

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**DARDO LORENZO BORNIA JUNIOR**

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS E CIBERESPAÇO:  
redes de interações sociais na encruzilhada entre o local e o global**

Dissertação de Mestrado

**Porto Alegre  
2009**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

**DARDO LORENZO BORNIA JUNIOR**

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS E CIBERESPAÇO:  
redes de interações sociais na encruzilhada entre o local e o global**  
Dissertação de mestrado

Dissertação apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFRGS como requisito para a obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientadora: Profa. Dra. Cinara Lerrer Rosenfield

Porto Alegre  
2009

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**DARDO LORENZO BORNIA JUNIOR**

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Banca examinadora:

Prof. Dra. Cinara Lerrer Rosenfield (PPGS-UFRGS)  
(Orientadora)

Prof. Dr. Fábio Dal Molin (PPGEDU-UFRGS)  
(Membro)

Prof. Dr. Marcelo Kunrath Silva (PPGS-UFRGS)  
(Membro)

Prof. Dra. Ondina Fachel Leal (PPGAS-UFRGS)  
(Membro)

## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Profa. Cinara Lerrer Rosenfield, por ter sempre me dado a liberdade de pensar e criar, intervindo, quando necessário, “apenas” para contribuir (com grande competência), jamais para impor; e, também, por ter sempre confiado em mim, mesmo quando o tempo já era exíguo e todo o trabalho parecia-me que não mais lograria vingar.

Aos professores Marcelo Kunrath Silva, Ondina Fachel Leal e Fábio Dal Molin, por terem aceitado participar desta banca, contribuindo, destarte, para o encerramento de um ciclo (que, por certo, enseja desde já a abertura de um outro).

Aos meus colegas do curso de Mestrado em Sociologia (com quem pude compartilhar algumas agruras, muitas idéias e inúmeras risadas), pela força e amizade. Saibam que o que não mais se repetir (por contingências da vida) ficará, ao menos, resguardado eternamente em minha memória!

A todos os meus amigos e colegas mais íntimos, agora, amanhã e no passado, por existirem na minha vida; em especial, ao Carlos, ao tio Antônio (“primo”), ao Edson, à Sílvia e ao Marcelo.

Aos professores José Carlos Gomes dos Anjos e Maria da Graça Bulhões (Ciências Sociais - UFRGS), Walter Amorim Ortiz (SENAI - Artes Gráficas) e Vera ou “Verinha” (5º série), pelos valiosos ensinamentos que, embora eles sequer saibam, marcaram profundamente a minha vida enquanto estudante.

Às pessoas dos telecentros Timbaúva e Vila Cruzeiro, por terem gentilmente colaborado para a realização deste trabalho; sobretudo, aos monitores Leonardo e Juliana e a todos os usuários a quem entrevistei.

À minha mãe, Noeli, pela força descomunal que pôde me passar ao longo de todo o tempo, principalmente quando, em meio ao trabalho, sofremos um turbilhão de problemas que quase fizeram com que tudo desandasse. Ao Marcelo, meu irmão, pela confiança em mim e por todas as ajudas. À Fabiana, minha companheira, pela dedicação, amor e carinho, que sempre me confortaram. Ao Bruno. É isso aí gente, valeu!

E, para finalizar, a todos aqueles que, de uma maneira ou de outra, estiveram presentes em minha vida e colaboraram, ainda que apenas com um singelo sorriso, para a realização deste trabalho.

*“On n'a qu'une chose à soi, c'est son désir.”*  
“Só se tem uma coisa bem nossa, é o desejo.”

RIGAUT, Jacques. **Écrits**. Paris: Gallimard, 1970.

## RESUMO

As últimas décadas foram marcadas pela consolidação em nível mundial de uma sociedade da informação, enquanto modelo societal dinâmico e flexível, amparada nas TICs (como base material). Atualmente, a internet tem importância fundamental neste contexto, haja vista que representa a constituição de um ciberespaço, isto é, de uma sociedade virtual e em rede, de um novo espaço de sociabilidades. A partir do entendimento das possibilidades sociais permitidas pela internet, órgãos governamentais e comunidades locais passaram a discutir acerca de alternativas à problemática da exclusão digital, entendida como empecilho ao ingresso de grupos sociais pobres à sociedade da informação. Em resposta a esta situação, vêm sendo criadas neste último decênio unidades de telecentros – espaços para livre acesso comunitário à informática e à internet –, sobretudo nas periferias das grandes cidades do país. Na esteira destas considerações, nossa pesquisa analisou redes de interações sociais formadas por usuários de telecentros comunitários nos e a partir de tais ambientes, ou seja, no contexto local e através do ciberespaço – ou, em outras palavras, em uma dimensão global –, a fim de verificar como elas se constituem, se transformam, se reproduzem, etc. Assim, logramos apreender, sob o prisma das redes, o contexto de interação entre os usuários de telecentros e a sociedade da informação. Para tanto, partimos de uma perspectiva teórica sociotécnica – a qual subentende que elementos humanos e não-humanos compõem a realidade, associados em redes –, ou, mais precisamente, da teoria do ator-rede (TAR), e também de um pensamento rizomático, que visa assegurar a ampla complexidade intrínseca às redes. Foram estudados dois telecentros comunitários de Porto Alegre-RS: Timbaúva e Vila Cruzeiro – localizados nas zonas norte e sul do município, respectivamente. Seguindo uma abordagem qualitativa, fizemos observações de campo durante quatro meses e realizamos trinta e duas entrevistas individuais semi-abertas, que buscavam compreender de que forma os usuários de telecentros se relacionavam com outrem (em redes), tanto nestes próprios espaços quanto por meio do ciberespaço. Na sequência, fizemos uma análise de conteúdo das entrevistas e uma exposição etnográfica de nossas vivências nos telecentros, e pudemos desenvolver uma reconstrução de redes de interações sociais, em que traçamos associações entre elementos (coisas e pessoas) e identificamos fluxos de sociabilidades, movimentos no interior das redes.

**Palavras-chave:** redes de interações sociais, telecentros, ciberespaço, sociotécnica, local e global.

## ABSTRACT

The last decades were really marked all over the world by the consolidation of an information society, as a dynamic and flexible societal model, based materially on ICTs. Currently, the internet has a fundamental importance in this context, since it allows the constitution of a cyberspace, which is a network and virtual society, a brand new space of sociabilities. Starting from the understanding of the social possibilities granted by internet, governmental organizations and local communities started to discuss about alternatives to digital divide, understood as a hindrance to the access of the poorest social groups into the information society. To solve this situation, telecenters – places for free computer and internet access – have been created in the last decade, mainly in the outskirts of Brazil's big cities. Considering the subject showed above, our research has analyzed the social interaction networks made by communitarian telecenter users in and from these places, or better, in the local context and through the cyberspace – or, in other words, in a global dimension – to check how they are built, transformed, and reproduced, etc. So, we learned what happens during the interaction between telecenter users and information society – under the network point of view. To get it, we started from a socio-technical analysis – which conceives that reality is composed by humans and non-humans association networks –, or, specifically, from the actor-network theory (ANT), and also from a rizomatic thought that is able to express how nets are complex. We have studied two communitarian telecenters from Porto Alegre-RS: Timbaúva and Vila Cruzeiro – placed respectively in the north and in the south of this town. Following the qualitative method, we made field observations for four months and applied thirty two individual and open (not entirely) interviews, which tried to catch how telecenter users related to each other in these spaces and through the cyberspace. Afterwards, we did a content analysis of the interviews and made an ethnographic description about our telecenter experiences, and we developed a reassembly of the social interaction networks, in which we traced associations among different elements (things and people) and identified sociability flows, movements inside the nets.

**Key-words:** social interaction networks, telecenters, cyberspace, socio-technical theory, local and global.

## LISTA DE SIGLAS

AMOVICS – Associação dos Moradores da Vila Cruzeiro do Sul  
ANT – Actor-Network Theory  
ARS – Análise de Redes Sociais  
ARPANET – Advanced Research Projects Agency Network  
BA – Bahia  
CESMAR – Centro Social Marista  
CGIB – Comitê Gestor de Internet no Brasil  
CPS/ FGV – Centro de Políticas Sociais / Fundação Getúlio Vargas  
DATAPREV – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social  
EAD – Ensino à Distância  
EIC – Escola de Informática e Cidadania  
ENIAC – Electrical Numerical Integrator and Calculator  
EUA – Estados Unidos da América  
HD – Hard Disc  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IDH – Índice de Desenvolvimento Humano  
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira  
MDG Indicators – Millenium Development Goals Indicators  
MED – Mapa da Exclusão Digital  
MSN – Microsoft Service Network  
NTICs – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação  
OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico  
ONID – Observatório Nacional de Inclusão Digital  
ONG – Organização Não-Governamental  
ONU – Organização das Nações Unidas  
OP – Orçamento Participativo  
PC – Personal Computer  
PIBM – Pesquisa de Informações Básicas Municipais  
PMPA – Prefeitura Municipal de Porto Alegre  
POA – Porto Alegre  
PROCEMPA – Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre

PSG – Princípio de Simetria Generalizada  
RPG – Role-Playing Game  
RMPA – Região Metropolitana de Porto Alegre  
RS – Rio Grande do Sul  
SASE – Serviço de Apoio Sócio-Educativo  
SC – Sociedade de Controle  
SI – Sociedade da Informação  
SP – São Paulo  
TAR – Teoria do Ator-Rede  
TCC – Trabalho de Conclusão de Curso  
TI – Tecnologia da Informação  
TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação  
TT – Telecentro Timbaúva  
TVC – Telecentro Vila Cruzeiro  
UE – União Européia  
UF – Unidade da Federação  
UFSM – Universidade Federal de Santa Maria  
UOL – Universo On-line  
USB – Universal Serial Bus  
VOIP – Voz sobre IP (Internet Protocol)

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Tabela 1:** Ranking dos países com maior número de internautas (p.45)
- Tabela 2:** Distribuição dos usuários de internet por continente (p.49)
- Tabela 3:** Incluídos e excluídos digitais no Brasil (p.51)
- Gráfico 1:** Percentual de domicílios brasileiros com acesso à internet em 2005 e 2006 (p.52)
- Figura 1:** Site [www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br) (p.101)
- Figura 2:** Distribuição geográfica dos telecentros de Porto Alegre (p.102)
- Figura 3:** Telecentro Timbaúva (p.120)
- Figura 4:** Telecentro Timbaúva (p.121)
- Figura 5:** Telecentro Timbaúva (p.121)
- Figura 6:** Telecentro Vila Cruzeiro (p.123)
- Figura 7:** Telecentro Vila Cruzeiro (p.123)
- Figura 8:** Telecentro Vila Cruzeiro (p.124)
- Figura 9:** Orkut de entrevistado do Telecentro Timbaúva (p.144)
- Figura 10:** Orkut de entrevistada do Telecentro Vila Cruzeiro (p.144)
- Figura 11:** Orkut de entrevistada do Telecentro Vila Cruzeiro (p.145)

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2. DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO AOS TELECENTROS.....</b>	<b>32</b>
2.1 Antes da Era digital: breve histórico dos meios de comunicação e informação no Ocidente .....	32
2.2 A configuração de uma sociedade da informação.....	35
2.3 A sociedade global.....	42
2.4 Ciberespaço e cibercultura.....	44
2.5 Exclusão e inclusão digital.....	47
2.6 Os telecentros: alternativa periférica à exclusão digital .....	53
<b>3. AS REDES NAS RELAÇÕES SOCIAIS MEDIADAS PELO CIBERESPAÇO: UMA CONSTRUÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>57</b>
3.1 Considerações preliminares .....	57
3.2 A relação local-global.....	60
3.3 A sociedade em rede: relações sociais no ciberespaço .....	68
3.4 A sociotécnica e a teoria do ator-rede.....	79
3.5 Fluxos de sociabilidades (ou devires) em redes rizomáticas .....	92
<b>4. TELECENTROS COMUNITÁRIOS: ESPAÇO DE CONVERGÊNCIA DE REDES .....</b>	<b>100</b>
4.1 Os telecentros de Porto Alegre-RS.....	100
4.2 Vivência de campo: breve descrição etnográfica dos telecentros Timbaúva e Vila Cruzeiro .....	103
<b>5. ENTRE OS TELECENTROS E O CIBERESPAÇO: UMA ANÁLISE DE REDES DE INTERAÇÕES SOCIAIS.....</b>	<b>132</b>
5.1 Reconstituindo redes de relacionamento .....	132
5.2 A heterogeneidade e a complexidade das redes.....	134
5.3 Na encruzilhada entre o local e o global.....	146
5.4 Sociabilidades e subjetividades em movimento.....	153
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>168</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>173</b>

## 1. INTRODUÇÃO

As últimas décadas foram marcadas, entre outros fenômenos, pela consolidação das tecnologias associadas à informática (tecnologias digitais) como instrumentos de produção e transmissão de informações e de difusão da comunicação. Por superarem uma base técnica anterior – em razão de seu dinamismo, flexibilidade e potencialidade, que, de fato, não têm precedentes –, as TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) acabaram se difundindo por todo o planeta, e vêm sendo utilizadas, sem exceção, tanto nos campos da economia e da política, do trabalho, da ciência e da cultura, quanto na vida privada dos atores sociais, isto é, em suas atividades pessoais e cotidianas.

Considerando as transformações decorrentes desse novo modelo informacional, alguns especialistas e intelectuais criaram a noção de “sociedade da informação” – com variações como “sociedade em rede”, “sociedade do conhecimento” e “sociedade informacional” –, a fim de compreender a era atual sob o seguinte prisma: os efeitos produzidos, sobre o conjunto da sociedade, pelo avanço tecnológico. Diversos autores têm dissertado acerca da sociedade da informação. Trata-se, com efeito, de um novo paradigma sóciotécnico, caracterizado pelo dinamismo das atividades sociais e por uma ampliação das possibilidades humanas no tocante à produção e à difusão de informações (bens imateriais), que foi engendrado pela revolução das TICs – como base material de processamento e alocação de dados (CASTELLS, 1999).

É importante colocar também que as transformações tecnológicas – ou sociotécnicas, melhor dizendo – têm acompanhado e possibilitado o processo recente que se convencionou chamar de globalização. Na realidade, pode-se dizer que os dois fenômenos estão diretamente imbricados. Por certo, não há sociedade da informação sem globalização, já que as relações sociais que se dão nessa esfera (em rede) carregam em si, desde o começo, um caráter global – haja vista que as redes virtuais não têm limites espaciais, podendo ser estendidas para muito além de qualquer fronteira “real”, seja essa local, regional ou nacional. O contrário também é verdadeiro: de fato, “a globalização” apresenta relação intrínseca com a constituição de uma “sociedade informacional”, porquanto é essa que acaba possibilitando – materialmente, por meio das TICs – a ampliação das relações humanas para níveis supranacionais.

No que se refere à produção e à transmissão dinâmica da informação, bem como ao desenvolvimento acelerado da comunicação interativa, foi o advento e, por conseguinte, a popularização da internet (rede mundial de computadores), ao final da última década, que veio a possibilitar a formação de largas redes informacionais virtuais, que interligam globalmente

indivíduos, comunidades, espaços e saberes. Nesse sentido, é possível afirmar que a internet se converteu em um instrumento privilegiado de realização de relações (interações) sociais – de toda e qualquer espécie –, assim como de construção, tratamento, aquisição e transmissão de informações e conhecimentos, consistindo, portanto, em uma poderosa ferramenta para pessoas ou sociedades que a ela têm acesso (CASTELLS, 2004, p.288).

Ao instaurar uma nova ambiência de comunicação – isto é, a esfera da virtualidade –, a rede acabou abrindo caminhos para a constituição e a expansão de um ciberespaço, que é um novo espaço de sociabilidades – produzido e realizado permanentemente através de meios virtuais, como a internet –, com características próprias, e da cibercultura, que consiste em uma cultura – conjunto de hábitos, práticas, saberes, interesses, valores, etc. – da digitalização e da virtualidade, proveniente da difusão global das TICs e do largo uso dado a elas (LÉVY, 1999). Cabe colocar que o ciberespaço<sup>1</sup> vem sendo utilizado, na atualidade, em todos os tipos de relações humanas, tanto pessoais e/ou afetivas quanto profissionais ou formais – ou seja, relações em que estão envolvidas questões políticas, econômicas, educacionais, religiosas, culturais, entre outras.

A partir da consolidação desse modelo societal informacional e em rede<sup>2</sup>, o não acesso a ele, denominado exclusão digital, emergiu como problemática e se tornou alvo de debates acadêmicos e políticos em todo o globo, os quais subentendem, por óbvio, a importância<sup>3</sup> da transmissão, para toda a população, de conhecimento e acesso ao mundo digital, concebendo que, através dessa assistência, pode-se ampliar a inclusão social dos indivíduos e contribuir para a redução das desigualdades sociais – problema tão evidente em tempos de globalização. Não obstante, o fato é que, inclusive nos anos mais recentes, grande parcela da população mundial – de precárias condições socioeconômicas – ainda se encontra desprovida de meios materiais, e/ou até mesmo educacionais, que viabilizem um acesso à sociedade da informação e ao conjunto de possibilidades que essa pode trazer aos seus usuários (MATTOS, 2003).

---

<sup>1</sup> De modo a evitar equívocos conceituais, devemos desde já dizer que enquanto o termo internet é usado aqui basicamente em referência à rede mundial de computadores como instrumento tecnológico e/ou TIC, a noção de ciberespaço é utilizada no sentido de explorar de maneira mais profunda a dimensão social (dos relacionamentos humanos) encontrada na rede.

<sup>2</sup> Convém adiantar – apesar de que retomaremos essa questão no decorrer do trabalho – que Castells (1999) destaca, em tal formação societal, a interconexão dos indivíduos e grupos sociais por meio de redes virtuais, em interatividade, e formula, destarte, o conceito de sociedade em rede, pondo em relevo o papel dinâmico e flexível que as redes têm no seio da sociedade da informação.

<sup>3</sup> Em linhas gerais, pode-se constatar a crucial importância (em termos estratégicos) que tem o acesso à sociedade da informação, seja do ponto de vista das entidades políticas, seja a partir dos próprios atores sociais individuais e coletivos. Gomes (2002), por exemplo, é enfática nesse sentido e assevera que, ainda que não considerássemos toda a gama de possibilidades relacionadas à educação e ao conhecimento, o acesso a tal sociedade significaria, por si só, um ganho para os indivíduos. Segundo a autora, a mera utilização de serviços públicos e a procura de empregos on-line (entre outros exemplos) já seriam responsáveis, sob uma dimensão instrumental, por um acréscimo importante em suas vidas.

Como alternativa a essa situação, foram (e estão sendo) criados, sobretudo nas zonas periféricas de grandes cidades do Brasil e de outros países em desenvolvimento, telecentros comunitários – em localidades carentes, como vilas ou bairros de subúrbio –, que consistem, efetivamente, em espaços públicos destinados à livre utilização popular de computadores – e, em especial, da internet<sup>4</sup> (BORNIA JR, 2006). É importante ressaltar que, nos processos de constituição dos telecentros, as iniciativas – ou seja, o desenvolvimento de projetos, a busca por recursos financeiros, a realização de obras, de pressões reivindicatórias e a organização do espaço em âmbito local, entre outras – têm sido heterogêneas, variando de caso a caso, e vêm partindo de governos e/ou demais lideranças locais/regionais e dos próprios integrantes das comunidades de periferia – que constituem, é claro, os principais atores interessados em que seja cumprida semelhante espécie de política social de inclusão<sup>5</sup>.

Na esteira das colocações supracitadas, o tema deste trabalho (pesquisa e dissertação) começa já a se definir. Investigamos, com efeito, as relações sociais produzidas e mantidas por usuários de telecentros comunitários, tanto em um plano virtual – isto é, através da rede mundial de computadores – quanto em nível local – relações circunscritas, no tempo e no espaço, às proximidades dos telecentros e das comunidades que os abrigam. Nosso trajeto resultou, de fato, em um estudo das redes de interações sociais que são criadas, transformadas, reorganizadas, reproduzidas, viabilizadas e/ou fortalecidas, etc., no e a partir desses ambientes de sociabilidade – para tanto, seguimos desde o início a dupla lógica existente, na atualidade, entre o local e o global. Realizamos a pesquisa de campo, composta de entrevistas individuais e de observações, em dois telecentros de Porto Alegre-RS<sup>6</sup> – um município que dispõe de um programa de inclusão digital em estágio relativamente avançado, contendo várias unidades de infocentros espalhadas em seu território –, a saber, no Telecentro Timbaúva (TT), localizado na zona norte da capital gaúcha, e no Telecentro Vila Cruzeiro (TVC), que se encontra no caminho para a zona sul da cidade.

Deve-se destacar que, dentre as diversas formas e possibilidades de interação social que poderíamos analisar nesse estudo, acabamos optando por investigar, com pormenores, aquelas que dizem respeito especificamente às relações interpessoais dos frequentadores de

---

<sup>4</sup> Isso porque, conquanto os telecentros disponibilizem acesso a outras ferramentas de informática, o recurso mais procurado e utilizado pelos seus usuários é de fato a rede mundial de computadores. Demais considerações a respeito dessa questão serão desenvolvidas nos próximos capítulos, sobretudo, nos de número 4 e 5.

<sup>5</sup> Em verdade, de acordo com Macadar e Reinhard (2006) o processo de construção dos telecentros aqui no Brasil é bastante complexo, e tem se dado através da congregação de esforços de inúmeros atores sociais – que, no entanto, entram por vezes em conflito –, tais como: lideranças comunitárias locais, associações de moradores, entidades privadas beneficentes, ONGs, governos, etc.

<sup>6</sup> Maiores considerações acerca da escolha do campo e detalhes concernentes à coleta dos dados empíricos (entrevistas e observações) serão desenvolvidos na seqüência, quando abordarmos a questão dos procedimentos metodológicos da pesquisa.

telecentros – afetivas, íntimas, familiares, etc. Em trabalho anterior, elaboramos um esquema de classificação, que expõe quatro tipos de uso da internet que aparecem em tais espaços. São eles: (1) uso *instrumental/prático* – procura de empregos e cursos, acesso a serviços públicos, consultas a informações úteis do dia-a-dia, como cronogramas de cinemas, horários de ônibus, etc.; (2) uso para *entretenimento* – acesso com fins de diversão a serviços como conteúdos de lazer, jogos, salas de bate-papo, entre outros; (3) uso *comunicacional* – que está relacionado à comunicação à distância, podendo dar-se através de plataformas e serviços de relacionamento, como Orkut, e-mail e MSN; e, por fim, (4) uso *educacional* – voltado à busca de informações educativas, tais como conhecimentos escolares, saberes técnicos e/ou culturais, notícias, etc. (BORNIA JR, 2006). Não obstante, pudemos também perceber que, embora todos esses tipos de uso acabem se desenvolvendo – e, não raro, de forma imbricada –, são os de número 2 e 3 que, na prática, predominam no cotidiano dos telecentros comunitários. Trata-se, via de regra, de um público usuário majoritariamente jovem, o qual, ainda que utilize a *web* por razões diversas, deseja se inserir no universo ciberespacial para, em primeira instância, realizar interações com outrem (comunicação), mantendo, assim, vivos e renovados os laços pessoais de afeto (de cada um dos indivíduos). Ora, foi tendo em vista que as redes de relações sociais produzidas pelos usuários de telecentros são extensas, dinâmicas e multivariadas, e que em um trabalho como esse é fundamental que se estabeleça algum tipo de delimitação do campo – que possa, com efeito, garantir-lhe a minúcia e a profundidade –, que acabamos definindo e investigando o objeto empírico acima referido.

Há algumas questões que devem aqui ser respondidas, no entanto, antes de seguirmos desenvolvendo as implicações teórico-sociológicas do nosso objeto de estudo: a saber, qual é a relevância desta temática (de pesquisa)? Por que ela tem que ser estudada? E, finalmente, o que justifica a realização deste trabalho? Então vejamos.

Em primeiro lugar, pode-se desde já asseverar que a análise das relações sociais que são engendradas pelos usuários de telecentros comunitários, tanto em nível local como numa perspectiva global – ou seja, na esfera da virtualidade, sem demarcações espacial-temporais rígidas –, tornou-se algo bastante relevante, sob um ângulo social e sociológico, em função do papel central que a sociedade da informação globalizada – que é, diga-se de passagem, um meio precípua de formação e transformação de redes de sócio-interação – conseguiu alcançar no mundo do século XXI. No caso dos telecentros, estamos lidando com usuários novos e/ou carentes de recursos, os quais têm normalmente pouco ou (quase) nenhum acesso ao mundo virtual. Aí é que reside a importância (em particular) de tal tema de pesquisa, haja vista que é possível apreender em profusão, a partir desses locais, o contexto de integração entre os

indivíduos e a sociedade da informação. Vale lembrar ainda que a comunicação informal é o que constitui a principal forma de uso da internet em telecentros – e é uma das modalidades mais expressivas de realização da era informacional na atualidade. Assim, o estudo das redes de interações sociais orientadas para tal fim acaba assumindo aqui uma posição de referência, porque permite que compreendamos como essas relações se desenvolvem e quais são as suas características, quando em contato com as TICs – possibilitando, em última instância, que analisemos de que maneira o paradigma informacional interfere nos processos de constituição e transformação das relações sociais.

Ademais, deve-se levar em consideração que a temática da sociedade da informação, em toda a sua amplitude, é profundamente relevante enquanto questão social e problemática sociológica, uma vez que ainda está em curso, no mundo inteiro, um conjunto de mudanças sociotécnicas – um bom exemplo disso, por sinal, é o da constituição e fortalecimento de um ciberespaço e da dita cibercultura – que confluem no sentido da cada vez maior hegemonia desse modelo societal. Tal evolução, que por óbvio influencia na reorganização das relações econômicas, sociais, políticas e culturais está longe de cessar – e outras conseqüências deste processo dinâmico ainda estão por vir.

Enfim, convém lembrar que essa discussão acerca da expansão do acesso às TICs – que contempla, entre outros assuntos, a questão dos telecentros – e das implicações sociais daí decorrentes tem perdurado como pauta importante de debates nas agendas políticas e em discursos reivindicatórios de grupos populares e de organizações da sociedade civil. De modo que a pesquisa científica encontra aí, com efeito, uma intensa demanda social pela produção de conhecimentos (em diversas áreas), os quais são, até o presente momento, insuficientes. Em volta de tal temática, portanto, há um campo fértil aberto para a investigação sociológica – que precisa estudá-lo, pois tem muito ainda a responder. Nesse sentido, entendemos que a realização desta pesquisa certamente se justifica, tanto por causa da atualidade e/ou do valor estratégico (político e científico) associado ao seu tema como pelo fato de ela pôr em relevo uma questão assaz relevante do ponto de vista social.

A partir de agora, podemos então começar a desenvolver os aspectos fundamentais de teoria e método que nortearam a construção deste trabalho: a saber, **(a)** problema de pesquisa, **(b)** hipóteses e, por fim, **(c)** procedimentos metodológicos.

**(a)** Ora, é sabido que os telecentros comunitários são espaços coletivos criados com o objetivo precípua de disponibilizar acesso digital/virtual a comunidades pobres – em vilas, bairros ou distritos, etc. –, as quais carecem, de forma geral, desse tipo de recurso. Aqui no

Brasil, as primeiras unidades foram instaladas<sup>7</sup> em torno da virada do século, no intento de constituir uma alternativa eficaz à problemática da exclusão digital. É de se ressaltar, nesse contexto, que as discussões que antecederam o processo de difusão dos telecentros – e que ainda encontram lugar em agendas políticas e reivindicações populares – expõem o caráter estratégico que, de fato, está a eles associado. Segundo Santos (2003, p.3-5), por exemplo, uma vez que a sociedade da informação logrou consolidar-se como realidade, e não mais como uma perspectiva para o futuro, e que vem se expandindo num mundo globalizado que é capitalista, competitivo e profundamente desigual, toda e qualquer experiência que vise à inclusão digital (como a da construção de telecentros) passa a adquirir um valor considerável, seja para as populações beneficiárias, seja para os agentes políticos governamentais e não-governamentais que se envolvem com tal questão.

Dentre as razões que explicam essa faceta estratégica, está o fato de que, ao integrar as comunidades carentes às redes virtuais da esfera informacional, os telecentros acabam pondo as realidades locais em relação com alguns dos mais variados contextos da globalização, isto é, com um sem-número de fluxos culturais e sociais – e, em certo sentido, também políticos e econômicos – globalizados, que, por certo, têm importância reconhecida em consenso – por parte de governos, burocratas, empresários, intelectuais, educadores, ativistas, entre outros – na atual conjuntura mundial. A inter-relação entre o local e o global, neste caso, ocorre porque o acesso à internet – que é realizado nos telecentros – promove um deslocamento espacial-temporal sobre as relações sociais<sup>8</sup>, ampliando-as de contextos de co-presença para extensões indefinidas de tempo e espaço (GIDDENS, 1991). Eis um exemplo<sup>9</sup> – que dá uma dimensão de como tal processo na prática se dá: de acordo com Telles (2006), que trabalha com uma perspectiva sociológica que tem por objetivo analisar as teias (ou redes) sociais e os fluxos de pessoas dentro do espaço urbano, as regiões mais ricas e desenvolvidas das grandes cidades têm uma estrutura bastante aberta para o conjunto das relações econômicas, culturais e sociais de caráter globalizado, ao passo que as regiões de periferia apresentam relações um tanto mais restritas e confinadas ao contexto local. Ora, ao interligar as zonas periféricas ao contexto (mais amplo) da sociedade da informação, os telecentros comunitários acabam integrando-as

---

<sup>7</sup> Em tempo: a implementação dos telecentros, que tem ocorrido principalmente nas periferias das grandes cidades, é resultado de um esforço conjunto e, ao mesmo tempo, de um jogo de disputas entre governos locais, lideranças comunitárias e outras organizações da sociedade civil.

<sup>8</sup> Cabe colocar que a expressão “relações sociais” se refere aqui não apenas à interação social direta que se dá entre indivíduos, mas também ao intercâmbio de informações, produtos, costumes e culturas, etc, que se expande espacial e temporalmente à medida que as práticas globalizadas vão sendo ampliadas em diversos sentidos.

<sup>9</sup> Este exemplo, deve-se dizer, diz respeito a um deslocamento espacial-temporal das relações sociais dentro do próprio espaço urbano das cidades em que os telecentros se encontram. Vale lembrar, no entanto, que esse deslocamento pode ir bem mais além em termos espaciais – como, por exemplo, no caso de pessoas de diferentes países que se relacionam através da internet.

virtualmente aos principais espaços<sup>10</sup> globalizados da cidade e arredores, tais como empresas, imprensa, centros de cultura, instituições de ensino, manifestações públicas, grandes eventos, comércios, etc., e às pessoas e atividades que circulam por tais lugares. Nesse sentido, pode-se dizer que é aí produzida uma relação entre o local e o global no interior do próprio espaço urbano e que os telecentros vêm a assumir a condição de espaços globais incrustados em regiões periféricas pobres, que em geral dispõem de pouco acesso a bens e serviços.

Além da dimensão global – ou globalizada, globalizante –, contudo, é necessário que se destaque a marcante vinculação local que os telecentros têm com as comunidades em que estão instalados. Conforme Pereira (2004), esses ambientes de sociabilidade e/ou socialização produzem um impacto relevante sobre as vidas pessoais de seus usuários, de um lado, e sobre o dia-a-dia coletivo das comunidades, de outro. Conquanto reconheça as limitações no tocante aos recursos e estrutura de que sofrem os telecentros, a autora atenta para a sua importância enquanto entidades promotoras de inclusão digital e desenvolvimento em nível local, e afirma que eles constituem, com efeito, espaços de lazer – de ocupação de tempo livre para jovens em sua maioria desempregados – funcionando em zonas de periferia, ou melhor, espaços de sociabilidade que são orientados para a promoção da cidadania, do lazer e da educação – que tendem a se contrapor, portanto, a lógicas locais de conduta violentas, criminosas, etc –; e isso justamente em localidades assaz carentes deste tipo de ambiente.

Entendidas estas considerações preliminares, pode-se asseverar que: (1) os telecentros (comunitários) podem ser concebidos como espaços de caráter global – com características globalizantes –, situados em contextos locais (regiões periféricas); (2) seu modelo de operação engendra a formação, transformação e/ou permanência de interações sociais – redes de sócio-interação – locais e coletivas; (3) o acesso que eles disponibilizam à sociedade da informação viabiliza a constituição de relações sociais através de redes ciberespaciais, tanto em um fluxo urbano local mais abrangente como em dimensões indeterminadas e ilimitadas de espaço e tempo – globais, em sentido geográfico.

Tendo-se em vista que os telecentros consistem em espaços simultaneamente locais e globais, e considerando-se a relação tensa e dinâmica que se dá na atualidade entre essas duas instâncias ou esferas (por assim dizer) de realização da vida social, cabe desde já propor a seguinte questão: quais são as principais características das relações sociais, isto é, das redes sociais de interação que a partir deles se constituem – ou então se transformam, reproduzem-se, organizam-se, etc.? Antes de tentarmos elaborar uma resposta, porém, devemos seguir em frente com nossa explicitação teórica do problema de pesquisa.

---

<sup>10</sup> E acabam também redefinindo, neste processo, as redes de relações sociais de seus usuários.

Entre os autores que desenvolvem análises acerca dos fenômenos da globalização e da sociedade da informação, há, em verdade, uma série de discordâncias no que se refere aos efeitos por eles provocados, de modo geral, sobre os atores individuais e coletivos e sobre o conjunto das relações sociais. Se, por um lado, autores como Lévy (1999) e Castells (1999) chamam a atenção para as amplas possibilidades de realização do ser humano em um mundo “virtualizado” e em rede – por intermédio das TICs e de suas benesses, como a internet e todo o seu universo de possibilidades –, direcionado para o conhecimento e a informação, outros, como Mattelart (2002) e Mattos (2003), mantêm-se em alerta quanto às conseqüências sociais daninhas ocasionadas por essa realidade e criticam o viés unidimensional e autoritário da sociedade informacional, dotada de uma razão tecnicista opressiva e socialmente excludente. Ora, em face destas divergências teóricas – e de modo a introduzir o problema de pesquisa de que partimos –, convém apresentar outras questões: será que as (redes de) relações sociais constituídas e realizadas em telecentros comunitários – isto é, no epicentro dos processos de globalização do local e de inserção das comunidades periféricas à sociedade da informação – carregam em si um *modus operandi* unilateral<sup>11</sup>? Ou será que elas são tão multivariadas – em termos de objetivos, elementos e características – que acabam por se desenvolver em várias direções, a ponto de não ser viável reduzi-las como uma única categoria ou objeto de análise? E se elas assim forem, de que forma é possível estudá-las, questioná-las, compreendê-las?

