estrangeiro se acomode de forma conveniente, conectando-se à cultura e costumes locais. Na relação estudada, existe esta “deriva”. Como a tecnologia não faz parte do dia a dia da maioria da população, acredita-se que o processo levará um bom tempo para entrar em equilíbrio.

Algo a se ressaltar é o cuidado que os usuários têm com os Faróis, eles contemplam a estrutura com fascinação, compreendendo a sua função como apoio educacional e a sociedade de modo geral. O que leva a entender que a comunidade abraça o “hóspede” em seu meio com afeto e tenta cultivar esta relação para que gere frutos positivos para a população local.

Verificando os resultados desta análise e a forma com que os infocentros são utilizados pela comunidade foi possível chegar à resposta base da pesquisa rapidamente. Não existe utilização de ferramentas de e-democracia nas atividades da comunidade. O elemento “mais tecnológico” posto em uso é o telefone celular. Entretanto, esta comunidade é bastante ativa e participativa. Este fato curioso instigou o aprofundamento da investigação. Observando o desenrolar das atividades da Associação foi possível observar que esta serve como ponte direta entre a comunidade e o governo. Esta ligação é centrada na figura do presidente da Associação e forjada por seus contatos políticos.

Toninho Guedes, possuindo anos de atividades políticas vinculadas ao bairro, que remontam ao tempo da fundação da associação, e devido às suas ligações com a esfera pública municipal, tem em mãos um grande volume de contatos e através destes contatos, consegue as informações necessárias para operar as ações de sua associação, podendo assim continuar a servir a sociedade.

Para o grupo, é importante o fato de utilizar TICs em suas operações, mas para isto, o governo teria que auxiliar, trazendo bases maiores e com períodos de atendimento mais confortáveis aos trabalhadores que residem no bairro. Além de oferecer treinamento ao público e aos próprios membros da associação.

A forma de relação encontrada neste estudo é muito distante da realidade que se buscava. O trabalho da Associação é caracterizado pelo assistencialismo, despontado por tentativas de remediar as situações que afligem a comunidade. Não existe comprometimento, por parte da Associação, com a inserção da população nos meandros políticos, de modo que esta pudesse auxiliar o Estado em um processo decisório, configurando e reforçando um personalismo na estrutura da Associação. Porém, estes são assuntos para um outro estudo, de caráter sociológico e/ou político. Acredita-se que a investigação destes fenômenos pode ajudar a desvendar o mosaico de fatores que circundam a relação Sociedade Organizada / Estado deste bairro.

Esta pesquisa teve sucesso em seu objetivo, que foi o de explorar novas perspectivas. Deseja-se que a comunidade científica possa explorar peculiaridades diversas com a contribuição de outras áreas do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ABRAMSON, M.; MEANS, G.E. **E-Government 2001** – IBM Endowment for The Business of Government. Rowman & Littlefield Publishers, Inc. 2001

AKUTSU, L. **Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: Investigação em Portais de Governos no Brasil**. Escola de Administração/UFBA, 2002.

AKUTSU, L. PINHO, J. A. Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. In: **XXVIII Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**. Anais em CD. Atibaia: Anpad. Setembro 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Lisboa: Edições 70, 2002.

BELL, D. **O Advento da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Cultrix, 1977.

BELLAMY, C; TAYLOR, J. A. **Governing in the information age**. Buckingham, Open University Press, 1998.

BOBBIO, N. **Estado, Governo, Sociedade**. Paz e Terra, São Paulo, 1987

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? In: **Revista de Administração Pública**. Vol. 24. No. 2, fev – abr. 1990.

CASTELLS M. **A era da informação – economia, sociedade e cultura**: a sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999, vol 1.

CASTELLS M. **A Era da Informação – economia, sociedade e cultura**: o poder da identidade. São Paulo: Paz e Terra, 1999, vol 2.

CIBORRA, C. The grassroot of IT and Strategy. In CIBORRA, C. JELASSI, T. **Strategic Information Systems**: an European perspective. 1ª ed. London: Jon Willey and Sons, 1994.

CIBORRA, C. Why does groupware mean for Organization hosting it? In: CIBORRA C. **Groupware and Teamwork**: Invisible Aid or Technical Hidrance? Chichester: Wiley, 1996.

CIBORRA, C. **Hospitality and IT**. Primavera Working Paper 99-02, University of Amsterdam, 15p., abr 1999.

CIBORRA, C. **The labyrints of Information: challenging the wisdom of systems**. New York: Oxford Press, 2002.

CUNHA, M. A. V. C, *et al.* O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão e com o poder executivo nos grandes municípios brasileiros. **XXIX Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**. Anais em CD. Brasília: Anpad, Setembro 2005.

DAHL, R. **Democracy and its critics**. New Haven: Yale University Press, 1989.

EVERED, R.; LOUIS, M.R. **Alternative perspectives in the organizational sciences: inquiry from the inside and inquiry from the out side**. Academy of Manegement Review, 1981.

HOLMES, D. **eGov – eBusiness strategies for government**. Nicholas Brealey Publishing, 2002.

KUMAR, K. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna : novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1997.

O'DONNELL, G. Poliarquias e a (in)efetividade da lei na América Latina. **Novos Estudos**. Nº 51, jul. 1998.

OFFE, C. O novo poder. **Veja**, vol. 31, n. 14, p. 11 a 13, abr. 1998.

ORLIKOWSKI, W.J.; BAROUDI, J.J. **Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions**. Information Systems Research, 1991.

PINTO, S. L.; Fernandez, C.C.C. Institucionalização do governo eletrônico: o caso do Brasil. *In: Anais do X congresso Internacional de CLAD sobre la Reforma Del Estado y de la Administracion Pública*, Santiago, Chile, oct 2005.

POWER, M. **The audit society: rituals of verification**. Oxford: Oxford University Press, 1997.

SACCOL, A.I.C.Z. **A Teoria da Hospitalidade e o processo de adoção de tecnologias da informação móveis e sem fio**. São Paulo, 2005. Tese, Administração, Faculdade de Economia.

SANTOS, L. A. **Agencificação, publicação, contratualização e controle social**. Brasília. Ed. DIAP, 2000.

STALDER, F. The network paradigm: social formations in the age of information. **The Information Society**, v. 14, p. 301-308, 1998.

VITRO, R.A. **Para uma economia do desenvolvimento baseada em conhecimento**. R. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 9 a 37, jan./jun. 1993.