É de um esforço no sentido de responder a essas perguntas que deriva o principal eixo teórico de análise do nosso trabalho. Com efeito, à exceção das relações que se dão em âmbito local e de maneira direta (face a face), tais redes de interações sociais são produzidas (com exclusividade) no e a partir do ciberespaço – daí se depreende, por óbvio, que aqui devemos considerar a *web* como espaço privilegiado de realização de relações sociais. Ao pensarmos sobre este assunto, duas palavras emergem automaticamente como elementos fundamentais, a saber: sociedade e tecnologia. A própria noção de sociedade da informação<sup>12</sup>, em toda a sua abrangência, traz em si uma evidente associação entre esses dois elementos – haja vista que é através de “tecnologia” informacional e comunicacional que este modelo de “sociedade” se constitui. É nesse contexto que inserimos no trabalho a teoria sociotécnica e a teoria do ator-

---

<sup>11</sup> Tal como propõem, no limite, os críticos mordazes da era informacional, que por vezes vêem, por trás da realização dinâmica de atividades e da difusão da informação – no novo paradigma informacional –, a reprodução de uma razão técnica e/ou o recrudescimento da exclusão social – através de sua mais nova face, ou seja, a exclusão digital.

<sup>12</sup> Vale destacar, a propósito, que não podemos submeter as redes de relações sociais que estamos aqui investigando a algum grande e único fator (explicativo) determinante, como, por exemplo, “a sociedade da informação” ou “a globalização”. Por certo, temos que analisá-las acuradamente, abarcando ao máximo a sua vasta complexidade; mas sem desconsiderar que transformações sociais de nível macro, como os processos recém citados, têm, de fato, influência considerável sobre elas – e, por conseguinte, sobre seus modos e possibilidades de realização prática.

rede (TAR): para darem conta do nosso objeto de estudo por inteiro – afinal, não se pode esquecer que, embora estejamos trabalhando com pessoas, estamos aqui também lidando com tecnologia, ou seja, com seres e/ou elementos não-humanos. Convém, portanto, abordar tais teorias mais detidamente.

Nos estudos sociotécnicos, segundo Benakouche (1999), parte-se da premissa de que há uma intrincada e inseparável associação entre o que é social e o que é material (técnico). Na realidade, pode-se dizer que toda a produção técnica é ao mesmo tempo social, uma vez que ela não se dá num vácuo, por assim dizer. A concepção que se tem das tecnologias, os desenvolvimentos dados à técnica e, em especial, os usos que dela são feitos, estão imersos na sociedade e na esfera das relações sociais, assim como, ao inverso, a configuração do aparato técnico/tecnológico em certa sociedade acaba condicionando suas formas de sociabilidade. A partir desta perspectiva de análise, não se deve estabelecer, em torno do mundo social, uma dissociação radical entre o homem e a técnica (ou tecnologia), como se ambos constituíssem pólos absolutamente distintos e/ou, então, como se os seres humanos, de um lado, estivessem completamente sujeitos às ingerências da tecnologia ou, de outro, essa apenas servisse às determinações do homem e nada mais. Para a autora, em suma, a corrente sociotécnica, que é multidisciplinar, tem por função investigar as cadeias de associação que se dão entre todos os tipos de elementos, tanto humanos quanto técnicos – a fim de reconstituir uma realidade que não é nem social, nem só tecnológica, mas sociotécnica.

A teoria do ator-rede, por sua vez, consiste em uma espécie de ramificação teórica da vertente sociotécnica, e, apesar de convergir com essa última no que tange à grande parte de suas proposições teórico-metodológicas, apresenta de fato algumas características singulares. De acordo com a TAR, os elementos humanos e não-humanos estão imbricados na sociedade, relacionando-se através de redes complexas e não-lineares (cadeias de associação). Aqui, não cabe o estudo dos diferentes elementos, mas sim a reconstrução das redes. Conforme Latour (2001), todo e qualquer ser é um ator<sup>13</sup> – ou, melhor, um actante ou atuante<sup>14</sup> –, porquanto tal termo serve, a rigor, para caracterizar tudo aquilo que provoca algum efeito sobre algo ou alguém. Ao estabelecer o *princípio de simetria generalizada*, o autor leva essa tese a um ponto extremo, rompendo de vez com as dicotomias da diferenciação entre humanos e não-

---

<sup>13</sup> Ora, isso pode ser depreendido se considerarmos que não existe elemento – e aqui estamos falando em amplo sentido, incluindo objetos, coisas, animais, seres inanimados, pessoas, etc. – que seja totalmente nulo, isto é, que não interfira de forma alguma sobre outros seres ou elementos. É importante destacar que, para Latour, a agência não constitui uma propriedade exclusiva dos seres que (ao atuarem no mundo) apresentam consciência ou intencionalidade.

<sup>14</sup> Encontramos essas duas traduções para o português do termo *actant*, utilizado nas versões em língua inglesa dos textos de Latour.

humanos, sujeito e objeto ou entre natureza e cultura (ou sociedade). Para a TAR, a realidade (social) é entendida como um conjunto de redes multifacetadas e complexas, em que os atores humanos e não-humanos interagem sem cessar – neste movimento, vale lembrar, há infinitas agências e determinações de todas as partes, e não uma influência unidirecional de um grupo de atores sobre o outro, como se um deles constituísse a causa, enquanto que o outro, somente o efeito. A tarefa dessa teoria – que é considerada simultaneamente um método – é a de traçar associações (em redes). Nesse sentido, é importante colocar que Latour (2005) propõe uma profícua distinção entre o que chama de “sociologia do social” e “sociologia da associação”. Para ele, não existe no mundo e nas coisas uma propriedade ou substância social – como se essa constituísse, de fato, uma espécie de material –, e sim elementos diferentes e em inter-relação dinâmica que podem configurar um coletivo social – os quais, é bom frisar, não têm de ser exclusivamente do gênero humano. A sociologia da associação, que, por oposição à sociologia do social, não naturaliza desde o princípio a idéia de sociedade, tem por objetivo traçar associações entre os mais variados elementos de maneira a reconstruir o social. É claro que não se pode fazer isso por completo. Trata-se, com efeito, de um modo de investigação que se abre à complexidade das coisas, mas sem a ilusória pretensão de esgotá-la. Há um sem-número de caminhos a serem percorridos, porém jamais um fim. Enquanto a sociologia do social postula tal entidade – isto é, o social – de antemão e explica a realidade por intermédio da “substância social”, a sociologia da associação não preestabelece quais são os elementos que nela podem estar envolvidos e qual é a gama de (suas) possibilidades de interação.

A partir dessa abordagem preliminar acerca da corrente sociotécnica e, sobretudo, da teoria do ator-rede, já é possível responder, então, algumas daquelas indagações colocadas anteriormente. Sim, as redes de interações sociais realizadas nos e a partir dos telecentros comunitários – através do ciberespaço e/ou não – são bastante complexas e multivariadas, e sim, elas podem ser estudadas e analisadas. O referencial teórico-metodológico que aqui encontramos para tanto é, com efeito, a TAR ou aquilo que Latour entende como sociologia da associação.

Tendo-se em vista as características com que descrevemos tais redes, a propósito, cabe afirmar desde já que elas podem ser entendidas mais acuradamente enquanto rizoma – afinal, esta é uma noção que, por excelência, consegue se aproximar da vasta complexidade reticular intrínseca às coisas, aos seres e aos seus devires. Deleuze (1996) se vale dela, por exemplo, para explicitar o caráter plural, imbricado e multifacetado da realidade e, em especial, das relações sociais. Em um rizoma, todos os elementos estão em interação constante, contínua (e/ou descontínua), em redes – que se assemelham a emaranhados e se arranjam à forma de

raiz –, e, mais que os pontos (ou nós) de um rizoma, são importantes os seus movimentos (fluxos) e pontos de fuga, os quais se dão de maneira permanente e ilimitada. Além disso, não se pode preconceber os rumos, origens, incidências e determinações que caracterizam os seus elementos – como se esses, dotados de uma inexistente simplicidade, estivessem já dados no mundo, por antecedência.

No âmbito da sociedade, além de se referir à inter-relação entre indivíduos e aos seus múltiplos fluxos em redes – transmitindo, portanto, uma impressão de busca da exterioridade –, o rizoma de Deleuze serve para pensarmos acerca das próprias pessoas, em sua dimensão interior ou subjetiva. Em verdade, não se deve estabelecer rupturas drásticas entre o sujeito e o seu exterior, pois os complexos fluxos rizomáticos atravessam as convencionais fronteiras de análise que são em geral atribuídas aos mundos físico e social. Assim, é de se considerar que, mesmo em um estudo de redes, como o que aqui desenvolvemos, é fundamental prestar atenção em fenômenos como os da produção e agenciamento de subjetividades (GUATTARI e ROLNIK, 1986), ao nível tanto do indivíduo quanto da coletividade, já que esses, por certo, fazem-se presentes e interferem diretamente nos processos de formação e transformação das redes de relações sociais.

No que diz respeito à dimensão teórico-epistemológica e às questões metodológicas, é premente colocar que a idéia de rizoma se coaduna proficuamente com os pressupostos mais importantes da TAR<sup>15</sup> e, acima de tudo, com a natureza teórica e empírica do nosso objeto de investigação – tornando-se fundamental, então, para a análise do campo que será apresentada na seqüência.

De resto, convém ressaltar que, ao estudarmos neste trabalho certas redes de interações sociais, não estaremos direcionando nosso olhar apenas para pessoas, mas também para outros elementos, os quais, como se pode notar, interferem de fato nos processos de constituição e reconstituição do social. Por exemplo: até aqui discorreremos acerca de relações virtuais e não-virtuais – é preciso que se compreenda, por sinal, que tais distinções estão imbricadas na prática, ou seja, que são complementares e não antagônicas – e falamos sobre o ciberespaço, que é, por óbvio, o meio precípua de realização de relações sociais existente em telecentros comunitários. Trata-se, em síntese, de um importante elemento a ser aqui considerado, em intrincada parceria com aquilo que existe de humano no complexo e rizomático universo dos coletivos sociais. Há que se dizer, a propósito, que o uso da noção de ciberespaço é bem mais

---

<sup>15</sup> Esta inter-relação conceitual, inclusive, vem sendo atualmente trabalhada por diversos autores. Na realidade, o próprio Latour admite as aproximações que sua teoria tem com o pensamento rizomático presente na filosofia da diferença de Deleuze e Guattari. Tal assunto será abordado com maiores detalhes, enfim, no capítulo 3 deste trabalho.

apropriado neste caso que o da de internet, visto que, enquanto a primeira abarca o contexto de inter-relacionamento entre a tecnologia e a esfera das interações sociais – explicitando, por conseguinte, os resultados híbridos e singulares da fusão entre tais instâncias –, a segunda parece conservar, no plano conceitual, o pensamento dicotômico com o qual pretendemos aqui romper – apartadas, a internet se encontraria no domínio da técnica, ao passo que a vida humana, no campo do social.

À luz da exposição feita até agora, podemos enfim definir o problema de pesquisa que norteou a construção deste trabalho. Considerando-se (1) que os telecentros comunitários, enquanto ambientes de sociabilidades, estão situados em uma encruzilhada entre o local e o global, isto é, em um ponto de tensão (conflitos e convergências) entre essas duas instâncias espacial-temporais da realidade social; (2) que neles é disponibilizado acesso à sociedade da informação e, mais especificamente, às redes virtuais do ciberespaço, nas quais os usuários se imiscuem e passam com frequência a (re)produzir suas realidades individuais e coletivas; (3) e que dentre as possibilidades de uso que a internet pode oferecer aos usuários, a comunicação informal – ora, as interações sociais afetivas, íntimas, pessoais, etc. – é a que mais se destaca no cotidiano de tais ambientes, cabe o seguinte bloco de questões: quais são as características das relações sociais – ou melhor, das redes de relacionamento – que se desenvolvem nos e a partir dos telecentros, tanto no espaço local quanto através da esfera ciberespacial? Qual é a dinâmica ou quais são os fluxos contínuos e descontínuos destas redes de interações sociais? De que maneira elas se entrecruzam? E de que forma – nesse contexto sociotécnico, que é a um só tempo local e global – elas são produzidas, reproduzidas, transformadas e distribuídas?

Em um cenário atravessado pelas redes informacionais fluidas do ciberespaço e/ou pela interação permanente entre o contexto local e as injunções de caráter global, como é o caso dos telecentros, analisamos, em suma, redes sociais de relacionamento e suas dinâmicas. Para tanto, elaboramos uma reconstrução de cadeias de associação entre diversos elementos (humanos e não-humanos), de acordo com aquilo que logramos apreender durante a fase de pesquisa de campo. É evidente que não pudemos remontar tais redes na íntegra – mesmo porque elas não estão dadas na realidade, completas, em posição estanque, à espera de serem descobertas –, mas procuramos traçá-las com minúcia e criatividade, de “olhos abertos” em direção à complexidade que de fato as caracteriza.

**(b)** Antes de levantarmos as hipóteses que nos orientaram ao longo da produção dessa pesquisa, é importante fazer alguns esclarecimentos de ordem metodológica e epistemológica. Em verdade, não se pode trabalhar aqui com uma concepção tradicional de hipóteses, em que essas, rígidas e inteiramente dedutivas, são aplicadas com objetividade sobre o mundo social,

colocadas à prova, podendo ser apenas validadas ou refutadas. Não utilizamos um modelo teórico-analítico pronto, de onde as tenhamos extraído para então confrontá-las com os dados empíricos, alcançando, em seguida, resultados definitivos. Ao invés de constituírem amarras, elas podem ser aqui entendidas mais acuradamente como guias de investigação, que, embora apontem horizontes, são abertos e não encerram caminhos. Ora, se tivéssemos estabelecido desde o princípio todos os limites de análise deste trabalho, de que modo poderíamos ter dado conta de uma realidade rizomática? Já bastou, nesse sentido, a delimitação que fizemos do campo, necessária para que a pesquisa se tornasse exequível.

Quando Latour (2000a) argumenta em favor de uma antropologia simétrica – dizendo, entre outras coisas, que a sociologia e as demais áreas do conhecimento têm muito a aprender com a antropologia – e de uma antropologia das ciências (LATOURE e WOOLGAR, 1997), está por óbvio ressaltando a importância que esta disciplina atribui à *empíria* e ao método indutivo de apreensão do real. Não há um dualismo entre as dimensões teórica e empírica, em que a primeira deteria, *a priori*, o poder de explicação dos fatos e/ou fenômenos da realidade social, ao passo que a segunda conteria essa própria realidade em si – de fato, o autor rompe com semelhante espécie de orientação epistemológica. Trata-se, em suma, de uma valorização conceitual do empírico e de seu potencial de teorização e análise *a posteriori*. É o que afirma Guizze, ao discorrer acerca das implicações metodológicas relativas à TAR e, de modo geral, ao estudo de redes:

Se na perspectiva epistemológica o empírico não tinha o poder de questionar uma distinção conceitual, aqui o domínio racional é efeito de uma prática, é imanente, intrínseco ao plano no qual ele se constrói. Retorno da potência do empírico, de sua inventividade e engenhosidade. Empírico não é sinônimo de indiferenciação. A rede de atores, em sua concretude, comporta diferenciações, ela é o plano onde serão construídas as distinções entre as práticas. [...] Entretanto, tais distinções não são justificadas a partir de um método racional. Elas não são *a priori*, mas *a posteriori*. É preciso acompanhar concretamente o modo como elas se constroem, se inventam, se produzem (GUIZZE, 2005, p.7).

Isso é, enfim, o que acabamos por realizar neste trabalho. Afinal, como poderíamos ter traçado redes de interações sociais rizomáticas, com devires permanentes, se não tivéssemos saído a campo imbuídos de um olhar antropológico, indutivo? De acordo com Latour (2002, *apud* FREIRE, 2006, p.56), “a teoria do ator-rede é mais como o nome de um lápis ou pincel do que o nome de um objeto a ser desenhado ou pintado”. Para traçar redes, segundo esta perspectiva, não podemos definir com rigor e de antemão que elementos serão nelas incluídos e que conceitos servirão para compreendê-las; ao inverso, devemos – aproveitando a alegoria do autor – ir à procura dos dados empíricos com um lápis apontado e um papel em branco. Pode-se asseverar, nesse sentido, que as hipóteses com as quais trabalhamos são antes de tudo

guias de pesquisa e análise, dotados de um caráter marcadamente empírico. É esse caráter, por certo, que nos possibilitou ter êxito na apreensão da complexidade inerente às já referidas redes sociais<sup>16</sup>.

Na esteira das considerações desenvolvidas acima, e tendo em vista que (1) as redes de relações sociais constituídas e/ou transformadas no espaço dos telecentros comunitários são multivariadas, apresentando, em sua complexidade, uma miríade de características, objetivos e funções, e que (2) elas não se encontram na prática apartadas, isto é, de um lado as redes locais e de outro as virtuais, e sim entrecruzadas num rizoma pluridimensional – configurando um cenário complexo de sócio-interação –, convém finalmente expor as nossas hipóteses<sup>17</sup> de trabalho. Conjeturamos que:

(I) O acesso ao ambiente ciberespacial em telecentros, que está relacionado acima de tudo à interação social informal, familiar e/ou afetiva, reforça laços locais de sociabilidade, visto que põe em contato, a partir de uma potente tecnologia de informação e comunicação (a internet), pessoas que convivem em uma mesma comunidade, tais como vizinhos, conhecidos, colegas, parentes e amigos. Neste contexto, diversas redes locais de interações sociais têm sido criadas, reproduzidas e modificadas – e reconfiguradas em uma dimensão virtual.

(II) Tal acesso reforça, outrossim, relações sociais deslocadas espacial-temporalmente da esfera local, seja ao permitir e potencializar a comunicação entre indivíduos que, embora se conheçam, vivem em regiões distantes entre si, seja ao possibilitar o surgimento de novas interações entre pessoas que acabam se conhecendo e se relacionando através do ciberespaço. Neste contexto, outras redes têm sido constituídas e transformadas – a saber, redes sociais de larga distância, que podem ser entendidas como globais e que são mediadas pela internet.

(III) Durante estas dinâmicas de interação social, essas novas redes e contextos que têm sido produzidos acabam se inter-relacionando, num *continuum* de sociabilidades que é construído através de complexos e dispersos processos de interconexão entre vários tipos de atores, humanos e não-humanos. Conquanto possam ser analisadas em âmbito localizado, tais redes escapam do espaço (e tempo) que pudemos aqui delimitar como campo de investigação, e conformam, assim, realidades (sociais) muito mais amplas.

---

<sup>16</sup> E é esse mesmo caráter empírico, aliado à condição de guia que atribuímos às hipóteses, que acabou por impedir que nos perdêssemos na complexa vastidão que caracteriza as redes sociais rizomáticas. Por um lado, temos que admitir que a orientação teórico-empírica aqui selecionada é – somente pelo fato de indicar alguns caminhos e não outros – redutora de nossa capacidade e/ou escopo de compreensão da complexidade intrínseca à realidade empírica. Mas, por outro lado, devemos lembrar que, sem qualquer tipo de guia ou foco de análise, perderíamos o norte do trabalho e terminaríamos, ao tentar estudar de tudo um pouco, não conseguindo investigar nada em profusão – e não chegaríamos, assim, a lugar algum.

<sup>17</sup> Vale advertir que nossas hipóteses na realidade se imiscuem – se bem que as tenhamos desmembrado, de forma didática e para fins de análise, em quatro diferentes eixos. Na prática, tudo o que elas conjeturam está diretamente imbricado.

(IV) Durante essas mesmas dinâmicas, novas subjetividades têm sido agenciadas sobre o conjunto das redes e, por extensão, sobre as pessoas que as compõem. O curso e o conteúdo de tais processos de subjetivação estão, com efeito, diretamente associados às particularidades que caracterizam o ciberespaço – no que se refere às formas e possibilidades de realização de interações sociais – e, de maneira geral, as TICs.

(c) A partir deste momento, discorreremos acerca dos procedimentos metodológicos que adotamos em nossa pesquisa – ao longo das etapas de coleta, processamento e análise dos dados empíricos. Vale lembrar, de início, que este trabalho consiste em um estudo das redes de interações sociais que se desenvolvem nos e a partir de telecentros comunitários, tanto em nível local quanto na esfera ciberespacial. Escolhemos a cidade de Porto Alegre (POA) como campo de pesquisa, uma vez que a mesma dispõe de um programa de inclusão digital que, em termos de organização, mobilização e recursos, encontra-se hoje em estágio relativamente avançado<sup>18</sup>, a saber, o Programa Telecentros de Porto Alegre (ou Programa Telecentros). De acordo com o *site* da Prefeitura Municipal<sup>19</sup>, vinte e cinco unidades estavam vinculadas a esse programa no começo de 2009, espalhando-se, de norte a sul, por vilas e bairros da capital.

É premente destacar que há em POA duas modalidades de alocação de telecentros: a primeira, descentralizada, visa atender às demandas das populações de vilas e/ou bairros da cidade, disponibilizando telecentros nestas localidades para serem utilizados principalmente pelos habitantes das proximidades – deve-se afirmar que, devido à localização, ao modo de organização e às características do público freqüentador, este é o tipo de telecentros que pode ser de fato entendido como comunitário –; a segunda, centralizada, propõe-se a atender, em zonas de grande fluxo urbano, como o centro da cidade, uma população usuária mais ampla e variável – pessoas que, por exemplo, passeiam, trabalham ou estudam em tais lugares –, que necessita desfrutar de acesso gratuito à internet e ao computador fora da sua área de moradia (BORNIA JR, 2006). Entendida esta diferença importante, convém dizer que nossa pesquisa foi realizada na íntegra em unidades descentralizadas. É que, justamente porque buscávamos apreender as redes de interações sociais que são constituídas no ciberespaço e na esfera local, era preciso demarcar como campo de investigação aqueles ambientes que também incitam a formação de relações sociais em seu próprio espaço e arredores – e não só através da internet.

---

<sup>18</sup> Com isso, não pretendemos afirmar que o Programa Telecentros constitui um padrão de excelência. Ao contrário, há inúmeras deficiências, em vários sentidos, que pudemos perceber no decorrer de nossas pesquisas em telecentros de Porto Alegre – nessa e naquela referente ao nosso TCC. Tal constatação, na realidade, dá-se a partir de uma comparação com outras cidades do Brasil. Maiores considerações a esse respeito podem ser consultadas no subitem 2.6 do capítulo 2.

<sup>19</sup> [www.portoalegre.rs.gov.br](http://www.portoalegre.rs.gov.br) ou [www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br) \* Este último é o sítio do próprio Programa Telecentros.

E isso é, com efeito, algo que acontece com maior intensidade em telecentros genuinamente comunitários – ora, em telecentros que estão situados em comunidades onde há identificação com o contexto local e um uso freqüente por parte de usuários fiéis.

Considerando que o público usuário dos telecentros da capital gaúcha se assemelha<sup>20</sup>, de maneira geral, no que se refere a indicadores sociais tais como condição sócio-econômica, educação, faixa etária e gênero, entre outros, resolvemos realizar nossa pesquisa em apenas duas de suas unidades, no intento de poder conhecê-las em profundidade, com mais tempo para observar e compreender as nuances que caracterizam o seu dia-a-dia. É correto asseverar, em razão das referidas similitudes, que ao trabalharmos com dois telecentros já podemos ter uma noção acurada de como as redes de relações sociais se desenvolvem, ou melhor, de como elas são produzidas, reproduzidas e transformadas – segundo a perspectiva com que aqui as concebemos, num sentido teórico e prático – nos e a partir destes espaços de sociabilidade. Desejando ir a campo em diferentes pontos geográficos da cidade, acabamos por investigar os telecentros Timbaúva – que se localiza na Vila Timbaúva, no extremo da zona norte – e Vila Cruzeiro – que se situa na vila que lhe empresta o nome, na entrada da zona sul.

O método que utilizamos para a coleta, o tratamento e a análise de dados foi o método qualitativo. Em verdade, fizemos uma combinação de técnicas, recorrendo tanto às entrevistas individuais quanto às observações – e, por vezes, até mesmo à observação participante. Não obstante, é de se dizer que, em certas partes deste trabalho – em especial, no capítulo 2, que é histórico-conceitual, mas também na introdução do capítulo 4, que é basicamente etnográfico –, há o emprego de levantamentos quantitativos (dados secundários) relacionados a questões como exclusão digital, difusão global da internet e distribuição de telecentros em POA-RS, os quais acabam servindo de suporte à investigação de caráter qualitativo. Vale lembrar que esta diretriz subentende a noção de triangulação, cuja proposta principal é a de que, nas ciências sociais, deve-se estabelecer um “casamento metodológico” entre procedimentos quantitativos e qualitativos – de modo a fortalecer, na prática da pesquisa, a confiabilidade e/ou a validade do conjunto das evidências empíricas (CORTES, 1998).

A técnica de pesquisa que ocupou posição central neste trabalho foi, em todo caso, a entrevista. Para May (2004, p.145-146), a realização de entrevistas conduz o pesquisador a uma profunda penetração na vida dos atores sociais – podendo gerar compreensões ricas

---

<sup>20</sup> Evidentemente, não se trata de populações homogêneas. Porém, também as variações se apresentam de forma mais ou menos semelhante na maioria das unidades. Entrevistas preliminares com a coordenadora do Telecentro Vila Ingá e com monitores de telecentros – em pesquisa para o TCC de graduação em Ciências Sociais –, observações feitas em vários telecentros de POA, bem como as observações realizadas para esta própria pesquisa, permitiram-nos constatar este caráter de relativa similaridade entre os usuários dos telecentros da capital.

acerca de biografias, experiências, opiniões, valores, aspirações, atitudes e/ou sentimentos dos entrevistados. Goldenberg (1997), no entanto, chama a atenção para o fato de que ela implica uma série de dificuldades, sobretudo quando se está na fase de análise dos dados, a qual tem que ser ao mesmo tempo criativa e minuciosa. Trata-se, em suma, de uma técnica bastante eficiente nos domínios da pesquisa qualitativa; como qualquer outra, todavia, ela apresenta vantagens e limitações, pontos fortes e pontos fracos. Uma questão que deve ser tida em conta, por exemplo, é a de que a entrevista é sempre marcada por um caráter sócio-interativo e dinâmico, que impede que em sua prática possa haver algum tipo de “neutralidade”. Com efeito, ela constitui uma modalidade de relação social – em que os atores envolvidos são, por óbvio, o entrevistador e o entrevistado – e, como tal, está sujeita a desvios, a acontecimentos imprevistos, a equívocos, etc., devendo ser conduzida, portanto, com muita atenção e preparo por parte do pesquisador<sup>21</sup> (BENNEY e HUGHES, 1984).

Entre setembro e dezembro de 2008, fizemos 32 entrevistas individuais: dezessete no Telecentro Timbaúva<sup>22</sup>, em setembro e outubro, e outras quinze no Vila Cruzeiro, durante os meses de novembro e dezembro. É importante colocar que todas as entrevistas foram de fato realizadas no ambiente desses telecentros comunitários. No Timbaúva, utilizamos um espaço ao ar livre, com bancos, que havia no pátio do CESMAR<sup>23</sup>. No Vila Cruzeiro, uma sala inteira da AMOVICS<sup>24</sup> nos foi emprestada para tal finalidade. Durante os quatro meses de pesquisa de campo, nossas visitas aos telecentros foram quase que diárias – considerando-se, é claro, apenas os dias úteis, isto é, de segunda à sexta-feira –; e quando lá estávamos, intercalávamos observações com entrevistas, e vice-versa, no intento de poder absorver ao máximo os dados empíricos de que necessitávamos. De modo geral, nossos entrevistados foram selecionados ou por indicações alheias (*snow ball*) – que provinham tanto dos monitores dos telecentros como das pessoas a quem já havíamos entrevistado – ou por escolhas diretas – ora, aqui referimo-nos principalmente àqueles usuários que, por utilizarem o telecentro com frequência, víamos quase todos os dias, chegando a ter com eles um contato mais profundo. Como desejávamos apreender um rico conjunto de dados, tentamos operar a construção de um *corpus* empírico (BAUER, 2002). Afinal, já que era – e, em verdade, sempre é – impossível esgotar todas as

---

<sup>21</sup> Que, dentre outras precauções, deve se auto-avaliar constantemente, no intento de não transpor à pesquisa suas pré-concepções e sua cosmovisão (BERGER, 1976). Uma das medidas cabíveis ao pesquisador, nesse sentido, é a de realizar – durante toda a pesquisa – a chamada vigilância epistemológica, a partir da qual ele se obriga a ponderar suas pré-noções e refletir, de modo relacional, sobre a sua própria posição na sociedade e também sobre a dos atores ou grupos sociais que são objeto de sua pesquisa (BOURDIEU, 1999).

<sup>22</sup> Na verdade, uma das entrevistas realizadas no Telecentro Timbaúva foi com duas pessoas ao mesmo tempo (um jovem casal). As outras 31, porém, foram realmente individuais.

<sup>23</sup> Centro Social Marista – entidade em que funciona o Telecentro Timbaúva.

<sup>24</sup> Associação dos Moradores da Vila Cruzeiro do Sul – que é onde se encontra o Telecentro Vila Cruzeiro.

possibilidades de apropriação da *empíria*, podíamos, ao menos, atingir um ponto mínimo de saturação, a partir do qual teríamos, de fato, um corpo consistente de dados de campo. Em princípio, planejávamos realizar um total de 25 entrevistas. Porém, em consonância com a perspectiva metodológica do *corpus*, acabamos por superar as trinta entrevistas individuais. No que tange ao conteúdo, deve-se dizer que não trabalhamos com um roteiro estruturado de questões, e sim com um semi-aberto, haja vista que pretendíamos abarcar – pelo menos em parte – a complexidade que cada uma das entrevistas poderia trazer. Por certo, elas não chegaram a ser completamente abertas, ou seja, sem qualquer questionamento, livres para que o entrevistado pudesse expressar à vontade tudo o que desejasse – inclusive aquilo que fugisse em demasia dos objetivos que marcam esta pesquisa. Entretanto, tampouco apresentavam uma seqüência de perguntas rígidas, formais, pré-definidas. As únicas questões que apareceram em todas as entrevistas foram: para que você utiliza a internet em telecentros? E – depois de as pessoas responderem que a usavam para comunicação com outrem, o que, sem exagero, foi dito no conjunto das entrevistas – como você se relaciona com as pessoas via internet? Pode-se até mesmo colocar que, enquanto a primeira questão servia para abrir a entrevista – com efeito, após as apresentações preliminares, essa era lançada, como ponto de partida –, a segunda em geral surgia naturalmente, na maioria das vezes por iniciativa dos próprios entrevistados, e não por interferência de nossa parte. O fato é que, das entrevistas, logramos extrair um denso e rico conteúdo; de um lado, tópicos que estavam relacionados com o tema da nossa pesquisa e, de outro, assuntos que acabavam escapando aos seus objetivos. Delas, apreendemos o que as pessoas tinham a dizer, o que elas pensavam a respeito da comunicação virtual, como elas interagiam com os outros – nos telecentros e a partir deles –, como tudo mundo se relacionava entre si, etc. Por meio das entrevistas, contudo, podíamos apenas imaginar, remontar na mente as redes de interações sociais – partindo das falas de nossos interlocutores, isto é, os usuários de telecentros. Já era um corpo de dados consistente, sem dúvida, mas não era o bastante.

Nesse sentido, as observações de campo emergiram como um acurado complemento às entrevistas individuais. Ao longo de quatro meses, estivemos observando e escutando um pouco de tudo o que acontecia no interior dos telecentros. É bem verdade que, antes de ir a campo, não pretendíamos utilizar tal técnica como instrumento metodológico desta pesquisa. No entanto, ao começarmos a ver tantas novidades, ao depararmo-nos com uma realidade tão rica e dinâmica, resolvemos subitamente adotá-la. Levávamos sempre um caderninho, que servia de bloco de notas, onde anotávamos o que víamos e ouvíamos – às vezes no momento da observação, outras vezes na hora em que saíamos. Muitas das nossas observações estavam

diretamente orientadas para as telas dos computadores, sobretudo quando nelas estavam sendo exibidas as comunidades de relacionamento, o MSN e as salas de bate-papo. Não obstante, prestávamos atenção também nos usuários e em suas conversas – que constituíam, convém destacar, nada menos que as próprias redes de interações sociais se materializando em nossa frente, ali, em movimento –, nos monitores (dos telecentros) e no ambiente como um todo. Na realidade, só mesmo a observação poderia garantir uma compreensão mais ampla acerca de como tais redes se desenvolviam (ou desenvolvem), tanto no espaço local quanto para além dele, isto é, na esfera da virtualidade. Aquilo que as entrevistas não conseguiram revelar, a longa convivência pôde nos mostrar. Em muitas ocasiões, inclusive, acabamos realizando uma observação participante – ao usar os micro-computadores dos telecentros. À exceção das poucas vezes em que isso aconteceu por real necessidade de acesso à internet, utilizávamos sempre os computadores com o intuito de chegar mais perto dos usuários, de trocar algumas palavras e, quando possível, de bisbilhotar o que eles estavam fazendo na *web*. Tratava-se, antes de tudo, de um exercício, através do qual íamos aprendendo a observar e, a partir daí, a conhecer e a bem conviver (FOOTE-WHITE, 1980). Apesar de todas as dificuldades – com destaque para o fato de que o acesso ao computador era feito individualmente, ou seja, sem muita abertura para a interação entre o pesquisador e os observados –, conseguimos perceber coisas riquíssimas, informações valiosas, que foram o resultado de muitas observações e de inúmeras conversas. Com efeito, o ponto forte da observação – enquanto técnica de pesquisa qualitativa – está na riqueza do detalhamento, na compreensão densa e complexa de todo um contexto amplo e dinâmico; e isso, cabe colocar, é algo que só pode ir se desenvolvendo com o passar do tempo. Das nossas observações e anotações, foi feito um capítulo etnográfico, o qual, aqui neste trabalho, serve de complemento à análise das entrevistas.

Passados os quatro meses de pesquisa de campo, com uma série de textos rabiscados e com 32 entrevistas individuais gravadas em formato digital, demos então início ao processo de tratamento dos dados empíricos. Em primeiro lugar, fizemos a transcrição completa de todas as entrevistas – o que já vinha sendo realizado, em todo caso, desde os últimos tempos de trabalho de campo no Telecentro Vila Cruzeiro. Na seqüência, transformamos cada uma delas num mapa de associação de idéias<sup>25</sup>. Segundo Spink (1999), tais mapas têm por objetivo sistematizar o processo de análise (qualitativa) das falas e/ou discursos de atores sociais. Dividimos os mapas em quatro diferentes eixos, a saber: *pesquisador*, que contém todas as falas do entrevistador; *lixreira*, onde se encontram os conteúdos que não seriam aproveitados;

---

<sup>25</sup> Neste, o texto simples é alocado em colunas, que representam as diferentes categorias que serão consideradas durante a análise.

e duas categorias gerais de análise, isto é, *redes de interações sociais*, na qual inserimos as falas que se referiam à constituição, reprodução e/ou transformação de tais redes e, por fim, *ações e opiniões pessoais*, em que incluímos ações ou idéias, de caráter mais subjetivo, que apresentassem relação direta com o tema dessa pesquisa. Deve-se ressaltar que esta divisão é instrumental, tendo, neste trabalho, fins estritamente analíticos. Em verdade, cada entrevista é um todo, e vários de seus extratos poderiam ter constado ao mesmo tempo das duas categorias analíticas. Vale lembrar, ainda, que o uso de mapas de associação de idéias serve tanto para auxiliar o pesquisador durante a fase de análise das entrevistas como para atribuir visibilidade e rigor aos passos da interpretação científica (SPINK, 1999, p.93). Terminados os processos de transcrição e mapeamento, fizemos enfim uma análise de conteúdo manual dos 32 mapas que construímos. Não são necessárias maiores explicações acerca disso agora, uma vez que o capítulo 5 deste trabalho é na íntegra dedicado à exposição dos resultados de nossa análise.

Para encerrar esta introdução, é importante apresentar os capítulos que compõem esta dissertação. O capítulo 2, intitulado *Da sociedade da informação aos telecentros*, exhibe um apanhado histórico e conceitual acerca do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação no mundo ocidental, principalmente a partir de meados do século XX, e discute temas atuais (a partir daí decorrentes) como: a configuração e expansão de uma sociedade da informação, o problema da exclusão digital e a criação de telecentros comunitários, enquanto alternativa à info-exclusão. O capítulo 3, cujo nome é *As redes nas relações sociais mediadas pelo ciberespaço: uma construção teórica*, dedica-se a expor os principais conceitos e idéias que constituem o substrato teórico (centrado na noção de rede) desta dissertação, abordando questões como: a relação entre o local e o global, a formação de um ciberespaço/cibercultura, as teorias sociotécnica e do ator-rede e as noções de rizoma e de fluxos de sociabilidades ou devires. O capítulo 4, *Telecentros comunitários: espaço de convergência de redes*, apresenta uma reconstrução etnográfica de nossas experiências de campo, com foco direcionado para o tema central deste trabalho, isto é, as redes de interações sociais que se formam nos e a partir dos telecentros; além disso, traz dados específicos sobre o Programa Telecentros de POA. O capítulo 5, *Entre os telecentros e o ciberespaço: uma análise de redes de interações sociais*, contém uma análise das entrevistas individuais e a conseqüente remontagem dessas redes sociais – de acordo com a perspectiva trabalhada em nosso capítulo teórico –, com base nos extratos das entrevistas e também nas observações de campo. E o capítulo 6, *Conclusão*, retoma de maneira sucinta as principais etapas deste trabalho – desde o problema de pesquisa até os resultados da análise dos dados empíricos – e exhibe nossas considerações finais acerca de todo este processo.

## 2. DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO AOS TELECENTROS

### 2.1 Antes da Era digital: breve histórico dos meios de comunicação e informação no Ocidente

O surgimento da escrita hieroglífica, em um passado remoto, implicou uma mudança assaz significativa para o universo da comunicação nas sociedades humanas. A gravação externa de símbolos permitiu uma ruptura com a oralidade, forma padrão de expressão da cultura até então, e contribuiu, nesse sentido, para a organização de diversas sociedades – e para a transmissão de seus legados culturais à posteridade. Foi na Grécia, por volta do ano 700 anterior à Era Cristã, no entanto, que apareceu pela primeira vez o alfabeto. Esse conjunto lógico de caracteres representantes de unidades fonéticas – e não de expressões, palavras ou situações – constituiu, enquanto tecnologia da linguagem, segundo os principais estudiosos clássicos, a base para o desenvolvimento da filosofia e, por conseguinte, das ciências – com efeito, dois dos pilares fundadores das sociedades ocidentais. Foram aproximadamente três mil anos de transformações que geraram a dissociação entre o discurso falado e o escrito, e possibilitaram a consolidação de um “pensamento alfabético” (CASTELLS, 1999, p.353): sem dúvida, uma das mais importantes bases simbólicas da comunicação humana.

No mundo ocidental cristão, após a Antigüidade, os saberes transmitidos pela escrita perduraram por muitos séculos como monopólio eclesiástico, conservando as principais heranças das sociedades gregas e romanas, em associação ao pensamento e aos valores da Igreja Católica. A invenção da imprensa de tipos móveis por Gutenberg em 1454, no contexto da reforma religiosa então por emergir, provocou agitações no que se refere à comunicação da época, visto que possibilitou a aceleração da produção de livros (essencialmente bíblias); sua importância, contudo, transcendeu esse momento histórico. Como Lutero traduzira a *Vulgata* latina para um dialeto alemão, e como sua doutrina pregava a interação direta do fiel com a divindade, sem necessidade de mediação clerical, logo se iniciou a produção do livro sagrado em língua vulgar – não somente na Alemanha, mas também em outras regiões européias – para o público leigo. Ampliava-se, assim, o contato das elites aristocráticas com o mundo das letras e com os conhecimentos através delas transmitidos. A partir do renascimento artístico, filosófico e científico a imprensa se constituiu, por excelência, como o meio de comunicação das novas descobertas e da contestação da fé cristã. Desta forma, as edições de livros laicos foram disseminando, e em escala cada vez maior, os saberes ocidentais desenvolvidos no

decorrer da Era Moderna – e se consolidando, ao mesmo tempo, como potente instrumento de transmissão da informação. Tal processo teve auge durante o iluminismo, quando pensadores franceses da época tentaram reunir e perpetuar todo o conhecimento que havia sido produzido pela humanidade desde os tempos clássicos.

Foi ao longo do século XIX que os meios de comunicação e informação sofreram seu desenvolvimento mais acelerado, até antes do século passado. A educação letrada, que outrora fora privilégio de estratos religiosos e/ou de elites aristocráticas e burocráticas, começou neste século a ser universalizada, tornando-se paulatinamente acessível às classes populares dos emergentes Estados industriais<sup>26</sup>. A imprensa jornalística e a edição de livros científicos e literários estavam em efervescência. Durante a Segunda Revolução Industrial, o domínio da eletricidade como fonte de energia, estimulando o desenvolvimento da indústria e gerando marcantes mudanças na vida urbana, e a invenção do telefone, como meio de comunicação à distância, constituíram as principais transformações tecnológicas que serviriam de base aos modos de transmissão da informação típicos do século XX (CASTELLS, 1999). As inovações advindas da sociedade industrial possibilitaram, pois, a emergência de um novo fenômeno, sem precedentes até então: a comunicação de massas, por intermédio de veículos informativos como o diário impresso, a revista, o cinema, o rádio e a televisão. No começo do século, as mídias impressas aceleravam sua propagação a passos largos. Entrementes, surgia o cinema, instrumento ao mesmo tempo informativo e artístico, que logo se tornaria massificado. Além disso, expandia-se o rádio. Este meio de comunicação, realizado por ondas sonoras, acabaria se transformando na mais abrangente mídia mundial, por volta da Segunda Guerra, e pôde servir tanto à propaganda política e/ou comercial quanto ao entretenimento dos ouvintes e à transmissão, aos mais longínquos lugares, de tudo o que acontecia no conflito internacional (HOBSBAWM, 1995, p.194-195). O advento e a difusão da televisão, em meados do século XX, viriam finalmente coroar a consolidação da comunicação de massas, em uma sociedade de consumo, durante os anos dourados<sup>27</sup> do capitalismo. Se, de um lado, o rádio rompeu com o paradigma da transmissão escrita do conhecimento – haja vista que se utilizava do som para difundir a informação – e possibilitou, em razão disso, o acesso das populações iletradas à comunicação midiática, a televisão, de outro, revolucionou também a esfera da comunicação, porém com recursos ainda mais potentes, pois trazia consigo dois modos simultâneos de

---

<sup>26</sup> Entenda-se aqui principalmente aqueles países que fizeram parte da chamada 1ª Revolução Industrial, tais como Inglaterra, França e, em menor escala, os EUA.

<sup>27</sup> Os anos dourados consistiram, de modo geral, em três décadas de acelerado desenvolvimento econômico, cultural, social e tecnológico do mundo capitalista durante o século XX. Tal período abrange desde o fim da Segunda Guerra Mundial até os choques do petróleo, na década de setenta.

expressão da informação, a saber, o som e a imagem. Com efeito, em curto espaço de tempo esta mídia conseguiu se popularizar e penetrar com sucesso nos domínios da vida privada familiar – em princípio, nos países mais desenvolvidos; mas, em seguida, também no mundo em desenvolvimento –, proporcionando informação instantânea, entretenimento e publicidade comercial, a serviço da sociedade industrial, de onde ela mesma emergira. Castells (1999) afirma que com o surgimento da difusão do saber pela escrita alfabética, a comunicação via sistemas audiovisuais de símbolos e percepções acabou sendo relegada a um segundo plano, tornando-se restrita principalmente ao domínio das artes. Não obstante, para o autor, o século XX permitiu uma revanche histórica da difusão audiovisual da cultura, visto que meios de comunicação como o rádio e a televisão puderam atingir alcance assaz expressivo, logrando transmitir suas informações para públicos tão amplos como jamais antes se pudera imaginar.

A comunicação de massas, cabe colocar, só poderia vir a ter espaço em uma sociedade industrial desenvolvida. Não fosse o progresso tecnológico e sua(s) conseqüência(s), isto é, a criação de mídias de amplo alcance, o acesso à cultura e à informação teria permanecido restrito – seja por causa do pré-requisito educacional que o saber escrito demanda, seja em função das impossibilidades de transmissão da informação em larga escala a partir de bases sociotécnicas precárias. A sociedade taylorista-fordista do século XX engenhou o consumo e a comunicação de massas; todavia, apesar de ter ampliado as possibilidades humanas no que diz respeito à difusão do conhecimento e da informação, sofreu contundentes críticas acerca de sua natureza instrumental, normativa e controladora do trabalho e da vontade humana. Nesse sentido, as mídias de comunicação e o industrialismo, de maneira geral, foram alvos, por exemplo, da teoria crítica frankfurtiana, que, considerando o fracasso da razão iluminista na sociedade moderna, chamou a atenção para o uso instrumental da razão e da técnica e/ou da tecnologia no capitalismo contemporâneo (LÖWI, 1987).

Enquanto a televisão se consolidava como grande mídia em todo o mundo, uma nova relação entre a tecnologia e o processamento da informação – com base na micro-eletrônica computacional – começava a ganhar força notável, apresentando como resultado, ao longo das décadas seguintes, uma acelerada expansão em nível global. Era o desenvolvimento das então chamadas NTICs – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação<sup>28</sup>. Este conjunto de inovações, principalmente no campo da informática, acabou por produzir uma série de transformações substanciais no âmbito da comunicação de massas – e, mais amplamente, em toda e qualquer esfera das comunicações humanas. Data de logo após o término da Segunda

---

<sup>28</sup> Atualmente, adota-se a sigla TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação –, visto que as referidas tecnologias já não constituem mais, de fato, uma novidade.

Guerra Mundial, convém dizer, a criação do primeiro computador programável: o ENIAC, construído nos EUA em 1946 – evento este que marca o início da era das NTICs. O que havia começado como tecnologia militar (para fins estratégicos), inserida no contexto geopolítico da guerra-fria, não tardou, porém, a transcender seu objetivo inicial: eram os primeiros passos da sociedade da informação.

Este subitem recapitulou até aqui, em síntese, alguns dos mais importantes fatos e/ou eventos da história dos meios de informação e comunicação – do mundo ocidental, pelo menos. Da escrita, chegou-se à imprensa. Mais recentemente, foram desenvolvidos o rádio, o telégrafo, o telefone, o cinema, os instrumentos de áudio e vídeo e a televisão, entre outros. Com efeito, à exceção das peculiaridades, próprias de cada invenção, todas essas tecnologias têm em comum um ponto determinante: o recurso a um padrão de funcionamento analógico<sup>29</sup>. As novas tecnologias, ao inverso, têm por característica básica operar em formato digital<sup>30</sup>, a partir de sistemas pré-programados de informática – os quais são capazes de realizar um tratamento preciso e dinâmico da informação, bem como uma integração complexa de dados através de redes informacionais. Daí se pode depreender a ruptura tecnológica criada com êxito pela chamada revolução digital (MATTELART, 2002). No que se refere ao mundo da comunicação, outra considerável ruptura pode ser vislumbrada, haja vista que a era digital permitiu a superação do tradicional (e unidirecional) paradigma da emissão-recepção de informações, característico das grandes mídias de comunicação – como o rádio, a televisão e os meios impressos –, em nome de um modelo mais flexível e multidirecional, baseado no conceito de interatividade (LÉVY, 1999).

## **2.2 A configuração de uma sociedade da informação**

Na década de 60, encantado com as transformações então em andamento nos planos da comunicação e da informação, Marshall McLuhan anteviu o surgimento de uma nova galáxia informacional e criou a expressão “aldeia global”, no intento de rotular uma realidade iminente que se mostrava aos seus olhos: a saber, um planeta interligado agilmente pela

---

<sup>29</sup> O padrão analógico de armazenamento e transmissão de informações é aquele em que os próprios dados – ou melhor, suas ondas físicas – são copiados para uma mídia – como, por exemplo, os sulcos de um disco de vinil, os padrões de partículas magnéticas em uma fita cassete ou os sinais elétricos que passam pelos fios e cabos – e/ou enviados pelo ar.

<sup>30</sup> No formato digital, em oposição ao analógico, as informações – sejam elas textos, imagens ou sons, etc – são necessariamente convertidas em linguagem codificada de algarismos em seqüências de 0 ou 1. Os sistemas digitais podem ler essas seqüências binárias, as quais, enquanto informações, podem ser armazenadas, copiadas e reproduzidas de forma ilimitada, bem como transmitidas através de largas distâncias. Os dados permanecem inalterados, sem perdas técnicas gradativas – como ocorre com as informações analógicas –, a menos que sejam internamente corrompidos.

tecnologia, constituindo uma verdadeira comunidade mundial (IANNI, 1997). Sua principal influência à época era o grande poder de alcance da televisão. A informática, em verdade, demoraria ainda pelo menos dois decênios para evidenciar suas potencialidades enquanto tecnologia de mídia. Porém, já naqueles anos, precocemente, emergiam as bases do conceito (ou idéia) de sociedade da informação<sup>31</sup> – como uma grande rede, alicerçada em tecnologias de ponta, que conectaria indivíduos e culturas diferentes em um mundo sem fronteiras. Tal idéia, por óbvio, chamou a atenção de tecnólogos e pensadores, intrigados – alguns em tom otimista, outros nem tanto – com relação às conseqüências incertas que o avanço tecnológico poderia vir a ocasionar sobre a sociedade.

Em termos históricos, o capitalismo vinha atravessando, em nível mundial, um longo período de prosperidade e de desenvolvimento socioeconômico. Esta realidade, no entanto, estava por mudar em breve. Os anos 70 trouxeram de volta o fantasma da crise econômica, ausente desde os acontecimentos de 1929 e o conturbado período da Segunda Guerra<sup>32</sup>. Os choques do petróleo, no decorrer de toda a década, constituíram sinais evidentes da crise, e anunciaram drasticamente que a economia já não suportava mais crescer às elevadas taxas do passado recente (HOBSBAWM, 1995). Por outro lado, nesse contexto, o Japão despontava como nova potência econômica mundial, trazendo marcantes ensinamentos de gestão para os Estados (governos) e para a estrutura industrial do ocidente, cuja pujança desenvolvimentista havia notavelmente perdido fôlego. Em contrapartida à crise, foram promovidas em vários países reformas políticas, econômicas e sociais que, em uma guinada neoliberal, alteraram a orientação de todo o mundo capitalista. O debate ideológico entre keynesianos – defensores da intervenção estatal na economia e da política do pleno emprego – e liberais da Escola Austríaca – adeptos do *laissez-faire* –, “vencido” por esses últimos, deu o tom das principais diretrizes a serem seguidas pelas elites dirigentes, a fim de que se reencontrasse o caminho do desenvolvimento econômico mundial (HOBSBAWM, 1995, p.398-402).

A sociedade industrial (taylorista-fordista), marcada entre outros fatores pela produção em larga escala, pelo consumo e comunicação de massas, pelo Estado de bem-estar social no primeiro mundo e pela crescente industrialização do terceiro, começava a ceder espaço a um modelo societal mais flexível, onde a indústria perdia a centralidade para o setor de serviços e passava a sofrer constantes reestruturações produtivas, no sentido de aproveitar da maneira mais eficiente os recursos organizacionais, técnicos, materiais e humanos disponíveis. Nesta

---

<sup>31</sup> Também chamada, por alguns autores, de sociedade informacional.

<sup>32</sup> Mesmo durante a guerra não houve crise generalizada. As grandes perdas econômicas foram sentidas sobretudo na Europa. Nos EUA e em alguns países menos desenvolvidos, como o Brasil, por exemplo, este foi um período de real crescimento econômico.

nova realidade, o Estado diminuía paulatinamente a sua função assistencialista e reguladora, ao mesmo tempo em que o mundo do trabalho se deparava com a perda de direitos e garantias historicamente conquistados e com o regresso de altos níveis de desemprego. Santos (2003, p.11), ao analisar as transformações do fordismo para o pós-fordismo, a partir desse contexto, ressalta as mudanças gerenciais no que se refere à flexibilidade e ao dinamismo das atividades empresariais – como, por exemplo, a gradual mudança do sistema de produção em escala para um esquema de produção flexível por demanda, *just in time*, inspirado no modelo japonês. Acima de tudo, este autor atribui às tecnologias de informação e comunicação (TICs) um papel central em tal processo, em virtude de suas potencialidades para flexibilizar e dinamizar racional e tecnicamente os mais diversos segmentos sociais – como o campo das atividades econômicas – e, em especial, de sua capacidade de desenvolver em larga medida o setor de comunicações e de transmissão da informação.

É sobre esta conjuntura histórica, deve-se considerar, que se constitui a sociedade da informação, precedendo a virada do milênio. O desenvolvimento de novas tecnologias nas áreas computacional e informacional ganhara preeminência, uma vez que se coadunava às transformações políticas, econômicas e sociais então em vigor. No início da guerra fria, a corrida pelo domínio do espaço havia reunido os mais valiosos esforços e recursos técnico-científicos das grandes potências; a partir dos anos setenta, entretanto, esses foram sendo empregados – em proporções sempre crescentes – principalmente na disputa pelo controle da informação e pelo desenvolvimento da tecnologia micro-eletrônica, que acabou por se tornar, de fato, questão muito mais relevante em termos estratégicos (MATTELART, 2002). Com efeito, a engenharia da informação alcançou nessa década um ponto de inflexão (um divisor tecnológico), logrando a partir daí obter acelerados avanços técnicos e confluir exponenciais interesses e investimentos em seu favor (CASTELLS, 1999, p.64).

Nesse sentido, a revolução da informática – iniciada ainda na Era da Catástrofe<sup>33</sup> – pôde se expandir amplamente durante os anos seguintes e veio a abarcar a criação dos *chips* e microprocessadores, dos supercomputadores, dos *softwares* – como, por exemplo, os sistemas operacionais –, até chegar ao advento dos PCs<sup>34</sup> (computadores pessoais), desenvolvidos pela IBM e colocados no mercado em 1981. O paulatino barateamento de tais inovações, aliado à

---

<sup>33</sup> Hosbawm (1995) distingue três Eras dentro do “curto século XX”: Era da Catástrofe, de 1914 a 1945 – que agrega as duas guerras mundiais e o período entreguerras; Era de Ouro, de 1945 até meados dos anos 70 – período de grande desenvolvimento do mundo capitalista e de tensão bipolar entre capitalismo e socialismo real; Era do Desmoronamento, de 1970 até o estabelecimento de uma nova ordem global, no início dos anos 90 – período de declínio do crescimento econômico capitalista, de ascensão do ideário neoliberal e de colapso do mundo soviético.

<sup>34</sup> A sigla PC provém do inglês e significa *Personal Computer*.

sua praticidade potencial – aprimorada, é claro, com o transcorrer do avanço tecnológico –, viabilizou-lhe uma disseminação generalizada, para além do uso estritamente técnico. De fato, o lançamento do *Windows* (pela Microsoft) e as volumosas vendas de PCs e *Notebooks*, no plano computacional, bem como os consideráveis avanços das demais TICs – sistemas de cabeamento ótico, telefonia celular, satélites, etc. –, acabaram por propiciar, ao longo da década de 90, a consolidação de uma sociedade informacional<sup>35</sup>. A evolução da tecnologia digital que, de acordo com Mattelart (2002, p.11-32), teria sua verdadeira matriz histórica não no contexto da guerra fria, mas sim no “culto ao número, ao enumerável e ao mensurável”, presente já no início da modernidade, através do renascimento da ciência, tornava-se enfim capaz de oferecer seguras bases materiais a um novo modelo societal, flexível e dinâmico, integrado proficuamente através de redes virtuais (CASTELLS, 1999).

Em paralelo à evolução das TICs, ocorreu a configuração de uma rede mundial de computadores, a qual, com efeito, conseguiu constituir-se como espaço central de realização da sociedade da informação. Trata-se da internet<sup>36</sup>: a grande rede virtual de comunicação multidirecional e de difusão permanente de informações. Em verdade, desde os primeiros passos da sociedade da informação houve experiências voltadas para o desenvolvimento de uma integração digital em rede (interação direta), cujo mediador, por óbvio, fosse tecnologia informacional, e não meios analógicos de transmissão de dados. No entanto, até a efetiva consolidação global da internet, durante os anos 90, a utilização de tal modelo de redes se manteve praticamente circunscrita aos redutos militares dos EUA e, ulteriormente, ao meio científico-acadêmico desse mesmo país (CASTELLS, 1999, p.375-379). Nesse sentido, pode-se dizer que as origens da formação da internet englobam tanto esforços militares estratégicos como iniciativas inovadoras por parte de acadêmicos, estudantes e empresários. Segundo Castells (1999, p.366), dois dos principais exemplos de bem-sucedidas redes de comunicação predecessoras da internet emergiram de ações estatais: a saber, o MINITEL, criado na França

---

<sup>35</sup> É claro que essa não consiste em uma consolidação total. Nos anos 90, era apenas nos países mais ricos que as TICs apresentavam grau avançado de desenvolvimento, a ponto de que se pudesse falar em uma “sociedade da informação”. Na década de 2000, essa realidade vem sendo consolidada também em países de menor expressão econômica. No entanto, ainda há regiões e/ou camadas sociais claramente excluídas da “nova sociedade” – é aqui que se origina, a propósito, a temática da exclusão digital.

<sup>36</sup> Os especialistas em Tecnologia da Informação têm discutido sobre qual seria a escrita mais apropriada (para referência à rede): se Internet ou internet. Trata-se de um debate em que efetivamente não há consenso. Aqui, adota-se a escrita em letras minúsculas, pois entendemos que atualmente a internet é tão ampla – em extensão e importância – que seu nome vem a constituir, de fato, um substantivo comum, como computador, telefone e automóvel, ao invés de um nome próprio – até porque, deve-se considerar que a internet não representa nenhuma empresa ou marca específica e/ou particular.

para uso da população civil, e a ARPANET, utilizada nos EUA como tecnologia militar<sup>37</sup>. Também a ação privada colaborou, porém, no sentido de possibilitar a configuração de uma rede mundial de computadores. De um lado, pode-se considerar o maciço investimento em TI feito por grandes corporações e, de outro, a frutífera inventividade estudantil – que, não raro, deu origem a inventos em laboratórios literalmente “de fundo de quintal”, como o *modem*, criado por jovens estudantes de Chicago em 1978.

Na década de 80, já havia inúmeras redes computacionais espalhadas pelos Estados Unidos e todas elas usavam a ARPANET como sistema de comunicação. A grande rede<sup>38</sup> que se constituiu durante esse período foi intitulada ARPAINET e, mais adiante, apenas INTERNET, nome que mantém ainda na atualidade (CASTELLS, 1999, p.376). O avanço tecnológico desta tecnologia foi vertiginoso. Em poucos anos, a rede conseguiu multiplicar amplamente a sua capacidade de transmissão de dados<sup>39</sup>, conjugando o aperfeiçoamento crescente dos *softwares* e *hardwares* com o acelerado desenvolvimento das TICs de base – cabeamentos de fibra ótica, redes de telefonia e energia elétrica, tecnologias *wireless*<sup>40</sup>, etc. –, e pôde atingir uma impressionante difusão, em escala planetária, para os mais diversos ramos de atividade da vida social<sup>41</sup>. Dentre outros fatores, o sucesso da internet, ao longo dos anos 90, pode ser relacionado ao potencial utilitário que a mesma veio a apresentar aos interesses do mundo empresarial. Castells (2004) afirma que a rede mundial de computadores logrou se desenvolver justamente porque consistia em uma ferramenta apropriada ao modelo flexível, dinâmico e interativo de empresa que então estava surgindo, isto é, a empresa-rede.

De qualquer forma, o fato é que, na atualidade, a internet acabou por se imiscuir com vigor à realidade cotidiana de inúmeras sociedades e vem possibilitando, em parceria com as demais TICs, o funcionamento efetivo de uma sociedade da informação – tanto nos campos da política, da ciência ou da economia quanto no mundo do trabalho ou na vida privada dos atores sociais individuais. Por se tratar de uma ferramenta essencialmente interativa, a rede

---

<sup>37</sup> O MINITEL era um primitivo sistema de videotextos lançado no mercado francês em 1984 para a comunicação doméstica. Por sua vez, a ARPANET foi um protótipo de rede de computadores (de interação digital) utilizado por militares norte-americanos, a partir de 1969, para fins estratégicos.

<sup>38</sup> Na realidade, a internet não constitui propriamente uma grande rede, mas sim um conjunto de inúmeras redes autônomas, administradas de forma descentralizada e integradas no que se refere ao fluxo contínuo de informações digitais.

<sup>39</sup> Na década de 2000, a banda curta vem sendo rapidamente substituída pela banda larga, ou *broadband*, enquanto tecnologia material de transmissão de dados digitais da rede mundial de computadores (internet). Trata-se, na realidade, de uma mudança que já está praticamente concluída nos países em que a internet se encontra em avançado nível de desenvolvimento.

<sup>40</sup> Estrangeirismo oriundo do inglês que, em português, significa “sem fio”.

<sup>41</sup> Tal difusão foi possibilitada pelo lançamento da internet no mercado consumidor. Em razão da publicidade comercial, a rede tem garantido investimentos cada vez mais volumosos que vêm propiciando a sua expansão e o seu aprimoramento tecnológico.

mundial de computadores tem mediado (virtualmente) a interação humana de acordo com toda a sorte de finalidades: instrumentais, geopolíticas, educacionais, assistenciais, afetivas, para entretenimento, etc<sup>42</sup>. Grosso modo, as opiniões dos autores a respeito da internet são divergentes e oscilam, no limite, entre o elogio deslumbrado e a crítica fatalista. Como meio termo, pode-se destacar a análise de Mattos, que afirma que

Não se pode negar [...] o papel que a internet pode ter na promoção da democracia, na inclusão social, na ampliação das oportunidades profissionais e ainda nas possibilidades de entretenimento, ensino e lazer das pessoas no momento atual e no futuro. O que não se pode afirmar é que a simples existência da internet e das tecnologias de informação, de mídia e de comunicação poderá gerar um mundo mais homogêneo e até, como dizem alguns, um mundo de paz (MATTOS, 2003, p.112-113).

Em suma, no que se refere ao fluxo informacional e à flexibilidade e dinamismo da comunicação, a era atual não pode ser confundida com nenhum outro período da história humana. A sociedade da informação, que, mais acuradamente, consiste em um paradigma sociotécnico caracterizado pelo dinamismo das atividades sociais e por uma ampliação das possibilidades humanas no que tange à produção e difusão de informações – viabilizado pela revolução das TICs, enquanto base material de processamento e alocação de dados –, está, em verdade, indissociavelmente incorporada ao mundo do século XXI – conquanto se situe além da materialidade que o constitui, e exista, portanto, em uma dimensão virtual (CASTELLS, 1999). No início dos anos 80, quando esta nova realidade era ainda bastante incipiente, Schaff (1995) criou a expressão “sociedade informática” para melhor defini-la. Hoje, entretanto, a era informacional vai bem além da mera computação e caracteriza-se, mais precisamente, pela convergência de ferramentas tecnológicas – como a internet, a telefonia celular, os sinais de rádio e televisão e os equipamentos de áudio e vídeo – e pela paulatina digitalização de mídias tradicionais (até então analógicas), o que é o caso, por exemplo, da televisão digital.

Castells (1999), ao analisar a expansão da sociedade da informação – já tendo em vista o seu notável *boom* durante os anos 90 –, elaborou a noção de “sociedade em rede”; isso porque considerou que o universo das TICs é interligado através de redes virtuais, as quais, com efeito, tornam possível a interação informacional contínua, instantânea e flexível. Na medida em que tais redes se mantêm conectadas, oferecem o suporte tecnológico que garante a coesão dessa sociedade. Por meio de linguagem digital, as informações são produzidas, transmitidas, reproduzidas, transformadas e acumuladas em alta velocidade, difundindo-se

---

<sup>42</sup> A interatividade é uma característica fundamental da internet. Não obstante, a expansão de grandes portais de informação via rede, nos moldes das mídias tradicionais de comunicação – de estilo emissão-recepção, como a televisão e o rádio –, tem, de certa forma, constituído uma ameaça a esse caráter multidirecional e interativo da web.

pelos redes de modo ilimitado e descentralizado. Sob perspectivas diferentes, há ainda outras noções importantes, como as de “sociedade do conhecimento”, “sociedade da inteligência” e “era do acesso”, que servem de alternativa teórica à idéia por vezes genérica de sociedade da informação (SENE, 2008). Ao teorizarem sobre a sociedade do conhecimento, por exemplo, os autores têm basicamente ressaltado que o ponto chave da era informacional é a difusão dinâmica – a troca, a transformação, a criação, etc. – de conhecimentos e saberes<sup>43</sup> e, é claro, seu conseqüente aproveitamento nos mais diversos campos da sociedade (SQUIRRA, 2005). Portanto, não se trata de enaltecer a simples informação – nem, contudo, de desconsiderá-la –, entendida como (puro) dado digital, sem necessária utilidade prática; mas sim de conferir centralidade ao conhecimento<sup>44</sup>, isto é, às informações com real valor de uso e troca, no seio de uma nova era, em que a circulação dessas se dá, sobretudo, através de redes virtuais. Por sua vez, Rifkin (2000), em abordagem distinta, definiu esse contexto – a saber, a sociedade da informação – como uma “era do acesso<sup>45</sup>”, entendendo que o acesso a produtos, serviços e informações é o fator e/ou fenômeno que, a rigor, melhor logra expressar os tempos atuais<sup>46</sup> – em termos econômicos, sociais, culturais, etc.

Enfim, não pretendemos aqui desenvolver uma discussão teórica aprofundada acerca da noção de sociedade da informação e de suas variantes conceituais. O que de fato importava era retratar, em linhas gerais, os caminhos da sua configuração, enquanto processo histórico e social, desde os passos iniciais até a notável consolidação (em nível mundial), já em torno da virada do milênio. É premente apontar, em verdade, que uma significativa parte dos discursos relacionados a essa temática advém de entusiastas, os quais, acima de tudo, têm-se engajado prática e teoricamente em defesa da chamada era informacional. Por certo, também há os críticos. Porém mesmo esses, sob outro ponto de vista, têm confirmado a existência de tal modelo sociotécnico. É o caso, por exemplo, de Mattelart (2002), que identifica no cenário da

---

<sup>43</sup> Pode-se depreender a partir da noção de “sociedade do conhecimento” que, em tal realidade, os saberes passam a ter cada vez maior valor instrumental, numa relação direta com a propriedade material, e se convertem nos principais bens existentes para o funcionamento da sociedade (dessa sociedade) e, em particular, para a mobilização das atividades econômicas.

<sup>44</sup> Nas discussões teóricas acerca da “sociedade do conhecimento”, o capital humano é amplamente valorizado, e inclui, além dos conhecimentos e saberes, as competências pessoais do indivíduo – tais como a iniciativa e o engajamento pessoal, a capacidade de aprender e de se renovar permanentemente, etc. Isso é válido, de modo geral, para qualquer ator social que participe, por assim dizer, da sociedade do conhecimento – empresários, cientistas, estudantes, trabalhadores, etc.

<sup>45</sup> O “acesso” aos serviços, às coisas, às pessoas, etc – em oposição à clássica noção de posse ou propriedade – carrega uma dimensão (significado) mais temporal (passageira) e menos material (tangível), similar àquela que caracteriza os bens e serviços típicos da sociedade da informação. Nesse sentido, pode-se dizer que a era informacional consiste também em uma era do acesso.

<sup>46</sup> Os tempos atuais aqui se referem, com efeito, ao novo modelo de organização do capitalismo – flexível, dinâmico e disposto em redes –, em que grande parte dos artigos de consumo produzidos consiste em bens e serviços imateriais.

sociedade da informação uma construção geopolítica<sup>47</sup> – fundamentada pelo determinismo tecnológico –, sob a qual dar-se-ia<sup>48</sup> uma busca estratégica por controle social e consenso ideológico, por parte de grandes potências políticas e de elites econômicas mundiais.

### 2.3 A sociedade global

Em virtude do largo crescimento econômico dos países capitalistas desde o fim da Segunda Guerra Mundial<sup>49</sup> e da conseqüente configuração, nos anos mais recentes, de uma sociedade da informação, vem sendo constituída a idéia de que, a rigor, vive-se num “mundo sem fronteiras”, em uma “sociedade global” (IANNI, 1997). Com efeito, as transformações políticas, econômicas, sociais e culturais que caracterizam o processo definido em amplo sentido como globalização, entre as quais se pode destacar o vertiginoso desenvolvimento da tecnologia informacional (TICs) e a proliferação daí decorrente das grandes redes de comunicação digital, a intensificação das relações econômicas de caráter transnacional, a reestruturação produtiva e a financeirização da economia, o intercâmbio de culturas e o surgimento de alianças políticas multilaterais e/ou internacionais<sup>50</sup> e de organizações civis supranacionais<sup>51</sup>, têm permitido uma real integração de práticas e culturas em nível mundial – de forma notadamente intensa, sem precedentes até então.

Os sinais da globalização – sobretudo a partir dos anos 90 – têm sido evidentes: economia global, fluxos culturais entre diferentes países, inglês como língua universal, fóruns e congressos sociais, econômicos e políticos internacionais, expansão do turismo, da internet, das mídias e das associações civis sem raízes locais ou nacionais, etc. Não obstante, as noções de “sociedade”, “cultura” ou “aldeia” global, em especial, remetem ao contexto particular de uma convergência de características sócio-culturais multivariadas, isto é, à constituição de um *habitus*<sup>52</sup> cosmopolita de ser e de *habitats* igualmente marcados pelo entrecruzamento de

<sup>47</sup> Com efeito, o autor associa a consolidação da sociedade da informação ao contexto (mais amplo) da emergência de uma nova ordem global – capitalismo de cunho neoliberal – a partir dos anos 90, bem como à radicalização, que a acompanhou, de uma cultura globalizada do consumo e do individualismo – a qual poderia ser representada, em certo sentido, pela própria internet.

<sup>48</sup> Ao mesmo tempo em que também se daria, segundo esta perspectiva, a supressão de subjetividades e/ou especificidades pessoais e grupais, em nome de uma lógica dinâmica, individualista e consumista de ação social – característica dessa construção geopolítica em que consistiria, a rigor, a sociedade da informação.

<sup>49</sup> Abrangendo-se, nesse contexto, tanto o período da guerra-fria como o da nova era que a sucedeu – caracterizada, é bom lembrar, pela queda das potências comunistas e pela dissolução da ordem mundial bipolar, em benefício da restauração de uma hegemonia política, econômica e cultural capitalista.

<sup>50</sup> Aqui, um exemplo evidente a ser considerado é o da UE (União Européia).

<sup>51</sup> Como as ONGs – Green Peace e Médicos Sem Fronteiras, por exemplo – e as associações internacionais estudantis, religiosas, acadêmicas, artísticas, desportivas, etc.

<sup>52</sup> Vale lembrar que o vocábulo latino *habitus* expressa aqui uma idéia de modo, um conjunto de hábitos ou características, sem relação direta com o conceito de *habitus* proposto por Pierre Bourdieu.

diversas tradições e símbolos sociais e culturais (IANNI, 1997). Tais *habitats* não precisam ser necessariamente espaços físicos, senão que podem consistir em ambientes virtuais, como a internet (*wide world web*), em canais de difusão midiática, como estações de rádio e televisão – e seu espectro de abrangência –, e também, cabe dizer, em espaços geográficos definidos, como as cidades e as demais delimitações espaciais políticas ou naturais – tais como Londres, uma ilha, algum bairro central de um pequeno município ou ainda uma megalópole inteira –, desde que exista um considerável intercâmbio globalizante de hábitos, práticas, pessoas e coisas. No que concerne ao modo cosmopolita de ser – e, em parte, de pensar e agir –, por outro lado, está em questão um envolvimento dos indivíduos ou grupos sociais com fluxos globais de idéias, práticas e costumes, ou seja, sua inserção naquilo que Telles (2006) chama de “circuitos globalizados<sup>53</sup>”. Trata-se, em suma, de uma ruptura com as restrições sócio-culturais impostas pelo contexto local e da conseqüente apreensão de (inserção em) uma cultura global cosmopolita.

Em tempo: em face da multiplicidade de culturas, valores, idéias e crenças que se entrelaçam no mundo globalizado, é importante ter em conta que a utilização de uma única grande noção integradora para defini-las, como “sociedade e/ou cultura global”, acaba sendo um tanto reducionista<sup>54</sup> (NASCIMENTO, 2002). De qualquer maneira, considerando-se o conjunto das discussões teóricas acerca da globalização, em sentido geral, assim como da idéia de sociedade global, em particular, é evidente que, a despeito das questões conceituais, há sim um espaço de sociabilidades que pode ser comparado ou contraposto ao contexto local. Por certo, não existe nenhuma divisão estanque entre as sociedades locais e a sociedade global, ou então entre o local e o global. Contudo, tais realidades podem, com efeito, ser percebidas e analisadas em contextos específicos. Em verdade, o que é global não deixa de existir simplesmente por não haver uma homogeneidade social e cultural de caráter global. Castells (2001), em concordância com esta linha de pensamento, adverte que os processos globalizantes, ao invés de produzirem um padrão de homogeneização cultural, têm interagido permanentemente com os diferentes ambientes locais – e com suas peculiaridades, tais como as identidades e tradições regionais ou comunitárias, por exemplo –, construindo novas realidades amplamente complexas. De acordo com o autor, a globalização, principalmente a

---

<sup>53</sup> Para Telles, os atores sociais transitam em/entre diferentes espaços na sociedade. Tal movimentação pode ser entendida como fluxos, fluxos sociais ou fluxos de sociabilidade. O uso do termo circuito remete à idéia de corrente elétrica (circuitos elétricos), e visa aproximar os fluxos sociais da mesma lógica/forma reticular e dinâmica que caracteriza o movimento não linear das cargas elétricas. Os circuitos globalizados, por sua vez, são aqueles em que circulam, de modo geral, os principais elementos considerados globais e/ou globalizantes – isto é, produtos, práticas, coisas, hábitos, idéias, etc, símbolos da globalização e de uma sociedade global.

<sup>54</sup> Até porque tal noção pode dar a entender, erroneamente, uma homogeneidade social que inexistente de fato na realidade.

partir da sociedade em rede, tem engendrado novas relações entre o local e o global, as quais são, por excelência, multivariadas e multidirecionais.

Pode-se afirmar, enfim, que em tempos de tão vasto intercâmbio social, cultural e econômico e de consolidação de uma espécie de cultura global comum<sup>55</sup> – para os quais, a propósito, o mundo virtual das redes de informação e comunicação aparece como poderoso alicerce –, surge um contexto expressivo de tensões entre o local e o global (SANTOS, 2003, p.433). Em cada localidade específica do planeta, com efeito, ocorrem desdobramentos de embates e associações, disputas e transformações, etc., que advêm da relação contínua entre as peculiaridades do ambiente regional e as generalidades da era global. A distribuição de tecnologias globalizantes, como a internet, através de variados cenários locais – a saber, uma forma de expansão da sociedade da informação –, e as conseqüências sociais oriundas desse processo, constituem, nesse sentido, facetas significativas da relação tensa/dinâmica que se dá atualmente entre a sociedade global e as distintas realidades locais (SANTOS, 2003, p.1-3).

## 2.4 Ciberespaço e cibercultura

A consolidação de uma sociedade da informação entre os anos 90 e a década de 2000 está diretamente associada à expansão da internet em nível global. De acordo com o relatório divulgado pela comScore – agência que, de modo geral, desenvolve pesquisas e estatísticas acerca da web e das e-empresas<sup>56</sup> – em janeiro de 2009, a partir de dados de 2008, o número de usuários ativos de internet – com mais de quinze anos de idade – em todo o planeta já era superior a 1 bilhão de pessoas (site UOL, 2009<sup>57</sup>). O relatório considera como ativos apenas os usuários que acessam a rede em casa ou no trabalho<sup>58</sup>. Por óbvio, se a pesquisa incluísse também crianças, pré-adolescentes e usuários esporádicos, desprovidos de acesso privado à rede mundial de computadores, certamente esses números seriam ainda mais expressivos. Conforme o relatório, por exemplo, há aproximadamente 27,7 milhões de internautas no Brasil – o que equivale à nona posição em número absoluto de usuários, em comparação com

<sup>55</sup> Entenda-se por cultura global não um todo ou um amplo espectro simbólico estanque e homogêneo, mas sim uma miríade de características compartilhadas, de hábitos em comum, os quais conformariam, ainda que fragilmente, o tecido de uma sociedade globalizada.

<sup>56</sup> Empresas que atuam diretamente no ramo da internet e/ou das demais TICs – que tenham alguma relação com o universo virtual.

<sup>57</sup> Referência completa: <http://computerworld.uol.com.br/negocios/2009/01/27/internet-tem-mais-de-1-bilhao-de-usuarios-no-mundo-diz-comscore/>

<sup>58</sup> E desconsidera, por conseguinte, outras formas de utilização da rede, como o acesso em universidades, escolas, Lan Houses, telecentros, etc. Em suma, desconsidera as alternativas “coletivas” de acesso digital, concentrando-se estritamente em dados relativos às modalidades de acesso privado à internet – a saber, em casa e no trabalho.

os outros países do globo. A tabela abaixo, a propósito, apresenta os quinze países com maior número de usuários da rede, permitindo que se dimensione o quanto a mesma logrou se expandir nos anos mais recentes – bem como a distribuição geográfica de tal expansão.

Tabela 1: Ranking dos países com maior número de internautas

Os 15 países com o maior número de internautas	
1	China 179,7 milhões
2	Estados Unidos 163,3 milhões
3	Japão 60 milhões
4	Alemanha 37 milhões
5	Reino Unido 36,7 milhões
6	França 34 milhões
7	Índia: 32,1 milhões
8	Rússia: 29 milhões
9	Brasil 27,7 milhões
10	Coréia do Sul 27,3 milhões
11	Canadá 21,8 milhões
12	Itália 20,8 milhões
13	Espanha 17,9 milhões
14	México 12,5 milhões
15	Holanda 11,8 milhões

Fonte: comScore – Dezembro/2008

Segundo dados do MDG Indicators<sup>59</sup>, da ONU, cujas estimativas englobam como internautas também os (prováveis) usuários de ambientes coletivos e/ou públicos – Lan Houses, escolas e telecentros, por exemplo –, entretanto, já em 2006 o número de usuários de internet no Brasil era superior a 42 milhões de pessoas. Nos EUA, no mesmo período, haveria mais de 210 milhões de usuários da web. Na Coréia do Sul, acima de 34 milhões. No México, em torno de 20,5 milhões (entre outros exemplos)<sup>60</sup>. Trata-se, com efeito, de uma verdadeira massa de pessoas, de uma quantidade abundante de usuários, navegando num espaço virtual repleto de características especiais, que merece uma atenção mais profícua e particular.

Por analogia, a internet tem sido comparada a uma auto-estrada (*highway*), com fluxo ilimitado de dados, os quais transitam permanentemente em todas as direções. A figura que deve ser imaginada não é a de uma rodovia solitária, imensa porém isolada, mas sim a de um emaranhado de estradas de mão-dupla, que se entrecruzam, de forma (quase) caótica, em busca de toda a sorte de rotas e destinos. A metáfora explicitamente espacial ganhou força a tal ponto que hoje a rede mundial de computadores, assim como o universo mais amplo das

<sup>59</sup> Millenium Development Goals Indicators (2008), da United Nations Statistics. Referência completa: <http://mdgs.un.org/unsd/mdg/SeriesDetail.aspx?srid=608&crld>

<sup>60</sup> Conquanto estes números expressem apenas estimativas – e não uma população fidedigna –, suas proporções, ainda que um tanto exageradas, podem dar uma idéia, em termos quantitativos, sobre as dimensões atuais da internet no cenário global.

comunicações digitais – intranets, telefones celulares, pagers, etc. –, vem sendo chamada de ciberespaço<sup>61</sup>. Tal termo surgiu nos livros e filmes de ficção científica da década de oitenta (*cyberspace*), e foi elaborado pelo escritor William Gibson, em seu romance *Neuromancer*, de 1984 (LÉVY, 1999). No entanto, seu significado simbólico transcendeu o universo ficcional e passou a ser aplicado também à realidade: ou seja, ao contexto da sociedade da informação, em amplo sentido, e à internet, em especial. Portanto, acessar a internet não é apenas usar o computador, e sim navegar num ciberespaço. Para Lévy (1999), o ciberespaço é um ambiente de sociabilidades, um espaço virtual (porém real) de comunicação em que as pessoas se relacionam de maneiras variadas e singulares, a partir de modos novos de experimentação da interação social, característicos da internet e das demais tecnologias de comunicação digital em rede – tais como a comunicação à distância, a constituição de avatares e *personas* virtuais, o anonimato, o compartilhamento interativo de informações, etc. Com efeito, o ciberespaço não constitui uma infra-estrutura técnica de telecomunicações, um conjunto de chips, fios e cabos ou de impulsos elétricos – ou seja, a base material da sociedade da informação –, e sim um ambiente social (ou sociotécnico) que, mediado pela tecnologia digital, engendra formas particulares de relacionamento entre as pessoas (RABIN, 2005, p.4).

Os hábitos, práticas, técnicas e modos de pensamento e atividade que se desenvolvem a partir do ciberespaço, por sua vez, constituem a cibercultura (SARMENTO, 2006, p.20-23). Trata-se, com efeito, de uma cultura da virtualidade e da digitalização, de apropriação das TICs e de seu conseqüente uso nas atividades cotidianas. A cibercultura não é o correlato virtual de um individualismo moderno (isolamento humano), que se expressaria através da relação direta entre homem e tecnologia. Em vez disso, ela consiste numa espécie de cultura global (material e intelectual) de comunicação e interação social – isto é, de conexão entre pessoas em redes –, dotada de características específicas<sup>62</sup> e multivariadas, dentre as quais se pode destacar a interatividade à distância e em tempo real, a hipertextualização, a formação de comunidades sociais virtuais e a descentralização dos processos de produção, transformação e difusão de informações, etc. (LÉVY, 1999).

Os sinais da proliferação da cibercultura, na atualidade, são evidentes. Além da interação comercial e da comunicação informativa e educativa – com efeito, funções presentes

---

<sup>61</sup> Este termo tem sido utilizado pelos mais importantes especialistas no assunto, a partir de diversas áreas de estudo, como TI, engenharias, ciências humanas e sociais, ciências da comunicação e da informação, etc.

<sup>62</sup> Lévy enfoca sobretudo a dimensão interativa da cibercultura (todos-todos), e se opõe, nesse sentido, ao modelo um-todos (emissão-recepção), característico das mídias tradicionais de comunicação. Há que se considerar, no entanto, que o ciberespaço, ambiente em que se realiza a cibercultura, também congrega espaços mais tradicionais de difusão da informação, como os grandes portais da internet – que reproduzem, em muitos aspectos, a lógica unidirecional do rádio/televisão e das mídias impressas.

na internet desde os seus primórdios –, outros serviços lograram se constituir com êxito no interior das teias do ciberespaço, e vêm engendrando a interação humana de acordo com um sem número de possibilidades de experimentação da realidade e da convivência social (DORNELLES, 2008). A comunicação entre pessoas em redes, sobretudo através da rede mundial de computadores, é de fato uma das marcas principais da vida ciberespacial. Desde os anos 90, mas especialmente ao longo da década de 2000, tem havido, em nível mundial, uma expansão sempre crescente de redes sociais, plataformas e ambientes virtuais, serviços de relacionamento, e-commerce<sup>63</sup>, teletrabalho, etc. Os exemplos desta miríade interacional são múltiplos: fóruns de discussão; videoconferências; chats (bate-papo); blogs e fotologs; jogos on-line e RPGs; comunidades e redes virtuais de relacionamento, como o Orkut, Facebook, Friendster e Myspace; serviços de comunicação e interação instantânea, como e-mail, MSN Messenger, Skype e VOIP; e até mesmo plataformas virtuais, como o Second Life<sup>64</sup>, em que se pode (ou se deve) literalmente “viver uma vida” paralela à da realidade não virtual.

Por fim, em face de um desenvolvimento tão amplo da internet – e das demais redes de comunicação digital/virtual –, que pode ser constatado em função do expressivo número de usuários que a web veio a abarcar nos últimos anos, deve-se considerar, com acurada atenção, que o que se dá não é meramente o crescimento de uma rede de informação e comunicação digital – como se tal fenômeno apresentasse somente uma dimensão tecnológica –, mas sim a multiplicação de um ciberespaço e de uma cibercultura. Trata-se da configuração permanente de um vasto espaço/ambiente (societal), que detém características singulares e que possibilita a formação de uma cultura específica e complexa. Acima de tudo, é importante ressaltar, a “grande rede” consiste em interação social.

## 2.5 Exclusão e inclusão digital

A partir da configuração da sociedade da informação, perto da virada do milênio, deu-se a emergência de uma nova problemática: a saber, a exclusão digital (*digital divide*<sup>65</sup>). Com o desenvolvimento da internet (ciberespaço) e de todo um universo mais amplo da informação e das comunicações digitais/virtuais, no contexto atual de expansão da globalização, o acesso

---

<sup>63</sup> Comércio eletrônico, que se organiza em redes virtuais.

<sup>64</sup> Em português, Segunda Vida.

<sup>65</sup> A expressão *digital divide*, usada em inglês, pode ser traduzida de forma mais acurada por “brecha”, “divisão” ou “separação” digital. É interessante notar que tal expressão faz referência direta à relação existente entre *inclusão* e *exclusão*, enfatizando a barreira que as separa (uma da outra), ao passo que a expressão utilizada em português, *exclusão* digital, enfoca apenas um dos lados do problema. Em todo caso, ambas dizem respeito à mesma problemática, e apresentam, em verdade, o mesmo significado.

(ou a falta de acesso) às TICs para populações carentes acabou se convertendo em questão de política social, e veio a constituir importante pauta tanto de agendas oficiais como de pressões e/ou reivindicações populares (JAMBEIRO e SILVA, 2004, p.154-155). Para os Estados, o fornecimento de acesso digital gratuito viabilizaria suas próprias transformações no sentido de virtualizar serviços públicos<sup>66</sup>; para as comunidades de baixas condições socioeconômicas, não obstante, tal acesso passava a adquirir caráter claramente estratégico – considerando-se os rumos, então em andamento, da tecnologia no interior da sociedade. O problema da info-exclusão<sup>67</sup> se tornou, nesse sentido, alvo de diversos debates acadêmicos e políticos em todo o mundo; e entre os autores, de modo geral, o que há é consenso acerca da importância da transmissão, para o conjunto da população, de conhecimento e/ou acesso ao mundo digital – pois se subentende que, através de tal assistência, pode-se aumentar a inclusão social dos indivíduos e contribuir para a redução das desigualdades sociais (CASTELLS, 2004). Mais precisamente, no entanto, em que consiste a exclusão digital? De acordo com Lucas:

Por exclusão digital entende-se o surgimento de mais uma barreira socioeconômica entre indivíduos, famílias, empresas e regiões geográficas, a qual decorre da desigualdade quanto ao acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação, hoje simbolizadas na internet (LUCAS, 2002, p.161).

Definição similar é apresentada por Jambeiro e Silva. Conforme os autores,

Não ter acesso à informação organizada e tratada pelas novas tecnologias, nos formatos, na qualidade e quantidade desejadas, tornou-se fator de um novo tipo de exclusão, complementar e tendencialmente radicalizador da exclusão social: a exclusão digital (JAMBEIRO e SILVA, 2004, p.147-148).

Castells (2004, p.287), por sua vez, considera que o conceito de info-exclusão está relacionado principalmente à desigualdade no acesso à internet. Enfatizando a importância da rede mundial de computadores, ele afirma que a disparidade entre quem tem e quem não tem acesso à sociedade em rede, na atualidade, aprofunda o hiato da desigualdade e da exclusão social, em uma complexa interação que, na prática, faz aumentar a distância entre a promessa da era da informação e a realidade sob a qual vive a grande maioria da população mundial.

A assertiva crítica de Castells não se dá, é claro, sem fundamentação empírica. Com efeito, conquanto já esteja difundido por todo o mundo globalizado, o acesso às tecnologias de informação e comunicação e à galáxia da internet, em particular, permanece espelhando as

---

<sup>66</sup> Tais como consultas à Receita Federal, serviços da Previdência Social, inscrição em programas sociais e em concursos públicos, etc (no caso brasileiro). A realização de tais serviços através da internet, com efeito, é vantajosa para os órgãos públicos – quer em termos de custo econômico/material, quer em termos de capacidade de organização de informações e de dispêndio de tempo –, e vem sendo ampliada por esses ao longo dos últimos anos.

<sup>67</sup> Na literatura científica em português acerca do tema, encontra-se esses dois nomes (com igual significado): info-exclusão e exclusão digital.

expressivas desigualdades socioeconômicas mundiais – seja na comparação entre países, seja na relação entre classes ou estratos sociais. Esta é, por exemplo, a constatação de Gomes (2002), que, ao analisar dados estruturais sobre as porcentagens de incluídos e excluídos digitais em diversos países, chama a atenção para os marcantes números da exclusão digital nos países em desenvolvimento – em contraste com os países capitalistas centrais, onde as TICs apresentam altos níveis de inserção social –; e é igualmente a de Mattos (2003), que resalta as discrepâncias relacionadas ao desenvolvimento tecnológico do Norte desenvolvido e do Sul periférico – este autor, em última análise, situa a informática, a internet, bem como todo o universo digital, no epicentro do atual processo de globalização, e destaca os efeitos negativos que as TICs podem promover sobre a vida dos atores sociais<sup>68</sup>.

No que concerne às redes de telefonia – ora, uma das principais bases materiais de transmissão/circulação de dados digitais –, cabe colocar que em 2002, segundo a OCDE, 71% delas estavam concentradas nos 24 países mais ricos do globo – que abrigavam, não obstante, só 15% da população mundial (SADAO, 2002). Também é de se considerar, por exemplo, que, nesse mesmo ano, 52% – ou seja, acima da metade – das páginas de internet disponíveis estavam em inglês<sup>69</sup> – língua de países desenvolvidos como os EUA e o Reino Unido. De fato, as desigualdades relativas ao acesso à internet, entre nações ou continentes, ainda são bastante acentuadas, e logram expressar, com razoável precisão, o que é a exclusão digital em termos geográficos. Sob esta perspectiva, a tabela a seguir expõe, com dados recentes, a distribuição global de usuários de internet por continente<sup>70</sup>.

Tabela 2: Distribuição dos usuários de internet por continente

<b>CONTINENTE</b>	<b>USUÁRIOS DE INTERNET (PERCENTUAL REFERENTE AO TOTAL MUNDIAL)</b>
<b>ÁSIA-PACÍFICO</b>	<b>41%</b>
<b>EUROPA</b>	<b>28%</b>
<b>AMÉRICA DO NORTE</b>	<b>18%</b>
<b>AMÉRICA LATINA</b>	<b>7%</b>
<b>ÁFRICA E ORIENTE MÉDIO</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fonte: comScore (dez/2008)

<sup>68</sup> Para o autor, costuma-se considerar principalmente os aspectos positivos do desenvolvimento tecnológico, em detrimento de seu lado danoso – no que se refere à qualidade da vida e do labor humano. Como contraponto, cita as transformações que a tecnologia provoca sobre o mundo do trabalho: substituição do trabalho humano pela máquina, maior controle sobre os trabalhadores, flexibilização e precarização, etc.

<sup>69</sup> Em português, por exemplo, estavam 2,81% das páginas de internet; e em espanhol, 5,69% (em 2002).

<sup>70</sup> É importante salientar, entretanto, que tal tabela não obedece à risca a separação continental estabelecida comumente pela geografia humana.

Para a interpretação da tabela, deve-se considerar que a porcentagem atribuída ao item Ásia-Pacífico, em verdade, corresponde quase exclusivamente a quatro países, isto é, China, Japão, Índia e Coréia do Sul. Estes 41%, somados aos 28% da Europa e aos 18% da América do Norte (excetuando-se o México), totalizam 87% do número total de usuários da rede mundial de computadores em todo o planeta – quantia que se concentra majoritariamente em países ricos, como Canadá e EUA, Japão, Austrália e Nova Zelândia e os países da Europa. É certo que nesses 87% se encontram também China e Índia (nações menos desenvolvidas). Porém, há que se ponderar que tais países têm de fato populações gigantescas, superiores a um bilhão de pessoas (cada um). O resto do mundo, a saber, América Latina, África, Oriente Médio e centro e sudeste da Ásia – parcela pequena dos 41% referentes a Ásia-Pacífico –, conta com pouco mais de 13% dos usuários de internet. Ora, em relação ao expressivo contingente populacional que essas regiões apresentam, trata-se, sem dúvida, de uma baixa porcentagem. Em síntese, as desigualdades geográficas em torno do acesso à internet, em nível global, revelam as sombrias faces da info-exclusão: enquanto o mundo desenvolvido usufrui em profusão das benesses da era digital, existem países ou continentes que estão, quase inteiramente, alijados da sociedade da informação.

No caso dos países pobres, a propósito, a exclusão digital tende inclusive a contribuir para a elevação das clivagens econômicas e sociais internas, posto que já encontra “campo fértil nas próprias características da economia capitalista fortemente desigual historicamente constituída” (MATTOS, 2003, p.110-111). Com efeito, as implicações sociais dessa exclusão transcendem a esfera das diferenças entre países ricos e países periféricos. Entre classes ou estratos sociais, em âmbito local e/ou nacional, também existem desigualdades no tocante ao acesso às TICs (e à internet). Em qualquer região do globo, por óbvio, as populações pobres se encontram digitalmente menos incluídas que as classes abastadas – o que, em certo sentido, acentua o fosso existente entre inclusão e exclusão social<sup>71</sup>. No Brasil, por exemplo, há uma relação íntima entre pobreza e info-exclusão. Segundo o Mapa da Exclusão Digital – MED (2003), Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Paraná, nesta ordem, são as unidades da federação (UF) que apresentam os níveis de inclusão digital mais elevados do país. Não por acaso, trata-se de estados com grau relativamente avançado de desenvolvimento econômico e com altas taxas de IDH – em comparação aos níveis nacionais. Do lado oposto, estão Maranhão, Piauí, Tocantins, Acre e Alagoas, estados – alguns dos mais pobres, é bom lembrar – que, respectivamente, detêm os mais baixos níveis de inclusão digital do Brasil.

---

<sup>71</sup> Afinal, trata-se de mais uma modalidade de exclusão que logra apartar aqueles que “têm” daqueles que “não têm”. Sob tal perspectiva, a exclusão digital constitui uma das facetas da exclusão social.

A tabela abaixo, criada com base em informações do MED (2003), evidencia que a educação e a renda mensal da população brasileira incluída digitalmente é bastante superior à dos excluídos digitais. Até mesmo a jornada de trabalho semanal, entre os primeiros, aparece com ligeira redução. Em média, os incluídos digitais estudam duas vezes mais e ganham três vezes mais que os excluídos. É claro que não se pode afirmar que aí existe uma relação direta de causalidade; pelo menos, não no sentido exclusão digital – pobreza<sup>72</sup>. Entretanto, pode-se de fato constatar que, no país, essas duas realidades caminham lado a lado.

Tabela 3: Incluídos e excluídos digitais no Brasil

<b>Universo</b>	<b>População Total</b>	<b>Educação *</b>	<b>Idade *</b>	<b>Renda *</b>	<b>Jornada de Trabalho *</b>
<b>Incluídos</b>	16.209.223	8,72	31,14	1.677,15	41,76
<b>Excluídos</b>	153.663.627	4,40	27,95	452,44	43,40
<b>Brasil</b>	169.872.850	4,81	28,26	569,30	43,24

\* Os valores referentes a estas variáveis são médias: educação (anos de estudo), renda (mensal em R\$), jornada de trabalho (horas semanais).

Fonte: Mapa da Exclusão Digital (2003) – CPS/FGV – dados do Censo Demográfico de 2000/IBGE.

Outros fatores sociais, não obstante, devem também ser relacionados à questão da info-exclusão – e/ou das desigualdades digitais, em amplo sentido. Para Sorj e Guedes (2005, p.106), existem expressões distintas da exclusão digital no interior dos grupos sociais mais pobres, “entre gêneros, raças e grupos etários, e entre diferentes comunidades”. Portanto, a compreensão das razões a partir das quais ocorre este fenômeno não pode ter em conta apenas os aspectos de natureza econômica. Repare-se, por exemplo, a dimensão étnica. Segundo as estatísticas do MED (2003), a população amarela brasileira (0,45% da população nacional) representa 1,83% do total de incluídos digitais; os brancos (53,74% do total) correspondem a 79,77% dos incluídos; por sua vez, os pardos (38,45%) constituem 15,32%; os negros (6,21%), 2,42%; e os indígenas (0,43%) equivalem a 0,16% da população digitalmente incluída; o campo “outros” (0,71% do total nacional), finalmente, conta com 0,5% desses incluídos. Por si só, esses números já explicitam a disparidade existente no país acerca da distribuição de acesso digital por etnia. Trata-se, sem dúvida, de uma face da info-exclusão que é marcada predominantemente por elementos de fundo cultural e/ou simbólico<sup>73</sup>.

<sup>72</sup> A exclusão digital, na realidade, constitui um fenômeno bastante recente da desigualdade social, ao contrário da pobreza. É mais lógico, portanto, afirmar que a carência socioeconômica seja um dos fatores responsáveis pela info-exclusão – até por consistir em um problema mais amplo e complexo –, e não sugerir o inverso.

<sup>73</sup> Os quais somam-se àqueles de natureza econômica, já mencionados.

Quaisquer que sejam suas origens, no entanto, o fato é que em todo o mundo – mas especialmente nos países em desenvolvimento, como o Brasil – os níveis da exclusão digital ainda são bastante acentuados. De acordo com o relatório da comScore (Site UOL, 2009 – ver nota 29), por exemplo, havia 27,7 milhões de usuários ativos de internet no Brasil em 2008. Ora, embora este seja um número elevado, sequer corresponde a 1/6 da população total do país – considerando-se as estimativas do IBGE de que a população brasileira já é superior a 180 milhões de pessoas. Para o Comitê Gestor da Internet no Brasil<sup>74</sup> (CGIB), havia em torno de 43,1 milhões de internautas no país em 2006 – a partir de 16 anos de idade. Em tal número, contudo, estão incluídos todos os tipos de usuários (em estimativa), inclusive os que não têm acesso privado à rede mundial de computadores – tais como, por exemplo, os freqüentadores de Lan Houses e de telecentros. E mais: até o ano de 2006, conforme o CGIB, 66,7% dos brasileiros nunca havia utilizado a internet, e 54,3% nem ao menos chegara alguma vez a operar um microcomputador. O gráfico abaixo, a propósito, exhibe o percentual de domicílios brasileiros com acesso à internet (em 2005 e 2006), e esclarece, em números, que possuir acesso pessoal à rede (web), aqui no país, ainda constitui privilégio de uma pequena parcela da população.

Gráfico 1: Percentual de domicílios brasileiros com acesso à internet em 2005 e 2006



Fonte: CGIB (2006)

Em face dessa realidade, cabe afirmar que a inclusão digital, isto é, a disponibilização de conhecimentos das TICs e acesso à tecnologia digital para populações desfavorecidas (ASSUMPCÃO, 2002, p.12), converteu-se em um dos grandes desafios da atualidade, e tem sido defendida em uníssono em todos os debates acerca da sociedade da informação – os quais atentam, por certo, para as nefastas conseqüências sociais que podem resultar da info-exclusão e das desigualdades referentes ao acesso ao conhecimento. As ações em busca de inclusão digital – seja a partir de governos, empresas e ONGs, seja de parte das próprias comunidades/localidades carentes –, entretanto, deparam-se com uma série de empecilhos,

<sup>74</sup> Referência completa: [www.cetic.br](http://www.cetic.br)

que transcendem a dimensão econômica da simples aquisição (material) de equipamentos. Carvalho (2003, p.78-80), nesse sentido, destaca que o distanciamento que existe entre as pessoas digitalmente excluídas e o computador constitui um considerável obstáculo<sup>75</sup> à info-inclusão – além da pobreza e da baixa educação e/ou analfabetismo. Segundo o autor, tanto a população precisaria receber aprendizados de capacitação digital – para o desenvolvimento paulatino de habilidades e saberes –, como os produtores das TICs deveriam construir máquinas de acessível contato, que facilitassem o entendimento de suas linguagens. Sorj, por seu turno, ressalta que esta problemática contém diferentes níveis, devendo ser tratada com intensa dedicação desde o nível mais amplo até o microsocial. Para o autor,

A exclusão digital depende de cinco fatores que determinam a maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos: 1) a existência de infra-estruturas físicas de transmissão; 2) a disponibilidade de equipamento/conexão de acesso (computador, modem, linha de acesso); 3) treinamento no uso dos instrumentos do computador e da internet; 4) capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela internet; 5) a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população (SORJ, 2003, p.63).

Enfim, trata-se de uma questão pungente, que é relevante justamente em função de seu caráter estratégico. Conforme o relatório do Mapa da Exclusão Digital (2003), por exemplo, o acesso às TICs, na atualidade, equivale a uma espécie de “capital digital<sup>76</sup>” – devido à importância social que os conhecimentos de informática e internet lograram adquirir. A pesquisa alerta, a propósito, que o Brasil deve promover a inclusão informacional de sua população, sob o risco de, em caso contrário, excluir-se da globalização. Carvalho (2003) corrobora esse posicionamento, e afirma que a info-exclusão constitui uma séria barreira para o pleno desenvolvimento, em todo o mundo, de uma verdadeira sociedade da informação.

## **2.6 Os telecentros: alternativa periférica à exclusão digital**

Segundo Lévy (1999), o combate à exclusão digital requer um engajamento, através de políticas voluntaristas, de parte dos poderes públicos, coletividades locais, associações de cidadãos e organizações do terceiro setor – no intento de pôr o ciberespaço a serviço do

---

<sup>75</sup> As dificuldades de interface humano-computador, levando-se em consideração as distintas formações técnico-educacionais dos atores sociais e a assimetria de seu contato com ferramentas tecnológicas, constituem, com efeito, mais uma faceta da complexa problemática da exclusão/inclusão digital. Afinal, o “acesso digital” não é meramente “acesso”, mas sim acesso e aprendizado, já que está relacionado a um recurso tecnológico, com linguagens específicas, cuja utilização não está previamente dada.

<sup>76</sup> O qual pode ser chamado também de capital tecnológico-informacional – termo usado por Freitas (2004). Todavia, independentemente da expressão utilizada, o fato é que aqui o conhecimento digital, de modo geral, passa a ser entendido enquanto “capital”, consoante a sociologia de campos e capitais de Bourdieu (1983).

desenvolvimento<sup>77</sup> das regiões social e economicamente menos favorecidas. Nos últimos anos, vem ocorrendo em âmbito nacional e global, sob esse prisma, a implementação de telecentros (comunitários<sup>78</sup>), que despontaram, de fato, como sendo uma das alternativas mais viáveis para a falta de acesso digital em localidades carentes (MACADAR e REINHARD, 2006, p.3-4). Adquirindo enorme importância nos países e regiões mais pobres, suas unidades se encontram, sobretudo, em zonas periféricas de médias e grandes cidades. Daí a idéia de “alternativa periférica”. Afinal, os telecentros podem ser duplamente associados ao contexto da periferia: primeiro, à periferia global, isto é, aos países em desenvolvimento; e segundo, à periferia urbana, ou seja, aos subúrbios e vilas adjacentes às cidades.

Os telecentros, com efeito, constituem espaços públicos destinados à livre<sup>79</sup> utilização popular de certas TICs, e propiciam a interação dos usuários com a sociedade da informação, uma vez que disponibilizam acesso à rede mundial de computadores – uma das principais marcas da cibercultura e da constituição de uma cultura dita global, vale lembrar. Em vários casos, não obstante, sua funcionalidade vai bem além do mero acesso. Há unidades em que são freqüentemente realizadas, com baixo ou nenhum custo, oficinas de inclusão digital – com lições de informática básica e internet – e, inclusive, cursos de informática avançada – como manutenção de hardware e configuração de redes. Este é o caso, por exemplo, da EIC (Escola de Informática e Cidadania), aberta em 2000 no infocentro do Liceu de Artes e Ofícios de Salvador/BA (JAMBEIRO e SILVA, 2004, 158-160). A seguir, exhibe-se uma definição bem elaborada que, em poucas linhas, resume em que consiste um telecentro.

O telecentro comunitário pode ser definido como um espaço público multifuncional que dispõe de acesso público e coletivo às tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento em comunidades de baixa renda. Visam à promoção de cursos de informática básica, de acesso à rede mundial de computadores e correio eletrônico, bem como o acesso a informações públicas e privadas e elaboração de sítios comunitários para divulgação de ações de desenvolvimento cultural, social, político, econômico e ambiental. Nos telecentros o acesso à internet é gratuito ou muito barato e os usuários são educados para utilizarem tecnologia da informação e da comunicação de forma cidadã, ética e responsável (SANTOS, 2003, p.3).

No Brasil, não há um projeto nacional de peso relacionado aos infocentros, mas sim iniciativas locais e regionais. Existem, em todo caso, grandes redes de telecentros de diversos

---

<sup>77</sup> Visando-se, ademais, a exploração ao máximo do potencial de “inteligência coletiva” dos grupos sociais e/ou comunidades locais (LÉVY, 1999).

<sup>78</sup> O termo telecentro é o mais utilizado para referência a tal tipo de espaço (de forma genérica); pode-se, contudo, encontrar também o sinônimo infocentro. Telecentro comunitário, por sua vez, é a modalidade de telecentros que é criada em vilas e/ou bairros afastados das regiões mais urbanizadas ou centrais de uma cidade – e que é, portanto, fortemente associada às raízes comunitárias dessas localidades.

<sup>79</sup> Na realidade, conquanto devam garantir acesso democrático à informação virtual, tal acesso não é irrestrito. Os telecentros têm como orientação promover a cidadania e, nesse sentido, impedem o uso da internet para fins relacionados, por exemplo, à violência, à pornografia, ao racismo, etc.

países, que permitem a troca permanente de informações entre seus integrantes. Um exemplo disso é a rede Somos@Telecentros<sup>80</sup>: uma comunidade virtual dedicada ao intercâmbio de experiências e vivências de vários telecentros da América Latina e do Caribe (PEREIRA, 2004, p.375). Aqui no país, apesar de seu potencial inclusivo, os telecentros ainda não são suficientes para atender quantitativamente à considerável demanda de excluídos digitais. Para Sorj e Guedes (2005, p.104), “no caso brasileiro, o impacto estatístico dos telecentros é secundário, dado que seu número em escala nacional ainda é relativamente pequeno, embora [...] esteja longe de ser insignificante para as comunidades onde se localizam”.

Em 2006, o IBGE investigou pela primeira vez a existência de políticas de inclusão digital em nível municipal<sup>81</sup>, e constatou que somente 52,9% dos municípios brasileiros dispõem de telecentros<sup>82</sup> (comunitários). De acordo com os dados do Observatório Nacional de Inclusão Digital<sup>83</sup> (ONID, 2009), 5204 telecentros estão em funcionamento atualmente no país, alocados em mais de duas mil cidades e em todos os estados. Isso equivale, tomando-se como referência o Censo Demográfico de 2000, a 30,65 unidades para cada milhão de habitantes e a 0,94 telecentro por município. No site do ONID, cabe ainda ressaltar, estão cadastrados 85 diferentes programas de telecentros<sup>84</sup> – majoritariamente, projetos locais ou regionais. Por trás desses números, porém, há um sério problema: a saber, a distribuição amplamente desigual das políticas de info-inclusão no Brasil. Com efeito, enquanto cidades desenvolvidas como São Paulo e Porto Alegre<sup>85</sup> desfrutam de bons programas de telecentros comunitários, as regiões mais pobres e afastadas do país (como as zonas rurais) ainda sofrem em razão da escassez ou ausência plena de políticas locais de inclusão digital – situação essa que se deve sobretudo à falta de recursos econômicos, à desarticulação local entre atores sociais diversos<sup>86</sup> e, por óbvio, às dificuldades intrínsecas ao processo de implementação de políticas efetivas de combate à info-exclusão (MACADAR e REINHARD, 2006).

De qualquer modo, o fato é que os telecentros emergiram como importante alternativa à questão das desigualdades digitais e têm conseguido, ao longo desta década, multiplicar-se

<sup>80</sup> Referência completa: <http://www.tele-centros.org>

<sup>81</sup> Através da Pesquisa de Informações Básicas Municipais de 2006 (IBGE). Extraído de: <http://info.abril.com.br/aberto/infonews/102007/29102007-12.shl>

<sup>82</sup> Estas proporções, entretanto, diferem conforme a região do país. No Sul, 59,4% dos municípios conta com pelo menos alguma unidade de telecentro; no Sudeste, 57,9%; no Centro-Oeste, 52,6%; no Nordeste, 48,4%; e no Norte, por fim, apenas 35,6% das cidades têm telecentros (PIBM/IBGE, 2006).

<sup>83</sup> Referência completa: <http://onid.org.br/portal/>

<sup>84</sup> Em todo caso, existem alguns programas de inclusão digital de âmbito nacional, como o Casa Brasil e o Pontos de Cultura.

<sup>85</sup> Em São Paulo/SP, o programa municipal de telecentros é denominado Sampa.org. Já em Porto Alegre/RS, esse tem o nome de Programa Telecentros, o qual, deve-se ressaltar, não é o único existente na cidade – de fato, há outros telecentros (autônomos), que funcionam, por exemplo, em escolas da capital gaúcha.

<sup>86</sup> Tais como os governos locais, empresas, ONGs, associações de moradores, escolas, etc.

rapidamente pelo Brasil e por vários outros países. Santos (2003) e Bornia Jr (2008)<sup>87</sup>, por exemplo, posicionam-se em defesa dos telecentros, asseverando que eles constituem de fato entidades promotoras de desenvolvimento digital em nível local. Jambeiro e Silva (2004, p.158-159), por sua vez, afirmam que a existência desse tipo de espaço abre o campo das possibilidades oferecidas pelo mundo digital à massa economicamente carente – através da inserção na sociedade da informação – e atende, assim, às demandas emanadas em peso pelas próprias comunidades. Trata-se, para os autores, de uma forma eficaz de promoção da inclusão social – em que o excluído digital se torna incluído, ao passo que os indivíduos que já têm conhecimentos de informática (mas não acesso privado) ganham um local gratuito para a satisfação de suas necessidades pessoais. É importante colocar ainda que Castells (2004, p.288), embora não faça referência direta à temática dos telecentros, entende como positivas todas as tentativas de popularização do acesso à sociedade em rede – o que considera como pré-requisito para a superação das desigualdades sociais, em um mundo onde as principais atividades humanas estão sendo organizadas cada vez mais a partir da internet.

Por fim, cabe dizer que, em oposição a outras modalidades de acesso à sociedade da informação, os telecentros (comunitários) têm por característica incorporar, efetivamente, uma lógica coletivista de relação social, posto que viabilizam e incitam o estabelecimento de interações entre os usuários no interior de suas próprias dimensões espaciais<sup>88</sup>. Para Pereira (2004), os telecentros consistem em ambientes culturais e em centros de convivência para as comunidades em que estão instalados. A rigor, é certo que as redes virtuais de comunicação, operando através de fluxos informacionais flexíveis e dinâmicos, conectam pessoas em todo o mundo – com capacidade e velocidade sem precedentes. Não se deve esquecer, contudo, que o acesso à rede, por parte dos internautas, normalmente se dá em condição de isolamento<sup>89</sup> – afinal, a difusão da internet e das demais TICs vem obedecendo, em nível global, a um padrão individualista de consumo. Portanto, é interessante destacar que nos telecentros, ao inverso, as relações entre as pessoas e o mundo digital têm sido também marcadas pela interação social local (física) entre as primeiras.

---

<sup>87</sup> O autor afirma ainda que os telecentros comunitários, além de possibilitarem a inclusão digital, consistem em espaços locais de educação – educação digital, voltada para a experimentação do/interação com o ciberespaço –, alternativos e complementares às instituições educacionais tradicionais, como a escola.

<sup>88</sup> Vale destacar, a propósito, que alguns autores enaltecem – num sentido positivo, é claro – esse caráter coletivista e/ou coletivizante dos telecentros, como Pereira (citada acima) e, por exemplo, Negrão (2006, p.112), que, em pesquisa com usuárias de telecentros de Porto Alegre, afirma que o acesso ao ciberespaço em ambientes coletivos “abre a possibilidade de fortalecimento individual (empoderamento) e coletivo (formação de capital social) para o exercício de uma cidadania feminina de uma perspectiva feminista”.

<sup>89</sup> Ora, conquanto o acesso à internet possa ter por fim a comunicação interpessoal, é de se ressaltar que, muitas vezes, esse é feito em ambientes isolados, como a casa ou, mais especificamente, o próprio quarto do internauta – por excelência, um reduto da intimidade individual.

### 3. AS REDES NAS RELAÇÕES SOCIAIS MEDIADAS PELO CIBERSPAÇO: UMA CONSTRUÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 Considerações preliminares

A palavra rede provém do latim *retis*, que significa entrelaçamento de fios com espaços regulares, formando-se, assim, uma espécie de tecido (MACHADO, 2004, p.20). Na investigação sociológica, o uso da noção de rede carrega em parte esta dimensão metafórica, porquanto propõe um tipo de análise que enfoca as conexões entre os diferentes atores (perspectiva relacional)<sup>90</sup>, entremeando as interações sociais, em busca da (re)constituição de agrupamentos através de associações que interligam todo um conjunto, em arquitetura reticular, da mesma forma como acontece com um tecido – a saber, um objeto integrado, composto por fios entrelaçados.

A metáfora da rede, por óbvio, não é privilégio das ciências sociais, e vem servindo de orientação teórico-metodológica para estudos nas mais diversas áreas científicas, tais como a geografia e as geociências, a biologia, a física e a química, a ciência da computação e as engenharias, etc. Segundo Machado (2004), a *rede* enquanto conceito se tornou fundamental para a medicina e a biologia – assim como para todas as disciplinas que se dedicam a estudar a vida – já desde a década de 20 do século passado, a partir das pesquisas realizadas por biólogos acerca dos sistemas vivos, teias alimentares e ciclos vitais. Para Capra (2001, p.77-78), a organização da vida sempre se dá através de redes; todo organismo ou comunidade de organismos, com efeito, arranja-se de tal maneira. Nas palavras do autor, “o padrão da vida, poderíamos dizer, é um padrão de rede capaz de auto-organização”. Isso evidencia, em tempo, o quanto tal noção é importante para a esfera das biociências. Esta prevalência, porém, não é localizada ou pontual. Nas áreas de tecnologia (entre inúmeras outras), como a informática, a robótica e a micro-eletrônica, por exemplo, o conceito de rede também é determinante, e está na raiz de toda a sorte de teorias, pesquisas e experimentos, constituindo, enquanto idéia, um ponto de partida para qualquer produção técnica. Em suma, cabe dizer que, ao invés de significar um conceito objetivo, válido para algumas disciplinas e não para outras, a noção de

---

<sup>90</sup> Em contraposição a um modelo analítico estrutural – onde os processos sociais se encontram pré-determinados por estruturas já consolidadas e inseridas em um esquema hierarquizado ou piramidal – e/ou estritamente funcional – em que toda a atividade social tem por fim o cumprimento de alguma função sistêmica –, bem como a um individualismo metodológico, que em princípio se preocupa com a ação social a partir do indivíduo, em detrimento de uma perspectiva mais coletivista (de grupo).

rede consiste em um certo olhar, em uma determinada forma de se entender a realidade e a organização coletiva dos seres e das coisas – em que se destaca a interconexão entre os elementos e a formação de laços em seqüência<sup>91</sup> –, a qual independe da área científica e de seu objeto de estudo (MACHADO, 2004), que pode ser tanto a sociedade, algum grupo de dependentes químicos e os trabalhadores de uma fábrica, como uma bacia hidrográfica, uma célula ou conjunto de tecidos vivos e ainda galáxias, moléculas ou correntes elétricas, etc.

Nas ciências sociais, o uso da noção de rede enquanto instrumento teórico-analítico está em expansão; tanto que, nos anos mais recentes, uma linha de estudos intitulada Análise de Redes Sociais (ARS) vem se destacando em diversos países. É importante lembrar, no entanto, que os estudos de redes não aparecem somente em pesquisas que se auto-identificam com o nome ARS. Com efeito, eles são bastante expressivos na atualidade (em termos quantitativos), e estão presentes em uma série de diferentes trabalhos, coadunando-se, com as devidas variações, às distintas perspectivas teóricas e à natureza empírica dos objetos de investigação. De acordo com Oliveira (2008), há quatro significados e formas de utilização do conceito de rede no trabalho sociológico – o que, de fato, evidencia o quanto tal noção é ampla e multifacetada. O primeiro é o sentido metafórico, em que a referência ao conceito serve para fazer alusão direta às características físicas de uma rede; aqui, pretende-se transmitir a idéia de que uma determinada organização de elementos se dá tal qual o entrelaçamento material de um tecido, de uma rede. O segundo é o sentido substantivo ou descritivo, que tem por finalidade a construção de representações visuais de uma organização em rede; consistindo, essencialmente, em gráficos e fluxogramas que identificam as posições dos diferentes pontos – isto é, os elementos constitutivos de uma rede – e retraçam a forma como esses estão tramados. O sentido normativo é o terceiro, e está associado à proposta política de uma organização horizontal, onde se estabelecem, em nível interno, relações simétricas entre os mais variados elementos, que se unem e se fortalecem mutuamente de modo a constituir uma unidade à procura de auto-suficiência. Finalmente, existe o sentido formal – que, segundo o autor, é o sentido utilizado pela Análise de Redes Sociais –, a partir do qual toda e qualquer situação que envolva indivíduos conectados entre si é considerada uma rede, cujos laços podem ser marcados por relações mais ou menos simétricas ou hierárquicas. Sob esta perspectiva, as redes são entendidas enquanto sistemas compostos por nós e conexões, os quais, nas ciências sociais, são representados por sujeitos – ou seja,

---

<sup>91</sup> Ora, sob a ótica das redes, isto é, de uma arquitetura reticular das relações entre as coisas ou seres – sejam eles objetos, compostos orgânicos, sistemas vivos, discursos, pessoas, culturas, etc –, o que está em questão é justamente o conjunto que se constitui a partir da interconexão de elementos, e não cada componente, entendido de maneira isolada, nem o todo, como se esse fosse uma unidade indivisível (atômica).

indivíduos, grupos sociais, organizações, etc. – em inter-relação contínua (MARTELETO e SILVA, 2004 *apud* OLIVEIRA, 2008, p.30).

Ora, para a continuidade deste trabalho não está em questão escolher um desses sentidos propostos por Oliveira. Os mesmos, em verdade, servem mais para clarificar (e exemplificar) a amplitude conceitual e metodológica associada à noção de rede na produção sociológica da atualidade – afinal, trata-se de distintas possibilidades de uso do conceito, todas elas válidas e até mesmo combináveis. Em virtude do nítido potencial semântico e analítico da noção de rede, assim como de sua conseqüente maleabilidade para ajustes a diferentes referenciais teóricos, há que se considerar, não obstante, que existem ainda outras alternativas para a utilização dessa noção, as quais podem ser acuradamente elaboradas conforme as peculiaridades de cada teoria e objeto de investigação. Nesse sentido, é desde já importante colocar que, neste trabalho, produziremos uma determinada construção teórico-analítica do conceito de *rede*. A análise das entrevistas realizadas com usuários de telecentros – bem como a exposição etnográfica resultante do trabalho de campo – será norteada por um marco conceitual específico – cujo fio condutor está baseado na idéia geral de rede –, que desenvolveremos nos subitens a seguir.

Nosso quadro teórico aproxima-se em parte do sentido formal<sup>92</sup> citado acima, já que põe em relevo a constituição de associações – isto é, o estabelecimento de conexões ou “nós”, por assim dizer – entre os diferentes atores e/ou elementos sociais e a formação de coletivos decorrente de semelhantes enlaces (associações). Deve-se ressaltar, entretanto, que aqui não adotamos um referencial de caráter funcional e/ou sistêmico – como se as redes, herméticas, estivessem inseridas em um sistema integral, consolidado e pré-definido –, mas sim uma perspectiva teórica mais flexível, aberta à descentralidade, à mutabilidade, à fragilidade e à complexidade características da internet e, por extensão, de todo o tipo de interações sociais (relacionamentos) que se desenvolvem, total ou parcialmente, por meio desta tecnologia de informação e comunicação. Segundo Machado (2004, p.21), a idéia de rede surgiu como uma das grandes metáforas que realmente é capaz de representar os tempos atuais, e precisa ser estudada e melhor compreendida. Daí, portanto, a importância da noção de rede enquanto conceito teórico e analítico. Para a autora, a disposição arquitetural das relações sociais em rede, por oposição a um antigo e engessado modelo piramidal de relações hierarquizadas,

---

<sup>92</sup> Até porque, dos sentidos da noção de rede definidos por Oliveira, esse é o mais amplo em termos de potencial conceitual-analítico, e, portanto, o mais propício para aproximações teóricas. Os outros três sentidos, com efeito, são muito específicos – o primeiro trata de uma comparação direta por analogia; o segundo, de uma reconstrução visual da rede; e o terceiro, normativo, de uma composição horizontal de grupo –, de modo que suas possibilidades de aplicação analítica são mais restritas.

emergiu como uma forma nova de análise e de compreensão sociológica, em que se deve conectar elementos (atuantes) em uma teia flexível e dinâmica. Ora, é exatamente dessa forma que se desenvolvem as relações sociais através da internet. Na rede mundial de computadores, não há nada de estanque; tudo está em fluxo permanente, em transformação. E, é claro, será em conformidade com esta perspectiva que, na seqüência, iremos construir o nosso quadro conceitual – bem como, mais adiante, a análise de nossos dados empíricos.

### 3.2 A relação local-global

Uma das dimensões teóricas cruciais deste trabalho é a questão da relação entre o local e o global. Com efeito, as redes de relacionamentos que se configuram entre os usuários de telecentros através do ciberespaço são por demais complexas, expandindo-se de diversas formas ao longo de diferentes contextos – como, por exemplo, o virtual e/ou o não virtual, a proximidade e a distância, a relação estritamente formal e aquela marcada por intensa afetividade, etc. – e experimentando variadas conformações da relação (social) entre o tempo e o espaço. É difícil defini-las, traçá-las, bem como encontrar nelas um início, um meio e um fim. Em razão de tal complexidade, a análise dessas redes a partir de conceitos como local e global pode parecer um tanto simplista, já que os mesmos expressam, à primeira vista, a idéia de um recorte dicotômico da realidade – de um reducionismo analítico, claramente oposto ao caráter multifacetado associado às redes de relação social. Deve-se ressaltar, entretanto, que não é disso que se trata aqui. A relação entre o local e o global, verificada no (e a partir do) ambiente dos telecentros comunitários, dá-se, de fato, consoante à complexidade real das já referidas redes sociais. Portanto, ao invés de construirmos um modelo analítico dual<sup>93</sup>, teceremos uma reconstituição de associações<sup>94</sup> (reconstrução de redes de relacionamento), na qual esses conceitos, maleáveis, aparecerão diluídos pelos diferentes contextos práticos de análise. Cabe dizer, inclusive, que nada impede que esta empreitada se torne difusa. Afinal, o local e o global aparecerão de diversas (e complexas) maneiras em nosso trabalho, ora em oposição, ora como complemento, ou então em ruptura ou em *continuum*, etc.

Antes de discutir as noções de local e global, contudo, é premente abordarmos uma realidade-conceito anterior, a saber, a globalização – temática que, efetivamente, constitui o substrato da discussão teórica que virá na seqüência. Grosso modo, a globalização pode ser definida como um conjunto de mudanças – ou como uma nova forma de interação social –,

---

<sup>93</sup> Onde a análise fosse “intransigente”, isto é, onde os diferentes elementos precisassem necessariamente ser “encaixados” aqui ou ali, como locais ou globais, de acordo com variáveis rígidas, pré-estabelecidas.

<sup>94</sup> Para um melhor entendimento dessa questão, ver especialmente os subitens 3.4 e 3.5.

iniciadas há algumas décadas, a partir do que as relações humanas lograram se tornar de fato “globais”. Ou seja, pode-se entendê-la, enquanto processo, como uma nova realidade onde as relações sociais, econômicas, políticas e culturais já não mais apresentam limites de território – tais como as barreiras regionais e nacionais, por exemplo –, englobando-se todo o planeta, assim, em uma grande rede integrada. Em verdade, porém, esta é uma visão simplificada acerca da noção de globalização, que pode ser encontrada, de modo mais ou menos refinado, em discursos jornalísticos e no senso comum. Mais acuradamente, conforme Ianni (1997), a globalização tem sido associada a processos como a evolução tecnológica – das TICs, em especial – e o conjunto de transformações sociais daí decorrentes (sociedade da informação), a mundialização do capitalismo, isto é, a intensificação e expansão das relações econômicas capitalistas – financeirização da economia, abertura dos mercados, reestruturação produtiva e mudanças no mundo do trabalho, em que se costuma destacar os processos de flexibilização e precarização do emprego –, o intercâmbio de culturas e o fim das raízes locais e nacionais.

Partindo de um viés crítico, diversos autores têm ressaltado aspectos nefastos da globalização<sup>95</sup>, como o recrudescimento das desigualdades sociais – aumento da pobreza e da exclusão social, concentração de renda, etc. – e a desigualdade nas relações econômicas, políticas e militares entre os países desenvolvidos e os países periféricos. Petras (1999), por exemplo, destaca que a globalização está relacionada com políticas de caráter neoliberal e neo-imperialista – empreendidas pelas potências hegemônicas, principalmente pelos EUA –, que refletem uma determinada configuração das relações geopolíticas mundiais – em que há desigualdades acentuadas entre os diferentes Estados, domínio econômico por parte do capital financeiro e das empresas transnacionais, assim como um aprofundamento das desigualdades sociais. Gómez (2000, p.146), por sua vez, associa intimamente a globalização aos processos de mundialização da economia – acumulação e internacionalização do capital, expansão dos mercados, enfraquecimento dos Estados Nacionais, entre outros –, os quais vêm avançando, sobretudo, desde a década de 70. E Nascimento (2002, p.89-90), por seu turno, entende que a intensificação da globalização tem promovido, em todo o mundo, um agravamento acelerado da exclusão social. Para esse autor, as metamorfoses no mundo do trabalho, os impactos da inovação tecnológica, o surgimento do chamado desemprego estrutural e a desterritorialização provocada pelos movimentos de internacionalização da economia – em conjunto, processos

---

<sup>95</sup> Trata-se de análises avessas ou reticentes quanto ao discurso otimista que emerge do ideário neoliberal, das grandes mídias de comunicação e dos relatórios oficiais emitidos por governos e instituições multilaterais, os quais, de forma implícita, associam freqüentemente a globalização à idéia de um mundo sem fronteiras e de consumismo desenfreado, desconsiderando, muitas vezes, as mazelas sociais engendradas pelos processos de globalização.

característicos da globalização –, são os principais responsáveis pelo atual cenário da exclusão social<sup>96</sup>. Sob outra perspectiva, Ianni (1997) compila uma série de diferentes abordagens teóricas acerca da globalização<sup>97</sup> – visando, por certo, dar conta da multiplicidade de idéias que esta noção encerra. Pode-se destacar, por exemplo, a teoria proposta por Wallerstein, que afirma que a história humana se compõe de uma sucessão de sistemas-mundo<sup>98</sup> – isto é, sistemas socioeconômicos organizados em um determinado espaço geográfico, e em que a dinâmica social se dá em torno da relação entre centro e periferia, ou, ainda, entre centro, semiperiferia e periferia –, sendo que, no caso do sistema-mundo capitalista, originário da Europa, houve por séculos uma expansão tão ampla que, nas últimas décadas, veio a ser engendrada a chamada globalização – contexto em que o sistema-mundo capitalista ocidental passou a abranger, de fato, todo o espaço geográfico mundial, ou quase todo. Outra teoria mencionada por Ianni é a da interdependência das nações, segundo a qual a globalização se confunde com a formação de um sistema mundial, que se sobrepõe aos sistemas nacionais. Sob orientação conservadora, seus arautos pressupõem a interdependência harmônica entre as nações dominantes e subordinadas. A teoria da internacionalização do capital – presente nas análises de vários autores aqui já citados –, por sua vez, concebe a globalização a partir do processo de constituição de um capital internacional, deslocado das determinações nacionais, e ressalta o fortalecimento das empresas transnacionais, do capital financeiro e das agências multilaterais, bem como os processos de flexibilização do trabalho, a abertura dos mercados e o Estado-mínimo, entre outros, como características fundamentais da globalização. Ianni cita ainda outras teorias, a saber: a da globalização enquanto ocidentalização cultural do mundo; como formação de uma rede mundial baseada em tecnologias digitais; como processo de racionalização mundial (no sentido weberiano); como radicalização da modernidade; e, ainda, enquanto superação da modernidade – numa sociedade pós-moderna, pós-industrial, etc. Em conjunto, tais teorias explicitam, de fato, a real complexidade e volatilidade da noção de globalização – assim como a impossibilidade de a explicarmos de forma reducionista.

---

<sup>96</sup> No que se refere ao conceito, porém, este autor alerta que o significado da globalização está longe de ser consensual – e destaca a complexidade de tal fenômeno. Mas assevera, em todo caso, que a mesma constitui um traço característico do sistema capitalista e típico da sociedade moderna. Afinal, a necessidade de ampliação de mercados consumidores e de internacionalização da produção e do capital é, em qualquer tempo, intrínseca à economia capitalista. Nesse sentido, a globalização consiste em um processo contínuo de expansão, próprio da modernidade, que perpassa as Grandes Navegações, o imperialismo do século XIX, até atingir a mundialização (o ápice) no pós-guerra fria.

<sup>97</sup> Algumas das quais, com efeito, são metafóricas, como a da aldeia global – segundo a qual viveríamos em uma comunidade mundial, em um “mundo sem fronteiras”, proficuamente interligado pela tecnologia – e a da torre de babel – onde, em virtude da mundialização, o mundo teria se tornado caótico, de modo que ninguém mais conseguiria se entender. São as teorias da globalização, no entanto, que detêm aqui maior relevância.

<sup>98</sup> Também conhecidos como economias-mundo – consoante a abordagem elaborada pelo historiador Fernand Braudel (IANNI, 1997).

No que concerne às questões deste trabalho, todavia, cabe enfatizar que existe relação entre o contexto atual da globalização e o amplo desenvolvimento tecnológico na área das TICs, que permitiu a configuração de uma sociedade da informação (CASTELLS, 1999). É mais correto asseverar, inclusive, que os dois fenômenos estão claramente imbricados – em sentido diretamente proporcional. De fato, a globalização apresenta uma relação intrínseca com a formação da sociedade informacional, já que essa, em função de suas características, possibilita – materialmente, através das TICs – a ampliação das relações humanas para níveis supranacionais (entenda-se globais). Da mesma forma, pode-se dizer que não há sociedade da informação sem globalização, porquanto as redes comunicacionais e/ou informacionais desse novo ambiente societal não têm limites espaciais, podendo ser estendidas para bem além de qualquer fronteira local, regional ou nacional. Nesse sentido, é válido desde já afirmar que as relações sociais que se desenvolvem através das redes da virtualidade – políticas, comerciais, profissionais, culturais, afetivas, amorosas, etc. – carregam em si uma dimensão globalizante (ou globalizada), haja vista que são parte do processo permanente de imbricação entre a sociedade informacional e a globalização – constituindo, a um só tempo, sua causa e efeito.

É nesse cenário complexo, caracterizado por convergências e divergências teóricas, que emergem as noções de local e global, enquanto categorias de análise oriundas do conceito (mais geral) de globalização. Tais noções, que em princípio parecem representar apenas uma determinada concepção do espaço, apresentam, na verdade, significados mais abrangentes – os quais variam, por certo, conforme a corrente teórica em que estão inseridos. A partir de uma interpretação economicista da globalização – que a associa ao processo de mundialização do capitalismo, de expansão dos mercados, etc. –, por exemplo, pode-se entender o global enquanto mercadoria, isto é, como aquilo que é produzido localmente, mas consumido em todo o mundo. Dentre diversas outras coisas, poderiam ser considerados globais o cinema norte-americano, o estilo alimentar *fast-food*, as modas de vestuário e as demais tendências estéticas, a dieta, a música rock, a internet, os fluxos de capitais, etc. Com efeito, qualquer que seja o objeto em destaque, o que está em questão aqui é, sobretudo, a dimensão mercantil da relação entre o local e o global<sup>99</sup>. Por outro lado, partindo-se de uma linha de análise que privilegia o contexto da sociedade da informação, deve-se deslocar a ênfase de tal relação para a esfera comunicacional – interação virtual à distância, redes flexíveis de informação e comunicação, acesso ao conhecimento, etc. Esta já constitui, enfim, uma nova forma teórica

---

<sup>99</sup> De acordo com esta perspectiva, é possível investigar, por exemplo, como e por que um certo produto, idéia, característica ou hábito, situado originalmente em um contexto local específico, vem a se tornar global – ou seja, vem a ser consumido no mundo inteiro. Ao mesmo tempo, pode-se estudar de que forma algum produto ou hábito notadamente global acaba por influenciar distintas realidades locais, etc.

de se estabelecer associações entre o local e o global – imbuída, é claro, de seus próprios significados.

Para uma elaboração mais acurada dessas duas noções, que fundamente o seu uso em nosso trabalho, convém recorrer, em última instância, a uma perspectiva teórico-conceitual um tanto mais abstrata. Eis, portanto, a abordagem de Giddens (1991). Segundo este autor, o surgimento da modernidade e do progresso científico e tecnológico acabou engendrando um processo de integração – que é cada vez mais amplo – entre realidades humanas espacial e temporalmente diferentes, e promovendo, por conseguinte, a configuração de um sistema social globalizado<sup>100</sup> – no qual as atividades rotineiras dos mais diversos atores sociais se tornaram imbricadas, passando a exercer, de forma global, influências e conseqüências umas sobre as outras<sup>101</sup>. Em conjunto, estes processos devem ser entendidos em termos de um deslocamento na vida social de contextos locais de interação, isto é, de contextos de co-presença, para a sua reestruturação ao longo de extensões indefinidas de espaço e tempo – fenômeno a que o autor atribui o nome de *desencaixe*<sup>102</sup> (GIDDENS, 1991, p.24-31). A partir desta perspectiva, a noção de local (ou localismo), por oposição à de global (ou globalização), pode ser compreendida enquanto definidora de um espaço “real”, espacial e temporalmente delimitado, assim como próprio de uma sociedade ou grupo social específico. Para Giddens, o local circunscreve um determinado ambiente histórico e geográfico, onde as relações sociais (ações individuais e grupais) se desenvolvem a partir de regras e estruturas similares. Por outro lado, a noção de global vem a caracterizar justamente aquelas realidades sociais bastante deslocadas no tempo e no espaço, ou seja, aquelas (formas de) relações sociais que, mantendo regularidades estruturais, estendem-se para além dos contextos locais de interação.

Em tempos de globalização – ou, então, de configuração de um sistema social global, conforme a elaboração teórica proposta por Giddens –, com efeito, é correto asseverar que existe uma pluralidade de interações humanas se entrecruzando em âmbito mundial e com cada vez maior intensidade. Nesse sentido, pode-se dizer que aquelas relações sociais que se

---

<sup>100</sup> Esta globalização das relações sociais vem fazendo com que indivíduos e sociedades de distintas regiões do planeta, afastados em épocas anteriores, passem a interagir e a trocar experiências permanentemente.

<sup>101</sup> A análise de Giddens acerca da formação de um sistema social global segue as principais bases teóricas da sua teoria da estruturação. Para o autor (2003, p.229-231), as relações sociais rotineiras se dão em contextos singulares do espaço-tempo, através da articulação entre a ação individual subjetiva e a estrutura social – em um processo permanente de estruturação. Nesta teoria, a estrutura não é estática nem determinante da ação social, já que a realidade está de fato em constante transformação, apresentando um caráter fluido. A estrutura se atualiza no decorrer das relações sociais e constitui um conjunto de regras e recursos (existindo como virtualidade) que articula os contextos de interação – por meio de regularidades associadas –, coordenando-os em sistemas sociais mais amplos.

<sup>102</sup> Para a realização prática desses *desencaixes*, é necessária a existência de mecanismos de *desencaixe* – fichas simbólicas e sistemas peritos. Para Giddens, o mundo moderno contou e vem contando com inúmeros mecanismos de *desencaixe*, como o dinheiro, por exemplo.

desenvolvem em nível local – isto é, em um espaço social localizado, dotado de valores, regras, linguagem, hábitos e cultura particulares – estão certamente sofrendo a influência, contínua ou pelo menos eventual, de interações e práticas sociais globalizadas e/ou globalizantes; também é possível afirmar, ao mesmo tempo, que as práticas consideradas globais têm sido reciprocamente influenciadas pelas atividades sociais de natureza local. Ora, no caso específico dos telecentros comunitários – o campo empírico de nossa pesquisa –, que disponibilizam acesso local à sociedade da informação, a relação entre o local e o global – de acordo com a perspectiva teórica supracitada, ou seja, com ênfase no deslocamento espacial-temporal – acontece o tempo todo. Afinal, o que a internet (ciberespaço) acaba provocando nos telecentros, e de maneira intensa, é exatamente um desencaixe sobre o conjunto das relações sociais locais, haja vista que permite o estabelecimento de interações para bem além dos contextos de co-presença. Em suma, a rede rompe de uma só vez com o tempo, porquanto se dá a partir de redes virtuais dinâmicas e de acesso instantâneo, e com o espaço, visto que possibilita a comunicação interativa em escala mundial.

Há ainda, não obstante, uma outra espécie de relação entre o local e o global no (e a partir do) ambiente dos telecentros comunitários – a qual, por certo, também se fará presente em nosso trabalho. Telles (2006), baseando-se em uma concepção sociológica não-sistêmica das redes<sup>103</sup>, investiga a configuração de teias (redes) sociais e os fluxos de atores individuais dentro do espaço urbano. Para a autora, o global está relacionado a um conjunto de práticas, idéias ou bens simbólicos característicos da globalização e/ou a uma cultura considerada globalizada. Trata-se de fluxos sociais abrangentes, que atravessam diferentes lugares e em nível mundial. Com efeito, o global pode ser apropriadamente associado ao consumo, ao acesso a bens e serviços, ao conhecimento, ao entretenimento, etc., desde que esses estejam inseridos nas redes de trocas sociais, culturais e econômicas globalizadas. Por seu turno, o local vem a ter relação com contextos delimitados de práticas e representações sociais, com realidades circunscritas geograficamente a determinados lugares, comunidades ou sociedades. Sob esta perspectiva de análise, Telles afirma que numa cidade<sup>104</sup> existem áreas amplamente integradas aos circuitos (fluxos) sociais globais, bem como zonas mais distanciadas e, no limite, localidades quase integralmente apartadas de tais circuitos. Segundo ela, as regiões

---

<sup>103</sup> Trata-se de uma perspectiva teórica que concebe a natureza dinâmica, multifacetada e, muitas vezes, caótica das teias sociais. Modificando-se como circuitos complexos, as redes apresentam continuidades e descontinuidades; de modo que não funcionam a partir de uma lógica dada ou padrão pré-estabelecido.

<sup>104</sup> Não se trata aqui exclusivamente de regiões urbanas. Embora a autora tenha realizado a sua pesquisa na cidade de São Paulo/SP – sobre a qual discorre no texto a que tivemos acesso –, parece-nos que sua abordagem teórica pode também ser proficuamente utilizada em trabalhos acerca de zonas rurais – ou, ainda, de cidades pequenas, pouco povoadas, etc.

mais ricas e desenvolvidas das grandes cidades costumam ter uma estrutura bastante aberta para o conjunto das relações econômicas, culturais e sociais entendidas como globalizadas, enquanto que as regiões periféricas (mais pobres), por sua vez, apresentam geralmente circuitos mais restritos e localizados – isto é, relações confinadas no contexto local –, os quais, porém, acabam sendo interligados às regiões centrais, devido aos fluxos permanentes de atores sociais e da atividade econômica em direção às zonas urbanas ligadas aos circuitos globais da riqueza e da informação.

A partir do referencial analítico proposto por Telles, é possível entender os telecentros, portanto, como ambientes que redefinem, no contexto local, as redes de interação social de seus usuários; e compreendê-los, sobretudo, enquanto espaços de caráter global – em função de suas características – incrustados em zonas periféricas de baixo desenvolvimento. Com efeito, trata-se de ambientes que logram promover, ainda que em pequenas ou médias proporções, uma reconfiguração no emaranhado de relações sociais existente nas localidades (comunidades) em que estão instalados. Além de atuarem como catalisadores na dinâmica local cotidiana das redes sociais, posto que (1) funcionam como espaços de convivência e (2) disponibilizam acesso a meios virtuais de comunicação – os quais, por óbvio, engendram transformações nos círculos de relacionamento das pessoas –, os infocentros acabam servindo, outrossim, para integrar continuamente as localidades periféricas, através do acesso ampliado à informação, às zonas centrais das cidades e aos seus principais circuitos globalizados.

Em resumo, podemos então asseverar que os telecentros comunitários constituem, a um só tempo, tanto espaços de relacionamento social interno, que agregam indivíduos (os seus usuários) em uma mesma comunidade – tendo em vista que se caracterizam claramente como ambientes de grupo, de socialização, etc. –, quanto espaços ampliadores do escopo de relações sociais externas – deslocando-as, ou, melhor dizendo, desencaixando-as espacial e temporalmente, em virtude de seu nítido potencial globalizante. Em uma palavra, eles são espaços de sociabilidade simultaneamente globais e locais. Ora, globais porque conectam seus usuários com a sociedade da informação (tecida em redes virtuais), e, por extensão, com os demais espaços urbanos da cidade e de seus arredores – já que potencializam os fluxos entre os usuários e a rede de espaços globalizados das regiões centrais –; e locais porque consistem em espaços sociais físicos, situados em alguma localidade – bairro, vila, comunidade –, que põem pessoas em relação num contexto espacial-temporal bem definido.

Antes do encerramento deste subitem, porém, convém enfatizar uma vez mais que as teias de relações sociais em que se enredam os usuários de telecentros são, acima de tudo, complexas. E deve-se considerar, em paralelo, que as tensões entre o local e o global – no dia-

a-dia de uma sociedade globalizada e conectada em profusão pelas TICs – acompanham o tempo todo o vai-e-vem dos seus movimentos rizomáticos<sup>105</sup>. O que exatamente ocorre nesse jogo da relação local-global é que é difícil de expor de antemão. Com efeito, diversos autores tecem análises profícuas acerca dessa questão; contudo, chegam a conclusões diferentes entre si. Almeida (2002), por exemplo, situa esta realidade em um contexto de luta de classes – a partir de um posicionamento teórico marxista –, vislumbrando a superação da conjuntura atual através das mobilizações de classe e das lutas de reivindicação por parte dos movimentos sociais. Santos (2002), por sua vez, considera que o local e o global, engendrados em meio aos processos de globalização, encerram um amplo campo de disputas sociais, uma arena de conflitos de dominação e resistência – onde se encontram, em relações diversificadas, tanto governos, empresas transnacionais e elites econômicas quanto povos oprimidos, estratégias de defesa de identidade e de direitos humanos ou ainda pessoas comuns –, que se manifestam em ações por ele chamadas de hegemônicas e contra-hegemônicas. E Castells (2001), partindo de uma outra perspectiva teórica, adverte que o global (através da sociedade em rede), longe de produzir a tão temida homogeneização cultural, interage com o local – ou seja, com as identidades, valores e tradições locais, com os regionalismos e nacionalismos, etc. –, de modo a produzir novas e complexas realidades sociais. Por óbvio, todos esses autores têm de fato alguma razão, uma vez que identificam, em suas análises, situações e contextos que realmente vêm se desenvolvendo no cenário atual da globalização – e das conseqüentes tensões entre o local e o global. Não obstante, parece-nos que é Hall (2006, p.58-61), por meio de seu olhar sobre o multiculturalismo em um mundo globalizado, quem melhor consegue expressar a complexidade intrínseca à relação local-global – assim como a imprevisibilidade dos eventos que podem a partir dela se originar<sup>106</sup>. Para o autor, embora a globalização possa apresentar tendências socioculturais homogeneizantes e universalistas, há, por toda parte, diferenças sendo constituídas, novos contextos sendo produzidos, em processos multifacetados de fusão entre o local e o global. Trata-se, com efeito, daquilo que ele chama de “produção subalterna da diferença”. Fundamentando-se na noção de *différance*, Hall afirma que toda realidade é

---

<sup>105</sup> Para um melhor entendimento deste termo, consultar o subitem 3.5.

<sup>106</sup> O termo multiculturalismo, substantivo, está associado às estratégias e políticas adotadas a fim de que se possa administrar os problemas (e questões) de diversidade e multiplicidade gerados pelas sociedades multiculturais (HALL, 2006, p.52). Neste trabalho, o autor analisa o tema da diáspora (migrações) afro-caribenha para as metrópoles e discute questões como identidade e fusão cultural; e faz isso a partir de uma perspectiva multiculturalista, ou seja, considerando a diversidade/pluralidade de culturas e rejeitando, conseqüentemente, o universalismo característico do pensamento liberal pós-iluminista, que constituiu, de fato, um dos pilares teóricos da constituição do Estado moderno e da idéia de nação. É nesse contexto, cabe colocar, que Hall discorre a respeito da globalização e da relação entre o local e o global.

nova, singular<sup>107</sup>. O global puro e o local intacto não existem, haja vista que eles se criam e recriam sem cessar, associando-se, mesclando-se, redefinindo-se e adquirindo significados peculiares em contextos específicos, isto é, sentidos (não essencializados) relacionais e em permanente transformação. Sob tal perspectiva, enfim, pode-se compreender que esta é por excelência uma relação complexa, na qual todo e qualquer processo, por certo, vem a ser produtor de novas realidades sociais.

### 3.3 A sociedade em rede: relações sociais no ciberespaço

Outra importante dimensão teórica deste trabalho se refere precisamente à questão das interações sociais no ciberespaço. Já sabemos, com efeito, que as redes de relação social em que se envolvem os usuários de telecentros – *nos* e *a partir* desses ambientes – se estendem desde o contexto local até alcançar, através da rede mundial de computadores, âmbito realmente global. Em outras palavras, pode-se dizer que a internet se imiscui nesse espectro dos relacionamentos humanos, desencaixando-os (no tempo e no espaço), deslocando-os, globalizando-os; mas deve-se destacar, entretanto, que ela não o faz sem deixar suas marcas, antes, durante e depois, profundamente registradas. Ora, à medida que a rede é utilizada para intermediar relações sociais entre os indivíduos, ela passa a influenciá-las. Simultaneamente, as interações sociais acabam se tornando parte da internet e vêm a ser por ela constituídas – assumindo, por conseguinte, várias das suas características, como, por exemplo, o dinamismo, a flexibilidade, o recurso permanente ao texto, a ruptura com os limites espaciais, etc.

Já explanamos, no capítulo anterior, que a internet é ao mesmo tempo produto e meio precípuo de realização da sociedade informacional (SI). Convém, não obstante, recapitular algumas idéias-chave, que nortearão, por assim dizer, o subitem agora em construção. De acordo com Castells (1999), a conjugação de inovações tecnológicas na área da informática e da micro-eletrônica, desenvolvidas aceleradamente, sobretudo desde o pós-guerra, engendrou a configuração de um novo modelo societal: qual seja, a sociedade da informação. Através de linguagem digital, as informações (e/ou os dados) passaram a ser produzidas, transmitidas, reproduzidas e acumuladas em alta velocidade e de forma descentralizada, em função da própria natureza informacional e comunicacional das novas tecnologias (TICs), que vêm

---

<sup>107</sup> A noção de *différance*, proposta por Derrida, refere-se a uma diferença que recusa oposições binárias – por exemplo, entre aquilo que é absolutamente o “mesmo” e aquilo que é totalmente o “outro”, o diferente. Trata-se de um movimento que produz efeitos de diferença, de forma complexa, com ondas de similaridades e diversidades. Aqui, as diferenças não são substancializadas, e seus significados são posicionais e relacionais, estando “sempre em deslize ao longo de um espectro sem começo nem fim” (HALL, 2006, p.33).

servindo de base a tal modelo sociotécnico. Por certo, a SI se constitui de um emaranhado de redes digitais, as quais, além de propiciarem a sua contínua expansão, possibilitam, de modo flexível e dinâmico, uma profícua interação informacional – tendo em vista, com efeito, que o conjunto das redes se mantém permanentemente interconectado<sup>108</sup>. Para o autor, seguindo esta linha de análise, a sociedade da informação consiste então em uma “sociedade em rede”, ou seja, em uma sociedade que, na prática, organiza-se *em e através de* redes. O que é importante observar, não obstante, é que não se trata meramente de redes “informativas”, compostas pelas TICs – como se elas se restringissem somente à tecnologia digital –, mas também de redes econômicas, políticas, sociais e culturais, as quais se arranjam *na e a partir da* SI, ocupando seus fluxos e tapando seus interstícios.

Nesse sentido, ainda, Castells (2004) assevera que o principal instrumento (ou meio) de realização da sociedade em rede é, por excelência, a internet (*wide world web*), visto que é ela que constitui, na atualidade – ou, mais precisamente, desde meados dos anos 90 –, a mais importante e extensa espécie de rede existente em todo o mundo. De modo que devemos analisá-la com minúcia, prestando atenção em seus traços mais específicos e considerando sua expansão um processo (histórico), enquanto devir – que se desenvolve de maneira complexa, em meio a influências diversas, internas e externas. Já expusemos no segundo capítulo que a internet não pode ser concebida apenas como uma *rede mundial de computadores*. Além de constituir uma “grande rede” digital de informações, ela compõe efetivamente um espaço, ou melhor, um ciberespaço, o qual detém suas próprias características, seus *modus operandi*, assim como uma cultura peculiar, isto é, a cibercultura (LÉVY, 1999). Sem maiores delongas, vale lembrar que o ciberespaço consiste em um ambiente virtual-digital de comunicação e de sociabilidades (e/ou de socialização). Para Lévy (1999), trata-se de um espaço universal, em razão da acessibilidade e das infinitas possibilidades a ele associadas, porém não totalizante, haja vista que, ao invés de engendrar homogeneidades de qualquer ordem – sociais, culturais, educacionais, políticas, afetivas, entre outras –, (o ciberespaço) permite o estabelecimento de diferenças, a criação do novo e a valorização da diversidade<sup>109</sup>. Por sua vez, a cibercultura se refere claramente àquela cultura específica da digitalização e da virtualidade, ao conjunto de

<sup>108</sup> É esta interconexão, a propósito, que garante a coesão da sociedade da informação.

<sup>109</sup> Para o autor, o ciberespaço e a cibercultura estão intimamente relacionados a essa faceta mais “democrática” da internet, a esse caráter interativo, que viabiliza a troca de informações e experiências, bem como a construção social de conhecimentos em conjunto – uso da “inteligência coletiva”. O lado comercial e a aproximação que se dá, por vezes, com a lógica tradicional das mídias de comunicação de massa – por parte dos grandes portais de notícias e entretenimento –, não seriam sinônimos adequados da cibercultura. Eles existem na internet, de fato, porém não constituem as reais bases virtuais em que se fundamenta o ciberespaço. Em suma, Lévy considera-se um otimista no que tange às possibilidades associadas à rede mundial de computadores – juízo de valor que, no entanto, não está em questão aqui neste trabalho.

técnicas, práticas, hábitos, formas de pensamento e valores que se desenvolvem junto com o ciberespaço, adaptando-se às suas peculiaridades e modos de funcionamento, e produzindo-os simultaneamente. Além disso, tal cultura “se caracteriza essencialmente pela conexão entre as pessoas e a comunicação é a sua formadora maior” (SARMENTO, 2006, p.22).

Há, atualmente, inúmeras modalidades bem-sucedidas – e em franca expansão – de interação social virtual, que evidenciam, por certo, a consolidação efetiva da cibercultura e de um ciberespaço em escala mundial. Para os objetivos deste trabalho, não obstante, é premente destacar aquelas que dizem respeito especificamente ao relacionamento humano<sup>110</sup>, ao contato afetivo entre as pessoas, isto é, à comunicação informal. Com efeito, os serviços virtuais de relacionamento são bastante versáteis – aplicando-se a contextos variados, conforme as suas características –, e sua utilização não vem se dando somente em situações de conversação casual ou pessoal, mas também em interações que envolvem questões públicas, externas, ou então assuntos que por vezes fogem à esfera da vida privada, como trabalho, negócios, saúde e educação, etc. Em todo caso, deve-se dizer que, em virtude de sua vocação comunicacional – essa é, em última análise, a sua função precípua –, tais serviços têm como base e principal alavanca realmente a relação afetiva ou primária, que é a forma de interação social que impele a maior parte das pessoas a deles fazer uso<sup>111</sup>. Dentre outros programas, páginas *web* e/ou comunidades de relacionamento, podemos citar<sup>112</sup> o e-mail (correio eletrônico) e os serviços de comunicação instantânea, como o MSN e o Skype, os *chats* (salas de bate-papo), os jogos interativos e os RPGs via internet – que, em vez de servirem apenas para entretenimento e competição, também promovem a interlocução entre os seus participantes – e, em especial, as plataformas ou comunidades virtuais, que, além de interligarem as pessoas em extensas redes sociais e de possibilitarem a comunicação permanente entre elas, sobretudo através do texto,

---

<sup>110</sup> Ora, como já expusemos, diversas formas de interação virtual emergiram nos últimos anos, tais como o ensino à distância (EAD), o comércio eletrônico (*e-commerce*), o teletrabalho, o jornalismo e a propaganda virtual, os serviços públicos on-line, a medicina à distância – em que os médicos, entre outras atividades, podem comandar procedimentos cirúrgicos pela internet – e até mesmo as votações digitais, realizadas com o auxílio de urnas eletrônicas em plebiscitos e eleições, e via internet – em enquetes, por exemplo. Todas essas atividades, no entanto, apresentam motivações funcionais e/ou formais previamente constituídas, sejam elas comerciais, científicas, políticas, educacionais ou profissionais. No caso deste trabalho, ao contrário, o que está em questão é justamente a comunicação não-formal entre as pessoas, que se desenvolve em sítios de relacionamento, salas de bate-papo, comunidades virtuais, serviços de comunicação instantânea, etc.

<sup>111</sup> Isso porque, ainda que algum internauta utilize os serviços de relacionamento para atividades relativas à sua educação ou trabalho, por exemplo, por certo os utiliza igualmente para a comunicação informal. Muitas pessoas, inclusive, aproveitam-se do fato de se associarem a redes sociais virtuais para expandir suas atividades ou negócios através de tais redes, atingindo, com êxito, o conjunto dos seus integrantes – e isso ocorre em situações bastante diversas, como, por exemplo, a de alguém vendendo produtos ou oferecendo sua mão-de-obra, a de um músico ou banda promovendo a sua música, a de fiéis que desejam difundir os princípios de sua religião, etc. Por outro lado, boa parte dos internautas se vale dos serviços de relacionamento apenas para se comunicar com outrem, sem qualquer outra finalidade que não essa.

<sup>112</sup> Uma descrição mais ampla, referindo-se a esses serviços, pode ser consultada no subitem “Ciberespaço e cibercultura”, constante do 2º capítulo.

apresentam recursos interativos diversificados que permitem uma profícua exploração e/ou exibição da imagem e da personalidade dos internautas – os quais, no intento de se auto-identificarem e de fazer uma seleção apropriada dos seus interagentes, elaboram perfis, que exprimem suas características, gostos, interesses, estilo de vida, etc, e expõem seus retratos ou qualquer outro tipo de imagem que revele algo a seu respeito (SARMENTO, 2006).

A principal comunidade virtual existente no Brasil – uma das mais importantes em todo o mundo, diga-se de passagem – é o Orkut<sup>113</sup>. Criado nos EUA no início da década de 2000 pelo engenheiro Orkut<sup>114</sup> Buyukkokten, do Google, o Orkut consiste em uma plataforma virtual que interconecta pessoas em redes de relacionamento. Todo internauta que pretenda participar do serviço, precisa obrigatoriamente se inserir em uma teia de contatos (amigos); mesmo porque o ingresso só pode ser realizado, com efeito, mediante convite prévio, por parte de algum usuário já cadastrado – ou seja, ao entrar no Orkut, a pessoa já passa a ter automaticamente um amigo, e daí em diante pode ir adicionando outros usuários como amigos, expandindo, assim, a sua rede de contatos. Para se identificar, o novato pode postar fotografias em sua página pessoal e deve preencher um *profile* (perfil), no qual exhibe aos outros suas características e interesses particulares. Além de enviar mensagens e *scraps*<sup>115</sup> (em forma de texto) aos amigos e desconhecidos, o usuário do Orkut pode acessar seus álbuns de fotos e músicas ou vídeos preferidos (recursos audiovisuais), os quais, tal qual os conteúdos escritos, são postados exatamente para consulta alheia. Outro recurso importante do Orkut é a criação de (e/ou participação em) comunidades, que reúnem internautas em torno de assuntos específicos e permitem a realização de fóruns de discussão e a troca contínua de informações e experiências – e, inclusive, o repasse de conteúdos para *download*, tais como músicas, filmes, imagens e livros, etc. Por certo, cabe dizer, tanto as comunidades como a própria teia de contatos de um usuário qualquer funcionam, na prática, enquanto redes dinâmicas de relacionamento, uma vez que ambas o interligam – formalmente, pelo menos – a um grupo concatenado e flutuante de outras pessoas – pondo-o a apenas um clique de distância de todas elas. No começo de 2004, o Orkut “chegou” ao Brasil, e desde então sua popularidade aqui só

---

<sup>113</sup> Com efeito, este site e/ou comunidade de relacionamento merece uma atenção especial, haja vista que consiste no serviço virtual mais utilizado pelos usuários de telecentros comunitários – tanto pelos que entrevistamos, quanto por aqueles que assistíamos durante as observações de campo. O Orkut, de fato, é um fenômeno nacional. Nos telecentros, ele não era somente o serviço de relacionamento mais utilizado, mas sim o serviço de internet mais acessado, entre todos os outros, de qualquer gênero ou funcionalidade. Em trabalho sobre usuários do Orkut em Porto Alegre/RS, nesse sentido, Sarmento (2006) destaca que os internautas dizem preferir este serviço porque “é lá que todos estão”, ao contrário de outras plataformas virtuais similares, em que a participação das pessoas não chega ainda a ser expressiva.

<sup>114</sup> Que, por óbvio, deu seu próprio nome ao serviço.

<sup>115</sup> Palavra do inglês que significa *fragmento, pedacinho*. No Orkut, o *scrap* se refere às pequenas mensagens que os usuários postam na página de recados de outras pessoas, e que podem ser visualizadas por terceiros – isto é, por qualquer usuário que a acesse a página daquele a quem o *scrap* foi enviado.

fez aumentar. Em verdade, o país concentra a maior parcela dos usuários do serviço<sup>116</sup> – em torno de metade, em números absolutos, considerando-se o total mundial. Tão grande é a expressão da participação brasileira nesta comunidade virtual, que o *site* [www.orkut.com](http://www.orkut.com), de origem disponibilizado em língua inglesa, foi traduzido na íntegra para o português, a fim de melhor atender à grande parte de seu público freqüentador. Pela citação abaixo, pode-se depreender o quanto o Orkut é importante, atualmente, aqui no Brasil.

Nesses últimos três anos o crescimento do Orkut foi quantitativa e qualitativamente expressivo. Quantitativamente as cifras somente crescem, chegando hoje em mais de quarenta milhões de usuários espalhados pelo mundo. Qualitativamente, o Orkut assumiu uma posição referencial na sociedade brasileira. O espaço virtual formado pela rede de usuários do sistema tornou-se extremamente complexo. Para muitos indivíduos, a utilização do Orkut, enviando e recebendo mensagens e participando das dinâmicas das comunidades é diária. Para outros indivíduos, no Orkut foi possível reencontrar algum amigo de longa data. Para alguns ainda é uma maneira de participar de uma rede de sociabilidade virtual e vivenciar um pertencimento na sociedade local e mesmo mundial. Ainda existem os diversos casos em que o Orkut possibilitou um encontro mais rápido e concentrado de criminosos e suas vítimas. Em vista da expressiva utilização do Orkut, podemos considerá-lo como uma epidemia social entre os brasileiros (DORNELLES, 2008, p.153).

De acordo com Dornelles (2008, p.168-175), o Orkut e certas outras comunidades e/ou plataformas de relacionamento lograram produzir, no ciberespaço, uma nova espécie de sócio-interatividade, à qual atribui o nome de “terceira forma de sociabilidade”. Para o autor, a comunicação comum entre as pessoas, que ocorre em contextos presenciais – em um mesmo tempo e espaço –, face a face, corresponde à “primeira forma de sociabilidade”. Com efeito, esta constitui a forma de relação humana mais antiga e a mais utilizada no mundo inteiro. A “segunda forma de sociabilidade”, por sua vez, é aquela que, sincronicamente, interconecta pessoas distanciadas no espaço. É a que se dá, por exemplo, com o uso da videoconferência e do telefone. Deve-se ressaltar que tal modalidade de relacionamento, por óbvio, só pôde se desenvolver a partir da introdução de tecnologias (de mediação) nas práticas de comunicação humana. Ao passo que a “terceira forma de sociabilidade”, enfim, é a que equivale a toda sorte de interações sociais realizadas em contextos espacial-temporais deslocados. Também engendrada pela tecnologia, a “terceira forma” promove, a um só tempo, comunicação à

---

<sup>116</sup> Segundo estatísticas do próprio site do Orkut (2009), aproximadamente 50% dos usuários do serviço são – ou, pelo menos, dizem-se – brasileiros. Em segundo lugar, aparecem os indianos, e, em terceiro, os norte-americanos. Em 19 de junho de 2005, o Orkut registrava um total de 6.506.336 usuários, e os brasileiros representavam 71,45% deste total (SARMENTO, 2006, p.13). De lá para cá, o número de pessoas que utilizam o Orkut em todo o mundo aumentou exponencialmente, isto é, de seis para quarenta milhões. Note-se que a porcentagem referente ao Brasil diminuiu. Não obstante, isso se deve ao fato de que esse crescimento, embora também ocorra aqui no país, vem se dando de forma mais acelerada em alguns outros países.

distância (igual à “segunda”) e não sincronizada ou assíncronica – algo inédito, próprio do Orkut<sup>117</sup> e de comunidades virtuais similares.

É importante colocar que estas mudanças nos padrões, possibilidades e/ou formas de relacionamento humano – como a que citamos acima –, produzidas por intermédio de TICs, são uma constante no universo sempre em transformação do ciberespaço<sup>118</sup> e das suas mais variadas plataformas de interação social. Ora, conforme Sarmiento:

O ciberespaço, ao constituir-se em um novo ambiente de sociabilidade, acaba gerando outras formas de relações sociais, com códigos e estruturas próprias, e a experiência de alteridade no seu interior é vivida de maneira bastante intensa através dos “ambientes de sociabilidade virtual” e das comunidades virtuais (SARMENTO, 2006, p.22).

Nesse sentido, pode-se dizer que as redes de relações sociais em que se enredam os usuários de telecentros comunitários acabam sendo o tempo todo influenciadas pela inevitável movimentação ciberespacial das inovações que se desenvolvem (ou são desenvolvidas) no espectro multifacetado da virtualidade – sejam essas tecnológicas ou ciberculturais. Qualquer nova ferramenta de comunicação que seja adicionada ao Orkut ou ao MSN, por exemplo, ou qualquer serviço, plataforma ou comunidade de relacionamento que venha a ser criado – e utilizado, é claro –, irá certamente repercutir, devido às suas especificidades enquanto TIC, sobre o conjunto das interações sociais que atravessam o ciberespaço, (re)produzindo-as e conformando-as, e ainda reinventando as formas individuais e coletivas de se estabelecer a ciber-socialização. Hoje, é o Orkut que está em evidência, com todas as suas novidades e possibilidades interacionais. Contudo, ontem era o e-mail. E amanhã, o que vai ser? A única

<sup>117</sup> Nesse sentido, a diferença do Orkut em relação a outros serviços virtuais de relacionamento, como os *chats* e o *messenger*, é que esses últimos, embora consigam interligar pessoas que estão em localidades distintas – rompendo, assim, com a barreira espacial –, conservam a temporalidade da interação social. De fato, para se comunicarem via MSN, por exemplo, dois internautas precisam estar simultaneamente conectados – conversando em tempo síncronico. No Orkut, por outro lado, a interatividade não se dá em um mesmo tempo. Toda informação que circula nesta comunidade virtual se encontra deslocada no tempo e no espaço. Um internauta pode enviar um recado para um amigo, e esse é capaz de lê-lo e respondê-lo apenas muito tempo depois da postagem; neste ínterim, é possível que outras pessoas venham a ler e a repercutir o conteúdo de tal recado, antes mesmo que o verdadeiro destinatário venha a dele tomar conhecimento – este é apenas um exemplo, entre tantos outros que poderíamos listar. Com efeito, a interação social no Orkut se dá de modo bastante flexível, e sua fluidez é acompanhada, proficuamente, de assincronias e distanciamento espacial. Considerando tais características, a propósito, Silva Filho (2005) compara o Orkut a uma cidade, complexa, que se arranja como rizoma. Neste “lugar” de sociabilidades, o tecido que une a todos – superando as barreiras espaciais e temporais – é o desejo unânime de relacionamento e/ou de formação de comunidades humanas. Trata-se, em síntese, de um espaço fluido e abrangente de produção compartilhada do social.

<sup>118</sup> É claro que, como adverte Dornelles, há heterogeneidades no interior desse espaço. No que se refere às transformações sobre as formas de relacionamento social, por exemplo, o Orkut se enquadraria naquilo a que o autor chamou “terceira forma de sociabilidade”, enquanto que serviços como o *messenger* e o *chat* se aproximariam mais adequadamente da “segunda forma de sociabilidade”. O que está em questão, entretanto, é que cada serviço, plataforma ou comunidade tem suas peculiaridades e modifica as formas e possibilidades humanas de se relacionar com outrem. Em conjunto e do seu jeito, todos os componentes do ciberespaço acabam transformando a comunicação entre as pessoas e produzindo realidades que inexistiam antes da difusão global da internet.

assertiva que se pode aqui fazer é a de que, com efeito, o ciberespaço – e, por extensão, as redes sociais virtuais – vem sendo permanentemente reconstruído, em função dos *inputs* e *outputs* provenientes do mundo cibercultural. O surgimento/criação do “internetês<sup>119</sup>” – para não discutirmos apenas a dimensão tecnológica – é um exemplo notável disso. De acordo com Bisognin (2008), é fato que as transformações no âmbito da linguagem escrita (ou digitada), ensejadas pelos ambientes interativos de internet – os quais prescindem muitas vezes da formalidade, mas nunca da agilidade –, estão se consolidando e ganhando adeptos, sobretudo entre os internautas mais jovens, que se inserem no ciberespaço já se acostumando a (e vivenciando) esse modo de expressão. Trata-se, por certo, de uma(s) linguagem(ns) que se intromete(m) no dia-a-dia das redes virtuais de interação social, criando tendências e formas de comunicação, fortalecendo-se, ou então modificando-se e até mesmo exaurindo-se, etc.

Além de se manterem atreladas às mutações que se difundem através da rede mundial de computadores, vale lembrar, as redes sociais virtuais ainda são condicionadas pelas tensões que se dão na dinâmica relacional entre “virtualidade” e “realidade” – isto é, entre aquilo que ocorre dentro e fora do ciberespaço –, presentes, segundo Dornelles (2008), na rotina de todo e qualquer internauta. Para este autor, “a vida na rede” se constitui necessariamente a partir de uma imbricação desses “dois mundos” – em que um vem a influenciar o outro, e vice-versa. Eis um exemplo: Brignol (2006) e Pieriz e Silveira (2008), ao discutirem acerca da construção de identidades locais em comunidades virtuais, asseveram que os usuários de internet não apenas se valem da rede em defesa de tais identidades, senão que também a utilizam para viabilizar uma série de atividades e de interações sociais em nível local, e com isso põem em movimento, de uma só vez, tanto o ciberespaço como a assim chamada “vida real” – os quais, por certo, acabam por se determinar mutuamente. Brignol cita o caso de Santa Maria-RS e da exaltação da identidade local por meio de comunidades do Orkut. Conforme a autora, este serviço de relacionamento vem sendo usado para a promoção da cidade e de seus principais atrativos e programação cultural<sup>120</sup> – por exemplo, na organização e divulgação de eventos, festas e solenidades –, e também para o encontro (ou aproximação) virtual e real de pessoas

<sup>119</sup> O “internetês”, entendido como uma espécie de nova linguagem escrita, não é usado, evidentemente, por todo usuário de internet. Mas em conversações informais, em *chats* ou comunidades virtuais, etc, ele é bastante utilizado, seja porque em geral facilita a digitação das palavras – de fato, muitas dessas aparecem abreviadas –, seja porque em determinados círculos virtuais de relacionamento ele é a principal ou ainda a única linguagem corrente. Eis alguns exemplos de palavras ou expressões “digitadas em internetês”: vc (você), bjo (beijo) ou bjux (beijos), ti amu (te amo), vc eh d+ (você é demais), jah (já), valew (valeu), kbça (cabeça), qro (quero), q (que), blz (beleza), td (tudo), tbm (também), pq (porque), findi ou fds (fim de semana), cmg (comigo), flw (falou), facul (faculdade), entre outros.

<sup>120</sup> Esta perspectiva de análise, a propósito, é bastante próxima à de Telles – a respeito dos fluxos de interações sociais dentro do espaço urbano –, que apresentamos no subitem anterior. Ao utilizarem o Orkut para divulgar e conhecer a cidade e seus principais programas, os usuários estão simultaneamente abrindo caminhos para outras pessoas e se inserindo em circuitos de sociabilidade locais e/ou globais.

que com ela se identificam – tais como moradores da cidade, santa-marienses que vivem em lugares distantes, alunos e ex-alunos da UFSM, curiosos, etc. Ora, seja nesse caso, seja em outros, o fato é que o que transcorre no ciberespaço não se dá de forma intacta, ou seja, sem receber a influência dos acontecimentos oriundos da realidade exterior (não-virtual); de igual modo, é certo dizer que o mundo “real”, quando em contato com as diversas e multifacetadas redes da virtualidade, não passa e nem pode passar por elas incólume. Nesse sentido, podemos desde já afirmar que as interações sociais que se desenvolvem *nos* e *a partir dos* telecentros comunitários constituem o resultado, com efeito, de um duplo condicionamento, permanente e complexo, entre o universo ciberespacial e o não-virtual.

Entre as transformações que a internet – e, em especial, os serviços de relacionamento on-line – veio a promover sobre a esfera da interação social, uma das mais significativas, por certo, é a que se refere aos modos de reconstrução subjetiva do indivíduo, ou melhor, de autoprodução de diferentes *personas*. Trata-se, cabe comentar, de processos que se dão num nível individual – os quais, em suas manifestações na “vida real”, mantêm-se muitas vezes circunscritos ao pensamento e à intimidade das pessoas que logram na rede se (re)criar. Não obstante, deve-se também ter em conta que, na prática, tais processos acabam se incorporando (e/ou sendo incorporados) às redes sociais que circulam através do ciberespaço, constituindo-as e modelando-as, ou seja, produzindo associações, coletivos, etc.; de forma que passam a se tornar relevantes para o trabalho aqui desenvolvido. Sarmiento (2006), por exemplo, destaca que os internautas, ao invés de se reproduzirem literalmente nas plataformas e comunidades de relacionamento – o que, a propósito, seria impossível –, costumam construir *personas*, que são como que desdobramentos virtuais do sujeito exterior, composto de carne e osso. Os seres criados, dotados de individualidade e personalidade próprias, em geral não carecem de uma imagem que os represente, já que, assim como as pessoas têm o corpo (humano), as *personas* virtuais podem (para esse fim) dispor de um avatar<sup>121</sup> corporificado<sup>122</sup>, isto é, de um símbolo gráfico, que pode ser uma fotografia, desenho ou outra espécie qualquer de ilustração. Para o autor, a interação social via internet funciona tal qual um baile de máscaras, onde as diferentes *personas* se colocam a dançar, encenando a realidade em conformidade com as características dos personagens construídos para a ocasião. Tais processos de subjetivação, entretanto, dão-se de formas multivariadas, haja vista que estão necessariamente relacionados a possibilidades e

---

<sup>121</sup> Termo (proveniente do sânscrito *avatāra*) originalmente utilizado a fim de designar as encarnações – ou transformações, metamorfoses – de Vishnu, um deus do hinduísmo. No caso do ciberespaço, deve-se entender o avatar como “aquilo que representa o ser em um determinado contexto” (SARMENTO, 2006, p.29-30).

<sup>122</sup> Deste modo, a *persona* virtual sofre, segundo o autor, um processo de *embodiment* – personificação, corporificação, encarnação, etc –, o qual contribui de fato para a sua constituição enquanto “ser autônomo”, exterior ao “indivíduo real”.

modos específicos de autoprodução do indivíduo, próprios de cada ambiente ciberespacial de relacionamento. Em outras palavras: todo e qualquer “baile de máscaras” varia conforme as “regras do jogo” – ou melhor, do salão –, e isso vale tanto para as fantasias e adereços quanto para o tempo de duração e o tipo de música que embala a festa. Nos *chats*, por exemplo, a conversação entre as *personas* virtuais é sempre efêmera, atingindo amiúde níveis elevados de intimidade, que são permitidos justamente em razão do caráter anônimo e fugaz típico de tal modalidade de interação social. Com efeito, as trocas e/ou transformações de *personas* no interior das salas de bate-papo ocorrem com tamanha velocidade e flexibilidade, que nenhum outro serviço de relacionamento consegue alcançá-las em sua frenética intensidade mutante. Em ambientes ou comunidades virtuais como o MSN (*messenger*) e o Orkut, ao contrário, os internautas já tendem a reconstruir suas “identidades reais” – fazendo uso, inclusive, de seus nomes de origem –, de modo que as *personas* constituídas logram ser utilizadas geralmente com maior constância. É importante frisar que, também neste caso, trata-se de um processo de criação de *personas*, uma vez que, ao se re-elaborarem na rede mundial de computadores – preenchendo seus perfis na página pessoal do Orkut, por exemplo –, os indivíduos acabam produzindo determinadas visões de si mesmos, isto é, personalidades parciais – as quais, por escolha ou auto-interpretação, são simultaneamente dotadas de certas características e isentas de algumas outras. Nestas mesmas (e em outras) plataformas de relacionamento, não obstante, há ainda os *fakes*<sup>123</sup>, que em nada se assemelham aos sujeitos que os criam – conquanto constituam *personas* estáveis –, haja vista que são feitos exatamente para assumir identidades “falsas”, alheias às dos seus inventores. Para Sarmiento, este é o caso em que as *personas* virtuais se tornam mais singulares e, pode-se até mesmo dizer, estranhas ou independentes em relação às pessoas que se encontram por trás delas no “lado de fora” do ciberespaço. Nos RPGs e jogos on-line, por fim, o que determina o processo de autoprodução de *personas* é a regra dos certames (diretamente). Não se trata de orientações tácitas a respeito das formas de (re)construção virtual do indivíduo – como acontece, de fato, em outros “ciberambientes” de relacionamento –, mas sim de regras explícitas e preestabelecidas de montagem de papéis (*roles*), características de cada jogo, que devem ser seguidas com propriedade pelo conjunto de seus partícipes. Ou seja, ao ingressar em um RPG ou jogo na *web*, o internauta precisa se travestir de algum personagem – o que, vale lembrar, já é sabido por todos desde o princípio. Isso tem que acontecer, no entanto, de acordo com as necessidades e peculiaridades do jogo

---

<sup>123</sup> Os *fakes* são identidades virtuais falsas. Trata-se tanto de *personas* inventadas quanto de perfis falsos de pessoas que já existem – basicamente, pessoas públicas e/ou famosas, como artistas, políticos e atletas, etc.

em questão, e não à própria sorte, tal como o novato bem o entender<sup>124</sup>. Em suma: por trás de todo o tipo de *personificação* virtual, conforme Sarmento, o que há é tanto uma necessidade de comunicação com outrem como um sentimento de *pertença* – associado, de fato, aos mais diversos serviços e/ou comunidades ciberespaciais de relacionamento. Nesse contexto, o autor põe em destaque o caráter performático que marca profundamente as modalidades virtuais de interação social, e expõe a seguinte citação, a fim de corroborar o seu posicionamento teórico:

No ciberespaço nos deparamos com uma capacidade metamórfica hiperbólica, extremamente rápida, eficaz e dissimulada, onde o indivíduo busca se adequar ao contexto do grupo onde está inserido. Em um mesmo momento de vivência *on-line*, o mesmo indivíduo “real” pode estar dando vida a diferentes sujeitos virtuais, cada um deles em um ambiente diferente, exigindo máscaras distintas. No entanto, no interior de cada contexto de sociabilidade virtual, percebe-se a existência de um *frame* básico, dentro do qual a variabilidade das mudanças encontra-se restringida. [...] a contemporaneidade oferece ao homem um leque de recursos nunca antes visto em termos de possibilidade (e, no caso, exigência) de criação de códigos comunicativos (entendidos, aqui, como sistemas culturais). Cada indivíduo, por sua vez, relaciona-se em seu cotidiano com diferentes comunidades de sentido, habita, simbolicamente, diferentes tribos. Mesmo em sua vivência ciberespacial, os códigos, estruturas, temas, enfim, o conjunto inteiro de seu *self presentation* varia de acordo com o grupo... (GUIMARÃES JR, 1999 *apud* SARMENTO, 2006, p.36).

Estes modos de reconstrução ciberespacial do indivíduo, que permitem que “um único sujeito real” dê origem a um sem-número de *personas* virtuais singulares, são analisados, com efeito, de maneiras divergentes entre os diferentes autores. Reule (2008), ao discorrer acerca da circulação de informações na rede mundial de computadores – sobretudo através das redes sociais configuradas em comunidades de relacionamento –, associa diretamente a difusão de conteúdos falsos – boatos, mentiras ou rumores – com a atuação premeditada e enganosa dos chamados *fakes* (ou falsas *personas*). Segundo a autora, é bastante comum que os internautas se valham deste recurso no intento de espalharem, com êxito, tal tipo de conteúdo pela *web*. Sob outra perspectiva de análise, Camozzato (2007), por sua vez, critica o culto à estética que se dá ao longo das redes de sociabilidade virtual, afirmando que os indivíduos, ao se recriarem enquanto *personas* na internet, tendem com frequência a reproduzir os padrões socialmente dominantes de beleza e saúde – que estão relacionados, grosso modo, aos corpos magros e de musculatura bem definida –, postando fotografias de pessoas consideradas “bonitas”, como se fossem suas, e descrevendo-se nos serviços de relacionamento a partir de um conjunto de

<sup>124</sup> Por exemplo, se um jogador qualquer se tornar membro de um RPG de magia, deverá encarnar a *persona* de um duende, feiticeiro ou algo similar – que apresente alguma relação, por óbvio, com o contexto mais amplo do referido RPG –; se o mesmo jogador disputar um jogo de guerra, poderá talvez assumir a figura de um combatente; se vier a participar de um “jogo medieval”, terá que se transformar em “alguém” condizente com este período histórico; etc.

características físicas que, via de regra, são aceitas por todos como atraentes e/ou elegantes<sup>125</sup>. É com Becker (2005), não obstante, que este viés crítico atinge o paroxismo<sup>126</sup>. Para ela, a autoprodução de *personas* diversificadas no ciberespaço – por parte de uma mesma pessoa, cabe colocar – é capaz de engendrar uma heteronomia individual (apenas), porém jamais um sujeito autônomo, e está relacionada normalmente a uma “fuga ilusória da realidade, que é muitas vezes medíocre e frustrada”. A maioria dos autores, entretanto, avalia com otimismo esses processos de “divisão do indivíduo”, os quais são a um só tempo subjetivos e reticulares – ora, é preciso lembrar que, ao se reconstruírem em várias *personas*, os internautas acabam dando vazão a “seres” que, por certo, irão se entrelaçar nas redes de interação social virtual, constituindo-as, transformando-as, reproduzindo-as, etc. É o caso de Sarmiento e de Dornelles, por exemplo, e sobretudo o de Ribeiro (2005), que aborda a questão em tom explícito de defesa. Para o autor, o desdobramento ciberespacial dos sujeitos permite, com efeito, que esses vivenciem um novo espectro de possibilidades de relacionamento com outrem e que trabalhem facetas pouco exploradas de suas personalidades e/ou práticas comportamentais. Por estarem amiúde protegidos pelo anonimato, os indivíduos podem inclusive projetar na rede fantasias e desejos pessoais, satisfazendo, em contatos fugazes ou duradouros com outras *personas*, necessidades e carências íntimas, sentimentais. Ribeiro, que entende a experiência identitária enquanto um estado de coisas relativo e flutuante, como um processo – dinâmico, maleável e relacional –, considera que, no interior do ciberespaço, pode-se viver identidades diversas<sup>127</sup>, e isso a partir de referenciais (de escolha) alheios àqueles que são comumente adotados no mundo off-line. Por fim, ele ainda assevera que, ao serem transportados em parte da chamada vida “real” para a dimensão virtual, tais processos subjetivos, de permanente produção do “eu” – ou dos “eus” –, vêm passando de uma perspectiva “eu sou o que os outros

<sup>125</sup> A autora destaca que, além de utilizarem a internet para promover essa reconstituição idealizada da imagem, os internautas ainda tendem muitas vezes a ridicularizar e vilipendiar o “outro”, o “diferente”. Ou seja, aquelas pessoas (ou *personas virtuais*) cuja exposição se dá em contraste aos padrões dominantes de beleza – como os gordos, por exemplo, que de fato são o foco da pesquisa de Camozzato –, acabam por ser achincalhadas nas redes ciberespaciais de interação social, através de xingamentos e apelidos de mau gosto, por *personas* que reproduzem na rede os valores – e os preconceitos daí decorrentes – de uma estética corporal considerada perfeita. Em que pese tal análise, Camozzato reconhece a importância que têm, para os sujeitos, esses processos de autoprodução pessoal em ambientes da virtualidade.

<sup>126</sup> Becker, a propósito, intitula tais processos de subjetivação ciberespacial como “bovarismo virtual”, em referência à personagem Emma Bovary, do livro *Madame Bovary*, clássico do realismo francês, de Gustave Flaubert. No livro, Emma é uma mulher sufocada pela mediocridade da vida conjugal e interiorana; ao longo do texto, entre outras ações, a personagem vai se refugiando na literatura sentimental a fim de escapar da monotonia do cotidiano e de sonhar com uma realidade mais excitante e prazerosa. Daí, portanto, a comparação realizada por Becker, que, sob postura radical, ainda afirma que a *personificação* virtual constitui uma “má consciência do espírito moderno, presente na internet”.

<sup>127</sup> Entre outras razões, devido à quebra das amarras que derivam da *presentificação* do corpo real. Convém observar que, segundo Ribeiro, a formação de identidades virtuais – ou *personas*, papéis sociais, “eus”, entre outros termos também utilizados pelo autor – se dá através de ritos ciberespaciais de iniciação, como a feitura de *logins* e a criação de *nicknames* – em *chats*, por exemplo –, de perfis em comunidades de relacionamento, etc.

dizem que sou” para outra, do “eu sou o que quero ser”, e chama atenção para o fato de que, na prática, a ambiência on-line acaba expandindo a capacidade de expressão dos internautas.

De resto, é de se ressaltar que, apesar de existirem várias discordâncias teóricas entre os autores no que diz respeito às implicações provenientes desta modalidade de subjetivação, a saber, a *personificação* virtual, há um marcante consenso, entre os mesmos, em torno da seguinte questão: a de que a criação de *personas*, nos ciberambientes de relacionamento, e as ações (e/ou interações) sociais que se dão a partir dessas, estão com frequência imbuídas de uma lógica da representação, semelhante à do “modelo dramaturgico”, exposto por Goffman (1975)<sup>128</sup>. É bem verdade que, neste caso, trata-se de um “cenário” repleto de particularidades, isto é, o ciberespaço. Todavia, todos os elementos de que Goffman se vale para construir a sua microssociologia da “representação do eu” estão nele presentes, como, por exemplo, os que se referem à composição de uma “fachada pessoal” – que pode ser comparada ao preenchimento de um *profile* –, de um “palco” – uma sala de bate-papo, cidade virtual ou o *front* de um jogo on-line de guerra, etc. – e de uma “platéia” – ora, as outras *personas*. Para os autores, é assaz comum que as interações sociais engendradas no ciberespaço se desenvolvam de modo igual ou similar ao que Goffman propôs – em sua teoria do interacionismo simbólico –, haja vista que é precisamente em função de tal capacidade de representação de papéis que os indivíduos conseguem produzir e pôr em ação suas diversas *personas* virtuais. Trata-se, portanto, de uma questão teórica importante, que, por estar ligada aos já referidos processos de autoprodução de subjetividades e, por conseguinte, às formas de constituição das redes sociais ciberespaciais, será considerada em nosso capítulo de análise<sup>129</sup>. Em tempo: é premente enfatizar outra vez, antes de finalizar, que a noção de ciberespaço – e a teoria que tem relação com esse assunto – é crucial para a continuidade deste trabalho, já que, além de estar intrinsecamente associada ao nosso objeto empírico, dá sentido à construção que aqui fazemos do referencial teórico.

### 3.4 A sociotécnica e a teoria do ator-rede

A partir de agora, discutiremos acerca dos pressupostos teórico-metodológicos mais importantes deste trabalho, os quais se encontram no centro de nossa elaboração teórica da

<sup>128</sup> Muitos dos autores recém citados, inclusive, citam Goffman em suas análises, equiparando a ação das *personas* virtuais, no limite, a uma representação teatral.

<sup>129</sup> A propósito, deve-se dizer que a utilização de Goffman aqui, embora seja apenas secundária, acaba se tornando bastante profícua (como complemento teórico), porque se aproxima da dimensão subjetiva das interações sociais no ciberespaço, dando conta de seu aspecto (talvez) mais consciente e/ou intencional – que é o da representação de papéis e/ou *personas*, a partir de escolhas pessoais e de estratégias de encenação –, que por certo também está presente no cotidiano das redes de interação social virtual.

noção de rede e de suas conseqüentes implicações conceituais e analíticas. Até aqui, falamos a respeito da relação entre o local e o global, num contexto de consolidação da sociedade da informação, e da constituição de um ciberespaço e de uma cibercultura. Em uma palavra: as redes de interações sociais que se desenvolvem nos e a partir dos telecentros comunitários se imiscuem na complexa dinâmica entre o local e o global, escapando espacial e temporalmente de tais ambientes através dos fluxos reticulares e multifacetados do ciberespaço. Ao abordar esta questão, insistimos que não é apropriado situar essas redes em uma dimensão apenas tecnológica, visto que, conquanto elas somente possam se realizar sob a mediação de TICs, há um marcante componente social envolvido em todo este processo. Por isso, ao invés de nos restringirmos ao termo “tecnologia informacional” ou outro similar, adotamos a noção de “sociedade da informação”; em vez de utilizarmos só as expressões internet ou rede mundial de computadores, trabalhamos com a idéia mais extensa de ciberespaço. Entretanto – e a despeito de tal consideração, que permanece válida –, é chegado o momento de concedermos aqui maior espaço aos elementos tecnológicos, ou melhor, às coisas não-humanas, que, por certo, também se fazem imbricadas ao conjunto das redes ora em estudo. Afinal, se é de nosso interesse investigar redes que são complexas por definição, não se pode descartar de pronto uma série de elementos que se mantêm a elas intrinsecamente conectados; ao contrário, deve-se considerá-los em sua amplitude, na medida em que for possível identificá-los e encontrar seu espaço na rede. É bem verdade que este trabalho trata de redes de interações sociais. Mas afirmar isso não significar dizer que nelas só existem pessoas, isto é, seres humanos, e sim esclarecer que, entre as infinitas possibilidades de associações entre elementos no contexto de alguma rede, privilegiamos aquelas que se relacionam particularmente com os processos de sócio-interação que se dão nos e a partir dos telecentros. Nesse sentido, cabe colocar desde já que, além dos usuários dos infocentros e de seus elos humanos, encontram-se presentes em tais redes, produzindo-as e modificando-as, também os microcomputadores e periféricos como *mouse* e teclado, as redes informacionais, os fios, cabos e sinais por satélite, os *chips* e informações digitais binárias, os servidores de internet, as instalações físicas dos próprios telecentros, os funcionários das empresas de tecnologia que conservam as comunidades de relacionamento e as salas de bate-papo em funcionamento, o complexo reticular de energia elétrica que serve de base para a operação dos computadores e, por conseguinte, de toda a rede mundial de computadores, o ciberespaço, que se constitui como um espaço (virtual) à parte, dotado de características próprias, as demais mídias, como a televisão, que promovem tendências e incitam o usuário de internet a fazer dessa TIC este ou aquele uso<sup>130</sup>, os telefones

---

<sup>130</sup> Sobre esta questão, consultar Capítulo 5, em que explicitamos como as notícias de televisão se inserem nas

celulares, etc. Em suma, trata-se de uma multiplicidade incontável de elementos, humanos e não-humanos, que se imbricam, fundem e difundem, transformam-se e reproduzem-se. Com efeito, é assim que as redes se desenvolvem. É claro que não logramos explorá-las à exaustão, não pudemos de forma alguma esgotá-las. No entanto, empreendemos um esforço acurado no sentido de compreender uma densa parte desta inalcançável complexidade.

Entre as vertentes científicas que se dedicam a pesquisar, em diversas disciplinas, a relação entre tecnologia e sociedade, pode-se destacar a corrente de estudos sociotécnicos. De acordo com Benakouche (1999), os trabalhos acerca de tal relação, até por volta dos anos 70, subentendiam uma dissociação entre esses dois elementos, analisando ou o impacto gerado pela tecnologia sobre a sociedade ou, ao inverso, as conseqüências engendradas pelas relações sociais sobre o conjunto da produção técnica. Com o surgimento da corrente sociotécnica, nos anos seguintes, estes estudos se tornaram mais complexos, passando então a conceber uma inseparável imbricação entre os vetores tecnologia e sociedade – que já não mais podiam ser entendidos como pólos distintos. Conforme esta autora (1999, p.4), é possível identificar três diferentes tipos de abordagens de caráter sociotécnico: no primeiro, em que a tecnologia é definida como sistema, há uma análise dos processos de constituição de grandes sistemas técnicos em associação ao grupo de elementos sociais, políticos e econômicos envolvidos com os contextos de criação, desenvolvimento e difusão das tecnologias; trata-se de sistemas que condicionariam as possibilidades de avanço técnico/tecnológico em determinada sociedade e que configurariam formas específicas de relação social, em um amplo conjunto sociotécnico integrado de maneira sistêmica. No segundo, em que a tecnologia é compreendida enquanto construção social, a investigação das relações entre sociedade e tecnologia se dá no intento de explicitar que toda e qualquer produção técnica está de fato imersa em um fundo social; aqui, pretende-se tornar claro que os instrumentos tecnológicos são construídos socialmente – e isso em todos os níveis, desde a produção industrial orientada para o comércio até os estudos das ciências de base, realizados no interior de laboratórios acadêmicos. No terceiro, por fim, a técnica, embora também seja concebida como construção social, é entendida como rede e não se encontra deslocada da esfera da sócio-interação e de outros tipos de elementos existentes no mundo – conformando, em parceria com seres humanos e não-humanos, emaranhados de extensas redes sociotécnicas. É de se ressaltar, sob tal linha de análise, os trabalhos de autores como Law, Callon e Latour – este último, o principal expoente da teoria do ator-rede (TAR), que veremos a seguir.

O mote do pensamento sociotécnico é, com efeito, a idéia de que não se deve postular uma dissociação radical entre o mundo social e o campo da técnica e/ou da tecnologia. Por certo, a produção material está de tal forma associada às relações sociais, que é igualmente correto asseverar que a tecnologia influencia as relações humanas e que essas, por seu turno, condicionam as diversas modalidades de desenvolvimento da técnica. Em síntese: a produção técnica/tecnológica está sempre inserida em um dado contexto social, que lhe permite tomar tal ou qual rumo, ao passo que uma determinada configuração dos meios tecnológicos em uma sociedade acaba possibilitando a constituição de certos modos de interação social, seja na esfera das relações econômicas, culturais e/ou políticas, seja no âmbito dos relacionamentos pessoais ou afetivos. Sob a perspectiva teórica da terceira abordagem, mencionada há pouco, o objetivo das investigações sociotécnicas é o de reconstruir as cadeias de associação que se formam entre elementos variados, de modo a remontar a realidade, que deixa de ser apenas social ou tecnológica, tornando-se, como o nome já o diz, sociotécnica. Trata-se de perceber que uma pluralidade de seres e coisas, todos dispostos em redes multifacetadas, participam do social, ajudando a moldá-lo, em processos complexos de interação entre elementos humanos e técnicos, bem como de reconstituir semelhantes associações em conjuntos de redes híbridas, heterogêneas (LAW, 1992 *apud* FREIRE, 2006, p.49). A noção de sociotécnica, contudo, é aqui insuficiente – no que se refere à amplitude deste trabalho –, porquanto põe ênfase, em última análise, numa correlação estrita entre duas instâncias da realidade, a saber, a sociedade e a técnica/tecnologia. A TAR – que consiste em uma espécie de ramificação do pensamento sociotécnico –, em contrapartida, apresenta-se como um referencial teórico-metodológico de caráter mais aberto, buscando a reconstituição de redes a partir de toda a sorte de elementos humanos e não-humanos possíveis – não se restringindo àqueles direcionados de um lado para o social, e de outro para a técnica –, e, com isto, torna-se ideal para a análise de interações sociais em telecentros que desenvolveremos nos próximos capítulos.

Na base da teoria do ator-rede<sup>131</sup>, está um pressuposto de ruptura com dicotomias ou dualismos de qualquer ordem. Ao invés de se dividir as coisas em segmentos, em compostos binários, em pólos opostos, etc., deve-se considerá-las em sua complexidade e multiplicidade, em sua dimensão reticular – isto é, na intrincada relação com outros elementos e/ou seres. A grande divisão com que a TAR rompe de início é aquela – até então inquestionável – entre natureza e sociedade (cultura), ou, por extensão, entre sujeito e objeto. De acordo com Latour (2001), todo elemento consiste num ator (actante ou atuante), seja este da espécie humana ou

---

<sup>131</sup> Para esta teoria, a propósito, é possível encontrar tanto a sigla TAR (já mencionada) como a sigla ANT – que aparece até mesmo em alguns textos em português –, proveniente do termo original em inglês *Actor-Network Theory*.

não. Isso porque ator é entendido como aquele e/ou aquilo que age, que tem a propriedade da ação, ou seja, que pode de algum modo deixar traços no mundo, ocasionando interferência ou efeito sobre outro ser, coisa ou elemento. Convém ressaltar, nesse sentido, que o conceito de ator para Latour é diferente daquele proposto tradicionalmente pela sociologia, uma vez que, enquanto o ator social é definido por sua condição de humanidade, o actante caracteriza-se apenas pela possibilidade de agir, a despeito de ter ou não racionalidade, intencionalidade ou consciência, e pode significar uma pessoa, coisa, animal, máquina, objeto, material, energia, etc.<sup>132</sup> (FREIRE, 2006, p.55). Ora, se todo elemento constitui um ator de fato e em potencial, como poderia ser válida a clássica distinção ontológica feita entre natureza e sociedade? Não existe uma sociedade fora da natureza, assim como não existem objetos exteriores ao sujeito. Ou melhor: o mundo social é produzido no interior da natureza e vice-versa, sem repartições rígidas entre um e outro; os homens e mulheres, por exemplo, são naturais da mesma forma que um rio pode ser social, independentemente de estar isolado em uma floresta ou de servir como fonte de água a sociedades indígenas ou como espaço para a instalação de uma grande usina hidrelétrica. Sob esta perspectiva de análise, torna-se inválida a tradicional separação epistemológica estabelecida entre sujeito e objeto, pois não há no mundo um elemento ativo e cosgnoscente, a saber, os seres humanos, em oposição a entes passivos e cognoscíveis, isto é, os objetos. O que há é uma infindável multiplicidade de seres e coisas, em que todos agem e sofrem ações alheias ao mesmo tempo. Se não se pode dizer que os elementos não-humanos detêm a faculdade do conhecimento, deve-se ao menos reconhecer que eles não são meros objetos, neutros e estanques, e sim agentes, tal como os seres humanos. Estes, por seu turno, não constituem sujeitos superiores, que observam o mundo objetivo de fora, mas elementos integrados a esse mesmo mundo, sujeitos e objetos de uma realidade que é muito mais ampla e complexa que aquela concebida a partir da noção usual de sociedade.

Ao afirmar que jamais fomos modernos, Latour (2000a) considera a modernidade não exatamente como um período histórico, e sim como um modo específico de se agir e pensar, o qual envolve a operação conjunta de duas práticas distintas: a de tradução e a de purificação. A primeira engendra a criação de misturas entre gêneros, híbridos de natureza e sociedade – um bom exemplo disso é a revolução industrial e todas as suas inovações técnicas, fruto da

---

<sup>132</sup> Com efeito, Latour expande os sentidos das noções de ação e ator. O uso de um novo termo, inclusive, dá-se de modo a evitar comparações equivocadas com o conceito comum de ator social. Tão amplo é o leque conceitual aberto por Latour que, em vez de trabalhar somente com os elementos humanos e materiais – objetos, técnicas, instrumentos, coisas, ou ainda animais, vegetais, minerais –, a antropologia simétrica – que utiliza Latour como referencial teórico – considera também como actantes, em determinada rede, aqueles elementos não-materiais que, do ponto de vista dos nativos, interferem nos processos de construção da realidade, tais como espíritos, deuses, forças metafísicas, entre outros (GOLDMAN, 2008).

fusão permanente entre matérias primas e trabalho humano –, ao passo que a segunda acaba gerando duas zonas ontológicas separadas: a dos (sujeitos) humanos e a dos (objetos) não-humanos. A eficácia das práticas de purificação – e, por conseguinte, a difundida crença em nosso afastamento perante a natureza e o mundo dos objetos – era o que nos fazia modernos. Mas ao percebermos que tradução e purificação estiveram sempre interligadas, perdemos tal condição<sup>133</sup>. E ao nos darmos conta de que ambas nunca pararam de ocorrer simultaneamente – e de que nunca deixamos de produzir tais híbridos –, embora aparentassem não ter relação, chegamos à conclusão de que, na realidade, jamais fomos modernos. As certezas fornecidas pela purificação, conforme o autor, impediram-nos de pensar acerca dos híbridos e, por isso mesmo, engendraram a sua intensa proliferação. Com esta, os híbridos foram se tornando cada vez mais numerosos, a ponto de conduzir as práticas de purificação ao fracasso – haja vista que elas já não logram mais cumprir seu papel.

É importante colocar que a noção de sociedade, segundo Latour, está completamente imbuída desta lógica moderna da separação entre humanos e não-humanos, a qual não pode mais ser de forma alguma sustentada. Assim, ele propõe que, através da teoria do ator-rede, não se deve estudar tal entidade – isto é, “a sociedade”, ou, ainda, “o social” –, e sim coletivos – que, em última análise, configuram um mundo comum –, miscelâneas de natureza e cultura, que podem ser sociais, pois o autor não pretende extirpar da realidade a ação humana, mas que nunca o serão única e exclusivamente. Como um ator para Latour é definido pelos efeitos de suas ações – ou seja, o que não deixa marcas em certa rede não pode ser nela considerado um actante –, e como é impossível anteciparmos o que cada ator irá afinal produzir e quais modificações irá realizar e/ou sofrer, não podemos, com efeito, preestabelecer quais são os elementos imbricados num determinado coletivo ou rede. Não há como sabermos que atores poderão fazer alguma diferença, senão acompanhando os seus movimentos. Por certo, aquilo que era esperado muitas vezes não irá se confirmar durante uma investigação à luz da TAR, ao passo que o novo aparecerá, bem como o impensável, o imponderável. Não se trata de uma

---

<sup>133</sup> Para Latour, os pressupostos da modernidade nunca vingaram. Por muito tempo acreditou-se que a ação do homem (sujeito) sobre a natureza (objeto) não poderia apresentar conseqüências inesperadas, uma vez que essa, como objeto, seria incapaz de reagir às atitudes humanas. Enquanto a epistemologia e a ciência trabalharam sob a premissa de que havia duas zonas ontológicas distintas, isto é, o homem e o mundo exterior, conseguiram purificar a hibridação produzida pelos humanos. Mas isso sempre se deu no plano do discurso. Na prática, as fusões de natureza e sociedade/cultura foram agindo e reagindo sem cessar, imiscuindo-se à existência das sociedades humanas, até minarem a crença de que estávamos dissociados do além-social. Num nível macro natural, por exemplo, já se admite em consenso que os híbridos – como os buracos na camada de ozônio, o desflorestamento, o aquecimento global, entre inúmeros outros – interferem em nossas vidas. Isso prova que a relação de domínio dos homens sobre as coisas não é tão simples como parecia anteriormente, quando se acreditava em uma dicotomia hierarquizada e linear entre seres humanos e não-humanos, e reforça a tese de Latour de que as redes sociotécnicas são multifacetadas e plurais – no que tange aos elementos componentes –, e que não têm origens ou destinos previsíveis.

teoria cujos princípios estejam dados de antemão, tampouco de um modelo analítico que se possa “aplicar” a algo, já que o está em jogo não é a aplicação de um quadro (fechado) de referência, onde possamos encaixar os dados empíricos e suas relações, mas a possibilidade de se percorrer horizontes, perseguindo-se a produção de diferenças, do estranho, do inusitado (MORAES, 2004). De acordo com definição do próprio Latour, a teoria do ator-rede, embora seja de fato uma teoria<sup>134</sup>, é antes de tudo um método, um caminho em busca da reconstrução da realidade, da fabricação dos fatos (LATOURE, 1997 *apud* FREIRE 2006, p.54-55). Ciente da amplitude característica da TAR, o autor expõe alguns passos (teórico-metodológicos) que os pesquisadores devem seguir caso pretendam se orientar por tal teoria. O primeiro deles é assegurar algum papel, bem como a condição de ator, aos elementos não-humanos. Qualquer estudo que conceda a estes um tipo de agência que não seja aqueles defendidos pelas teorias da causalidade natural ou da eficácia simbólica<sup>135</sup> pode, nesse sentido, fazer parte do *corpus* analítico da TAR. O segundo é avaliar em que direção está indo a explicação produzida ao longo da pesquisa. Por certo, o trabalho somente terá proximidade com a TAR se apresentar avanços no tocante ao repertório dos componentes considerados como sociais – em relação àquele comumente admitido pelos modelos teóricos tradicionais de investigação da sociedade. O terceiro é checar se o estudo se dedica à remontagem/construção do social ou se permanece operando sob a perspectiva da desconstrução. Para o autor, ao invés de se adicionar ruínas sobre ruínas, deve-se procurar apreender quais são os (novos) procedimentos, instituições e conceitos que são capazes de dar conta do mundo social, de modo a restabelecer os seus elos e/ou associações. E, por fim, a última atitude que um pesquisador social pode vir a tomar, conforme Latour (2005, p.10-13), é preestabelecer o formato, o tamanho, a heterogeneidade (os elementos) e as possibilidades de combinação de semelhantes associações. Resta lembrar que o autor ainda assevera, a respeito dos humanos, que é preciso devolver-lhes a habilidade de produzir suas próprias teorias acerca do social, e diz que as tarefas do investigador não são mais as de impor alguma ordem, limitar o alcance das possibilidades de explicação aceitáveis, ensinar aos atores o que eles são ou pôr alguma reflexividade em suas práticas “cegas”.

<sup>134</sup> Segundo Latour, a TAR constitui uma teoria forte sobre como estudar as coisas e sobre como não estudá-las – ora, aqui se pode destacar, por exemplo, a crítica aberta à sociologia da desconstrução –, e também sobre como deixar os atores se expressarem por eles mesmos, cabendo ao pesquisador descrever da mais densa e melhor maneira possível as interconexões entre elementos variados – isto é, as cadeias de associação –, e não estabelecer interpretações e/ou deduções acerca da empiria com base em modelos analíticos pré-concebidos.

<sup>135</sup> Isso porque nenhuma das duas atribui de fato a condição de atores aos elementos não-humanos; enquanto as primeiras concebem o movimento das coisas na natureza como resultado de um encadeamento de eventos em seqüência, em que um fenômeno dá origem ao outro, e assim sucessivamente, mas sem pôr ênfase na ação própria – e na potencialidade de agência – de cada elemento, as segundas entendem tal movimento a partir de uma perspectiva humana – de projeção e/ou representação do mundo exterior –, mantendo-se também alheias à questão da agência dos não-humanos.

Para a TAR, a noção de rede é fundamental, haja vista que é num contexto dinâmico e flexível de formação de inter-relações reticulares entre elementos diversos que os coletivos sociotécnicos se constituem e se transformam. De um ponto de vista topológico, as redes são caracterizadas por seus elos, pontos de convergência e bifurcações, expressando uma lógica de conexões – e não de superfícies –, as quais são definidas pelos seus agenciamentos internos e não por seus limites exteriores (MORAES, 2005)<sup>136</sup>; assim, configuram totalidades abertas, com condições de se expandir para todos os lados e direções, e têm como único componente constitutivo o nó. Em outro trabalho, esta autora apresenta a seguinte definição:

Na teoria do ator-rede, a noção de rede refere-se a fluxos, circulações, alianças, movimentos, em vez de remeter a uma entidade fixa. Uma rede de atores não é redutível a um único ator nem a uma rede; ela é composta de séries heterogêneas de elementos animados e inanimados, conectados e agenciados. Por um lado, a rede de atores deve ser diferenciada da tradicional categoria sociológica de ator, que exclui qualquer componente não-humano. Por outro, também não pode ser confundida com um tipo de vínculo que liga de modo previsível elementos estáveis e perfeitamente definidos, porque as entidades das quais ela é composta, sejam naturais ou sociais, podem a qualquer momento redefinir sua identidade e suas mútuas relações, trazendo novos elementos para a rede. Assim, uma rede de atores é simultaneamente um ator, cuja atividade consiste em fazer alianças com novos elementos, e uma rede, capaz de redefinir e transformar seus componentes. [...] A noção de rede de atores fala de um plano de conexões heterogêneas a partir do qual emergem igualmente as ciências e as crenças, religiões, etc. (MORAES, 2004, p.322-323).

Em síntese, a idéia de rede presente no referencial teórico proposto por Latour não está relacionada a vínculos fixos, a combinações estanques. Ao contrário, ela remete a alianças e fluxos, a uma perspectiva de movimento constante, porém descontínuo, a partir da qual os atores envolvidos influenciam e sofrem ao mesmo tempo interferências alheias. Com efeito, as redes em transformação constituem o plano ontológico em que Latour situa os processos de funcionamento de toda a realidade (natural-social-cultural-terrestre, e assim por diante). Cabe desde já dizer, nesse sentido, que a noção de rede constante da TAR é bastante próxima da noção de rizoma<sup>137</sup>, enquanto modelo abrangente de realização das multiplicidades. Tais redes não apresentam sujeitos nem objetos, mas um sem-número de determinações que provêm de todas as partes; não têm restrições de complexidade, e sim entradas e saídas permanentes; não há unidade e pontos rígidos, mas agenciamentos e fluxos multilaterais. Todo elemento pode

<sup>136</sup> Abordando a questão das redes, esta autora adverte, a propósito, que as redes tecnológicas – como as redes ferroviárias, telefônicas e informáticas – são para Latour somente um caso particular, espécies de emaranhados reticulares que se encontram no interior de outras redes (mais complexas), constituindo exemplos práticos da noção de rede no sentido ontológico que ele lhe confere. Esta consideração serve para alertar que a TAR não se refere apenas à problemática teórica sociotécnica (como já afirmamos), em sentido estrito (social + técnica), e sim a uma pluralidade bem mais ampla de formas e possibilidades de associação entre elementos de todos os gêneros.

<sup>137</sup> Não entraremos em detalhes sobre isso agora, pois o subitem subsequente é dedicado exclusivamente à questão do rizoma e seus fluxos – no caso aqui investigado, fluxos de sociabilidades.

ser conectado a qualquer outro, e a cada vez que se observa alguma rede no intento de se compreender, já acontecem nela novas mudanças e redimensionamentos. Por certo, não se trata de um contexto/espaco/meio fechado e definido de contatos precisos, limitados, e sim de um campo aberto e mutante de interconexões heterogêneas. Através da teoria do ator-rede, deve-se traçar associações entre os elementos, de maneira a reconstituir coletivos (sociais) em redes complexas. Só isso, entretanto, não basta. É necessário apreender também os fluxos, os movimentos de agenciamento e as transformações que se dão no decorrer de tais processos. Ou seja: a investigação dos vínculos, embora fundamental, tem que ser acompanhada de um olhar direcionado para a ação, isto é, para os trabalhos de fabricação e modificação presentes em todas as redes (FREIRE, 2006).

No que tange às cadeias de associação em que pessoas estão diretamente envolvidas, Moraes (2004) atenta para a importância de se considerar nas pesquisas os aspectos relativos à subjetividade – que passam a fazer parte, efetivamente, das redes compostas por elementos humanos e não-humanos. Assim coloca a autora:

Penso ser possível dizer que uma rede de atores se define tanto pela mobilização do mundo quanto pela produção de subjetividade. Trata-se de um caminho de duas vias: uma rede é um processo de produção ao mesmo tempo do mundo e da subjetividade. Como sociólogo da ciência, Latour explicita o modo como uma rede engendra o mundo, mas deixa em aberto a questão acerca da produção de subjetividade. [...] Podemos afirmar que um e outro [*\*objetos e sujeitos*] se definem por sua multiplicidade, e tanto um como o outro se definem como rede de atores (MORAES, 2004, p.332). \* Grifo nosso.

Os processos de produção de subjetividades, de acordo com Moraes, não se formam senão a partir de elementos díspares, que atuam em dimensões múltiplas e heterogêneas – desenvolvendo-se através de pessoas e também em nível infra e supra individual. Segundo a autora, existem fluxos de subjetivação que não operam apenas na esfera das consciências-almas individuais (interioridade humana) e/ou das relações interpessoais (exterioridade ainda humana), mas sim em grandes máquinas sociais – lingüísticas, mediáticas, tecnológicas, entre outras – que não podem ser com exatidão qualificadas como humanas. Por ser engendrada coletivamente, ao longo de redes rizomáticas que correlacionam vários tipos de elementos, a subjetividade então se torna alvo de estudo da teoria do ator-rede – a despeito de não ter sido ainda explorada em profusão à luz deste referencial teórico –, devendo ser apresentada não enquanto componente que estabelece uma separação ontológica entre seres humanos e não-humanos, e sim como elemento multifacetado e complexo que se encontra presente, tal como muitos outros, nos processos de constituição permanente das pessoas e que, além disso, acaba por se imbricar aos coletivos sociotécnicos, produzindo devires, modificações, interferências.

Em nosso trabalho, convém destacar, o elemento subjetividade é de suma importância, uma vez que investigamos redes de interações sociais estabelecidas por usuários de telecentros, nas quais a afetividade e as demais sensações pessoais são vivenciadas com marcante intensidade. Trata-se, com efeito, de um ponto em que a TAR será proficuamente trabalhada, porquanto os processos de subjetivação que se desenvolvem em tais redes, embora sociais, são formados em contextos plurais e por actantes diversos, envolvendo elementos como o ciberespaço, as TICs, as comunidades de relacionamento, os usuários de internet, conhecidos do telecentro e da comunidade e desconhecidos de além-local, etc. – isto é, humanos e não-humanos.

Retornando à centralidade das redes, é premente colocar que, para Latour (2000a), há que se analisar a partir de um pensamento simétrico. Ora, se considerarmos que a rigor o autor rompe com uma premissa da distinção ontológica entre os seres e as coisas e assume um posicionamento segundo o qual tudo está no mesmo nível, ocupando um mundo comum e se agenciando em rede, determinando-se, influenciando-se, podemos entender em que consiste esta simetria. Na realidade, uma rede comporta múltiplas entradas e conexões, e não existe um caminho (ou entrada) mais racional, coerente ou verdadeiro que outro, e sim relações que são construídas em rede, entre componentes que partem de um mesmo plano, a saber, de um meta-equilíbrio elementar intrínseco às redes<sup>138</sup>. O *princípio de simetria generalizada* (PSG) proposto por Latour, nesse sentido, é um resultado teórico-conceitual desta ontologia da indistinção entre os elementos<sup>139</sup>, e visa estabelecer entre eles uma condição de igualdade no que se refere à sua ação e participação nas redes e/ou coletivos<sup>140</sup> – daí a questão da amplitude da agência enquanto conceito e propriedade, que discutimos anteriormente. Através do PSG, o autor rompe em especial com as assimetrias pré-concebidas entre a natureza e a sociedade, as quais estão na base da distinção moderna que situa a ambas como esferas separadas, como pólos díspares da realidade. É de se considerar, a propósito, que este princípio não supõe de

<sup>138</sup> Latour não pretende aqui afirmar que todos os elementos constituem a mesma coisa e que detêm propriedades e/ou características idênticas. Para o autor, as redes são o plano a partir do (e a forma sob a) qual os acontecimentos se realizam, isto é, são o lócus onde a realidade é produzida. A despeito das diferenças e multiplicidades, todo e qualquer elemento, em uma rede, parte de uma condição de igualdade – a qual está relacionada com as suas possibilidades e potencialidades de agir e de sofrer com a ação dos outros, ou seja, com a sua capacidade de interferir na rede, produzindo-a, transformando-a, abalando-a. Trata-se, pois, de uma essência cuja origem provém da própria lógica das redes, e não dos elementos em si (considerados em separado).

<sup>139</sup> É, em última análise, uma consequência desta lógica de múltiplas entradas e conexões, característica das redes complexas.

<sup>140</sup> Este princípio consiste em uma extensão do princípio de simetria, formulado por David Bloor, o qual visava estabelecer uma equivalência entre as práticas científicas nos estudos sociais sobre as ciências. Para Bloor, a ciência não pode ser analisada a partir de suas assimetrias internas – relacionadas com as distinções entre o verdadeiro e o falso, o erro e o acerto, o científico e o não-científico, etc. Todas estas instâncias da atividade científica devem ser analisadas da mesma forma, isto é, num mesmo nível valorativo. Latour expande este princípio para além da ciência e assevera, portanto, que devemos partir de um princípio de simetria generalizada para podermos analisar as interconexões reticulares que se constituem entre os mais variados elementos no mundo (MORAES, 2005).

forma alguma a constituição de um mundo homogêneo e indiferenciado. Por certo, existem assimetrias nas redes, mas elas são construídas<sup>141</sup>; são efeitos, jamais pontos de partida. Toda e qualquer assimetria, segundo Latour, origina-se de embates e negociações intrínsecos às redes (*a posteriori*), de modo que não se pode estabelecê-las de antemão; ao inverso, devemos analisar os efeitos desses embates a partir de uma perspectiva simétrica, que nos auxilie a não perceber tais assimetrias como fenômenos dados *a priori*.

Nesse contexto, cabe abordar a noção de tradução<sup>142</sup>, que está relacionada diretamente com a teoria do ator-rede (LAW, 1992 *apud* FREIRE, 2006, p.51). Traduzir ou transladar, com efeito, significa deslocar objetivos, interesses, dispositivos, fluxos, elementos, pessoas, etc. Trata-se de um desvio de rota, de um processo de mediação, de criação de elos novos, os quais vêm a alterar em determinada rede a ordem das coisas, isto é, a configuração das inter-relações entre os elementos partícipes. Na TAR, as cadeias de tradução se referem ao trabalho por meio do qual os mais variados atores modificam, deslocam e transladam em rede os seus múltiplos e contraditórios interesses. Além da perspectiva de movimento, de desvio, o sentido de tradução é o de articulação entre séries de elementos díspares e heterogêneos. Assim, tal noção associa-se intimamente com as idéias de hibridação, de mestiçagem e de pluralidade de conexões. Tendo-se em vista que a tradução se constitui como a prática com que os actantes engendram deslocamentos nas redes, promovendo desequilíbrios, é possível concebê-la como

---

<sup>141</sup> Para fornecer um exemplo prático – e não uma comparação de macro instâncias da realidade, como natureza e sociedade –, é importante falar acerca da relação entre ciência e não-ciência. De acordo com Latour (2000a; 2000b), ciência e não-ciência constituem pontos de redes, são nós que se desenvolvem em associação a outros nós. A distinção entre ambas (e suas assimetrias) é feita no interior das redes, isto é, no seio de suas próprias injunções. Ao pesquisador, cabe acompanhar a produção de tal distinção, e não julgá-la por antecedência. Compreender a ciência como rede de atores, com efeito, significa defini-la por sua não-modernidade, por suas hibridações, ao passo que considerá-la a partir de noções como objetividade, neutralidade e verdade, etc, implica entendê-la à luz do ideal de purificação, princípio característico do pensamento moderno (MORAES, 2004, p.324). Como qualquer outra prática, a atividade científica consiste em uma aliança entre elementos humanos e não-humanos. Não há cientista isolado, trancado em seu laboratório ou enclausurado em suas definições operacionais. Por certo, a ciência se constrói como rede que conecta pessoas, máquinas, financiamentos, sentimentos, empresas, políticos, matérias primas, consumo, etc. O que lhe é próprio é que, em sua produção, alguns dispositivos experimentais, ou então conjuntos de conhecimentos, são tomados como dados estáveis ou, como diz Latour, são colocados em caixas pretas. Para ele, os fatos científicos são construídos – e o fechamento de caixas pretas, de fato, equivale ao auge deste processo de permanente elaboração. Tais caixas resguardam um grupo de dispositivos teórico-experimentais que conferem um sentido unívoco a certos dados, constituindo forças que confinam alguns conhecimentos. Assim, funcionam como pontos de passagem obrigatórios criados pelas ciências. Ou seja, uma caixa preta opera uma substituição das diferenças provisórias próprias das redes por elementos e dispositivos entendidos como seguros, duráveis, estáveis. Quanto mais uma ciência fecha caixas pretas, mais estável ela se torna, mais os conhecimentos por ela produzidos são tomados como pontos de passagem obrigatórios. Fechar caixas pretas significa produzir assimetrias. As ciências se diferenciam das demais práticas pelo número de caixas pretas que encerram. Destarte, a distinção que mencionamos é fabricada, construída, *a posteriori*, e não está fundamentada em nenhum ideal de racionalidade que logre escapar de tal fabricação. A distinção entre ciência e não-ciência é negociada na rede, agenciada; ela não é dada de uma vez por todas. Ciência, religião, arte, entre outras coisas, são nós da rede, modos diferenciados de se estabelecer alianças conforme critérios que são intrínsecos às redes, inerentes ao seu plano (GUIZZE, 2005, p.7-8).

<sup>142</sup> Este termo é traduzido do inglês *translation*, e pode, portanto, ser também traduzido para o português como *translação* – outro sentido que o significante recém citado comporta.

origem de tensões nas mesmas. Ora, a condição de igualdade entre os elementos de que antes falávamos se dá somente em uma dimensão ontológica. Na prática, os coletivos e/ou as redes são construídos com disputas e assimetrias – que, vale lembrar, são intrínsecas às próprias redes e inexistem *a priori*. Estas tensões, de fato, fazem parte das associações reticulares e de seus devires – que têm caráter processual e relacional.

Na esteira das considerações supracitadas, convém fugir por um instante da exposição sobre a TAR – enquanto instrumento de análise –, a fim de introduzir sucintamente a proposta política de Latour no tocante à relação entre natureza e sociedade – isso tornará mais claro o significado que ele atribui ao PSG e à idéia de que todos os elementos compõem um mundo comum. De acordo com o autor (2000a), a separação estabelecida pelos modernos entre estas duas instâncias foi acompanhada de uma divisão prática, que lhe era correlata, entre ciência e política. Enquanto a ciência se encarregava de gerir a natureza, a política se orientava para a administração da sociedade. Tal divisão, não obstante, já não tem mais validade, porquanto a separação a partir da qual ela se sustenta acabou por fracassar – note-se que as práticas de purificação já não conseguem mais cumprir suas funções. Num plano normativo, Latour então estabelece as bases de uma nova política (de larga abrangência), em que se deve incluir tanto os elementos humanos quanto os não-humanos, e onde não só os políticos possam ter voz, mas também os demais representantes do mundo das coisas e dos seres, tais como os ativistas, cientistas, trabalhadores, empresários, artistas, entre vários outros. O parlamento das coisas<sup>143</sup>, nesse sentido, consiste em uma alternativa (em escala global) de gerenciamento conjunto dos coletivos, híbridos de natureza e sociedade, e tem por fim a composição de um bom mundo comum<sup>144</sup> (LATOURE, 2004). Em suma, pode-se asseverar que o autor segue à risca os seus pressupostos teóricos, defendendo a simetria de potências entre os mais diversos elementos desde a investigação científica até a perspectiva prática de um dever-ser.

---

<sup>143</sup> Sob uma dimensão teórico-filosófica, o parlamento das coisas está relacionado com a idéia de uma cosmopolítica – que, deve-se dizer, não tem a ver diretamente com cosmopolitismo –, ou seja, de uma política do cosmo, em que este é entendido em vários sentidos, seja enquanto arranjo ou harmonia entre as coisas (organização cósmica), seja como mundo ou universo, como a junção de tudo o que existe nos planos da *physis* e da *metaphysis* – o que está antes ou abaixo da física, da matéria. Trata-se, com efeito, de um modo de se expandir ao máximo as possibilidades de aplicação prática e conceitual do termo política – para além dos limites da *polis* ou, em outras palavras, da sociedade (LATOURE, 2004). E, sob uma dimensão processual, o parlamento das coisas pode ser pensado como uma arena plural e supranacional de representação dos elementos e de suas associações e interesses, na qual inúmeros atores se unem a fim de debater e encontrar caminhos conjuntos para a formação de um bom mundo comum. A conferência de Kyoto – a qual resultou num acordo relativo à redução mundial de emissões de gases poluentes, que estão entre os principais responsáveis pelo efeito estufa –, integrada por diversos países e realizada com a participação de diferentes atores, como políticos e cientistas, é citada por Latour como um exemplo já em andamento de como pode na prática funcionar um parlamento das coisas.

<sup>144</sup> Ora, Latour diz que vivemos em um mundo comum, isto é, em um único e grande espaço, formado por séries de componentes multifacetados e heterogêneos, associados em redes complexas. A expressão “bom mundo comum” se refere a esse mesmo mundo, quando bem gerido e concatenado – a partir de uma orientação política democrática e simétrica.

Em face de suas características transversais e heterogêneas, a teoria do ator-rede pode ser trabalhada como um referencial analítico interdisciplinar. O seu uso específico na área das ciências sociais, entretanto, não é incongruente. Ao inverso, há todo um esforço, por parte de Latour, no sentido de adaptar tais ciências aos pressupostos inovadores da TAR. Com efeito, este autor propõe uma sociologia mais ampla, aberta para a análise dos elementos humanos e não-humanos, a qual viria a substituir a já estabelecida sociologia da sociedade. Assim, ele cria uma distinção teórica entre o que proficuamente denomina como sociologia da associação e sociologia do social. Latour (2005) afirma com insistência que o social não existe enquanto substância, e/ou, em outras palavras, que não há de fato uma propriedade social nas coisas e nos seres. Não se trata, portanto, de uma espécie de material ou de domínio pré-constituído da realidade. Para ele, a sociologia do social naturaliza por antecedência a idéia de sociedade e tenta explicar as relações humanas através de uma suposta “substância social” – e de seus derivados conceituais pré-definidos, como “o cultural”, “o econômico” e “o político”, etc –, sem considerar que uma miríade de elementos – dentre os quais, muitos banidos da concepção normalmente aceita de sociedade – as constituem, em processos multifacetados de construção de contextos complexos, que não podem ser entendidos à luz de uma única macro-instância (dada *a priori*) de entendimento da realidade (como o social). A sociologia da associação, por sua vez, busca reconstituir o social, ou melhor, os coletivos sociais – que se formam a partir da relação entre humanos e não-humanos –, estabelecendo associações entre um sem-número de elementos, montando redes, traçando cadeias de associação, etc., sob a perspectiva híbrida da TAR. Trata-se de uma tentativa de redefinição da sociologia, decorrente do fato de que, segundo o autor, esta não pode mais ser vinculada pura e simplesmente à idéia de sociedade. Não postulando o social de antemão, a sociologia da associação tem por tarefa reconstruí-lo, remontá-lo, refazê-lo, por meio de associações para as quais não se pode pré-estabelecer nem os elementos envolvidos nem suas possibilidades de combinação. Latour afirma que o mundo dos seres e das coisas é assaz complexo, e reconhece que a procura por associações é incapaz de dar conta de tamanha complexidade. Por isso, propõe que os cientistas sociais devem ser observadores, descritivos e detalhistas – seguindo caminhos metodológicos similares aos da antropologia –, de modo a reconstituir os coletivos sociais com a maior densidade possível. Para a sociologia do social, a realidade já está dada, as coisas já estão reunidas, agrupadas; ao passo que, para a sociologia da associação, ela está em processo de montagem, construindo-se e reconstruindo-se permanentemente. Nesse sentido, é preciso que o pesquisador analise não apenas as interconexões entre os elementos, mas também os seus fluxos, os seus movimentos no interior das redes. Por fim, é importante colocar que, como defende a idéia de que devemos

nos ocupar com a construção de coletivos, isto é, com um ato notável de *fazer*, o autor rechaça as correntes sociológicas que se pautam teoricamente por uma perspectiva de desconstrução do social<sup>145</sup>, por um tipo de *desfazer* – as quais considera incompatíveis com os pressupostos fundamentais da sociologia da associação.

Após a exposição que desenvolvemos neste subitem, é possível definir de forma mais acurada em que consiste a nossa análise dos dados empíricos. Os dois capítulos subseqüentes, com efeito, apresentam uma descrição etnográfica (capítulo 4) e uma análise de extratos de entrevistas individuais (capítulo 5), e constituem o resultado de nosso trabalho de campo, que foi realizado em dois telecentros de Porto Alegre. O que está em questão nesses capítulos não é redesenhar nó por nó as redes de interações sociais constituídas por usuários de telecentros nos e a partir destes espaços, tampouco é arrolar todos os pontos de tais redes, a fim de traçá-las na íntegra – no que diz respeito à forma e conteúdo –, e sim construí-las através de uma remontagem das associações entre elementos diversos. Por certo, o foco deste trabalho está direcionado para redes de interações sociais que se formam entre as pessoas – no caso, redes de relacionamentos informais, afetivos, pessoais, íntimos, etc. Ao constituí-las, não obstante, interconectamos actantes variados, díspares, e não somente seres humanos – isto é, atores que compõem “a sociedade”, entendida aqui em seu sentido estritamente moderno. Trata-se de um empreendimento parcial, visto que as redes são acima de tudo complexas<sup>146</sup> e dinâmicas. Mas, com base no referencial teórico desenvolvido até agora – em especial a TAR e a perspectiva da sociologia da associação –, fizemos uma análise que, ressalvadas as limitações próprias deste trabalho, busca apreender ao menos uma densa parcela de tal complexidade. Em síntese, mostramos como as redes de interações sociais formadas por usuários de telecentros – nos e a partir dos mesmos – se configuram e se modificam, e tentamos compreender parte de seus fluxos permanentes – ou seja, os movimentos dos seus atores –, os quais, a rigor, equivalem aos processos de transformação que caracterizam indissociavelmente tais redes.

### **3.5 Fluxos de sociabilidades (ou devires) em redes rizomáticas**

Para encerrar este capítulo, é necessário abordar com maiores detalhes as noções de rizoma e de fluxos, que mencionamos muitas vezes até agora, mas que ainda carecem de uma apreciação teórica um tanto mais consistente. Ao trabalharmos em um plano de reconstrução

---

<sup>145</sup> Entre estas, encontram-se as correntes sociológicas de orientação crítica, que têm por objetivo desconstruir e/ou desnaturalizar a realidade social e as relações de poder que a acompanham.

<sup>146</sup> Ora, esta é uma complexidade que não tem fim. Se fosse possível, relacionaríamos milhões de elementos, e mesmo assim não esgotaríamos as possibilidades de associação entre actantes no contexto de alguma rede.

de redes (sociais) e de identificação de suas dinâmicas constantes, temos que entender como uma rede de fato se constitui, considerando que esta é por definição complexa – afinal, não há um número restrito e controlável de possibilidades de combinação entre os seus incontáveis componentes –, e devemos ter ciência de que ela está o tempo todo em movimento, haja vista que seus elementos não são de modo algum estanques. A idéia de rizoma – e, por conseguinte, a de fluxos ou devires – aparece aqui, então, como elaboração teórica cujo sentido é sobretudo o de reconhecer e tentar compreender a complexidade que marca desde o princípio as redes. Não se trata propriamente de uma categoria de análise, e sim de uma perspectiva específica de entendimento da realidade, ou melhor, de um pressuposto ontológico concernente à forma e à dinâmica de organização (e/ou desorganização) das coisas<sup>147</sup> no universo. Neste subitem, em suma, discorreremos acerca de tais noções e de suas implicações no que se refere ao contexto particular de nosso trabalho.

Conforme Deleuze e Guattari (1996), um rizoma é uma formação reticular complexa, mutante e multifacetada – algo como que uma grande rede fluida e indeterminada. Ele não é conteúdo, mas a forma através da qual a realidade se constitui. Grosso modo, pode-se definir uma rede como um conjunto integrado de elementos que se relacionam ou interagem entre si. O que está em jogo sob a ótica das redes é, com efeito, uma lógica de conexões, de nós. No caso do rizoma, este princípio reticular de conexões não se altera substancialmente. Por meio de tal noção, entretanto, os autores pretendem ir além da idéia simples de rede, explicitando a inatingível complexidade característica das coisas, dos seres e de suas relações e admitindo ser impossível analisar a realidade à exaustão – isto é, em sua integralidade e/ou objetividade. Nas configurações rizomáticas, há sempre conjuntos intrincados de inter-relações, de fluxos, de vibrações contínuas e descontínuas, etc., que não têm nem começo nem fim precisamente definidos, mas que apresentam entradas e saídas permanentes. Não existem pontos fixos, uma vez que a disposição das coisas não é dada ou pré-definida, e sim linhas, as quais caracterizam os movimentos que se desenvolvem em seu interior. A conectividade e a heterogeneidade são pilares de um rizoma, bem como a multiplicidade. Nesse sentido, deve-se asseverar que nele tudo é múltiplo, plural, multifacetado, e não redutível a decomposições analíticas objetivantes. Em um rizoma, qualquer elemento pode ser associado a qualquer outro – considere-se, afinal, que esta é uma formação dinâmica, fluida, marcada por potente e polivalente interatividade. Suas relações, em todo caso, não se dão da mesma maneira que em um modelo arborescente, radicular. Nestes, impera uma lógica dicotômica de ligação entre os elementos, na qual uns se

---

<sup>147</sup> É de se ressaltar que o termo “coisas” não diz respeito aqui estritamente a objetos imateriais, mas, antes, a todo e qualquer elemento, ser vivo, objeto, idéia, pensamento, fenômeno ou ação, etc., que existe e se inter-relaciona com outras coisas.

seguem aos outros conservando a ordem das conexões, que é pré-constituída, pré-desenhada. Nas redes rizomáticas, ao contrário, as correlações são construídas a partir de um prisma de multiplicidade, por um devir permanente, intenso, cíclico, multilateral. Por certo, elas podem ser rompidas, quebradas em qualquer ponto ou direção. Mas retornam, dando vazão a uma ou outra de suas linhas. De acordo com os autores, um rizoma inclui linhas de segmentaridade, segundo as quais ele acaba sendo estratificado, territorializado, organizado e significado; não obstante, compreende também linhas de desterritorialização, linhas de fuga, por onde escapa sem cessar, constituindo e reconstituindo as possibilidades de inter-relação entre as coisas e refazendo a si próprio, enquanto plano de realização das multiplicidades. Para eles, o rizoma é como um mapa; mas não um mapa já traçado, um decalque, e sim um mapa em construção, aberto, desmontável, reversível, ou seja, capaz de receber modificações a todo instante e em todas as suas dimensões<sup>148</sup>.

As redes de interações sociais que pesquisamos, com efeito, arranjam-se como rizoma. Ora, a sua complexidade não é uma conclusão, mas sim um marco inicial. Tais redes inter-relacionam pessoas, idéias, pensamentos, experiências de vida, tecnologia, cabos, fios, micro-computadores, a comunidade da Vila Cruzeiro, os arredores da Vila Timbaúva, os padres do CESMAR, os líderes da AMOVICS, os serviços virtuais de relacionamento, financiamentos da prefeitura municipal e recursos independentes, os monitores, as notícias de televisão, os desejos, medos e angústias dos usuários, correntes elétricas, os fluxos de dados digitais que percorrem os cabos de fibra-ótica e os sinais ondulatórios via satélite, os telefones celulares, fixos e orelhões, as festas marcadas pelo Orkut e as “traições” realizadas por meio dos chats, entre inúmeros outros elementos que até agora sequer foram considerados. Em resumo, não resta dúvida de que estas redes de relacionamento se constituem como rizoma. É premente colocar que tais redes não são apenas desta natureza, já que envolvem necessariamente coisas e pessoas distintas, imiscuindo-se a outras realidades, objetivos, funções, interesses, fluxos, etc. Esta é “só” a nossa perspectiva de análise. No entanto, poderíamos ter seguido em outras direções, acompanhando os movimentos das redes, os seus pontos de fuga, suas distorções.

<sup>148</sup> A tentativa de reconstrução de um ambiente/espaço composto à maneira de rizoma, segundo os autores, pode ser chamada de cartografia – que representa justamente a idéia de mapeamento acima referida. É possível afirmar que existem muitas semelhanças entre a cartografia de Deleuze e Guattari e a teoria do ator-rede de Latour no que tange à forma de compreensão das possibilidades de inter-relação entre os elementos, coisas, seres e pessoas no mundo, de sua complexidade e, por óbvio, de seu caráter reticular (MORAES, 2004). Apesar disso, há algumas peculiaridades que estabelecem entre elas diferenças teórico-conceituais. Entendemos que a mais expressiva dessas diferenças está associada com a questão do estudo das relações de poder. Enquanto Latour minimiza tal questão, dedicando-se a analisar os processos de construção do social a partir de um pensamento simétrico – isto é, compreendendo que as relações de poder resultam de assimetrias no interior das redes, e que são portanto produzidas no campo da empiria, mas invalidando-as enquanto ponto de partida para a investigação sociológica –, Deleuze e Guattari mantêm o poder como questão pertinente de seu referencial teórico – em especial, na sua versão contra-majoritária de explosão de potências, produção do desejo, devir-minoritário, etc.

Nossas redes têm por fio condutor relacionamentos entre as pessoas, no ciberespaço e fora dele, os quais interligam afinidades, parentesco, amor, desejo, amizade, excitação – em todas as acepções que esta palavra pode ter –, medos, ingenuidade, discórdias, curiosidade, fofocas, e assim por diante. Neste hiper-contexto, a noção de rizoma se torna realmente fundamental, porquanto serve de base para entendermos associações que se desenvolvem entre elementos assaz diversos, tais como pessoas e fluxos de sociabilidades, seres não-humanos e processos de subjetivação, o mundo ciberespacial e o mundo “real”, os telecentros e o seu exterior, etc.

A noção de fluxos (e/ou devires) também é importante em nosso trabalho, porque se refere aos movimentos que se dão no seio das redes rizomáticas. Se um rizoma consiste em multiplicidade e conexão, os fluxos podem ser entendidos como o caminhar destas relações, como sua não-inércia. Eles não são simples deslocamentos de um lugar para outro, ou mesmo ações que conduzem os agentes de um ponto A para um ponto B, e sim movimentações em potencial, cuja existência não está atrelada apenas à sua ocorrência de fato, isto é, ao contexto do acontecimento. Com efeito, uma miríade de fatores configura os fluxos, sobretudo aqueles que lhes engendram a explosão, o desabrochar, o fazer-se no mundo. Em última análise, trata-se de um imenso devir, de um vir a ser que pode ou não se confirmar na prática, mas que se encontra presente na ordem das coisas, ainda que seja somente em potência (CARDOSO JR, 1999). Cabe colocar, a propósito, que é a potência<sup>149</sup> que possibilita a fluidez de um rizoma, a dinâmica de seus seres, corpos e/ou elementos, visto que, estando incluída em toda e qualquer figura, propulsiona a produção de movimentos e tensões, as explosões de complexos de linhas em coordenadas extensivas de espaço e tempo. Os fluxos não se restringem aos indivíduos que os levam adiante; antes, arrastam a tudo e a todos, tal qual uma correnteza, até chocar-se com (ou aliar-se a) outros fluxos já em processo ou então com devires diferenciados, que têm por fim consolidar-se, encontrar seu lugar, estabelecer-se como ser, enquanto acontecimento. É a partir de tais dinâmicas, enfim, que se constituem as inter-relações rizomáticas entre as coisas. Neste trabalho, não concebemos os movimentos que observamos – e de que ouvimos falar – como atos isolados, bem delimitados por começo, meio e fim. Cada ação, por certo, estava envolvida em dimensões mais abrangentes de fluxos reticulares, permanentes, e não se iniciava nem se extinguia em seus contextos de ocorrência. Em outras palavras, podíamos perceber sempre um meio, um eterno *em andamento*, processos errantes se desenvolvendo em

---

<sup>149</sup> É possível aqui estabelecer uma analogia entre potência – como capacidade de explosão, de liberação, de criação, de atividade, etc. – e agência – no sentido proposto por Latour –, considerando que ambas, se é que significam categorias diferentes, impulsionam os seres e/ou elementos a se movimentarem, ou seja, a produzirem efeitos no universo que lhes é exterior. A relação conceitual entre o referencial teórico de Latour e a noção de potência (e de poder) será abordada mais acuradamente na seqüência.

pontos quaisquer, deslizando, seguindo linhas contínuas e descontínuas de ação, movimentos cíclicos, complexos, multifacetados e não-lineares. De fato, esta é a única maneira com que se pode lograr analisar uma realidade de feição rizomática: não a cerceando, não a entendendo como totalidade hermética, auto-suficiente. Tivemos que tecer alguns recortes empíricos para que o trabalho acabasse por se tornar exequível, é verdade. Mas isto somente se deu porque não havia outra opção. E, mesmo assim, não deixamos de reconhecer que tais delimitações eram de todo artificiais, arbitrárias, fruto imaginado de nossa intervenção numa realidade que é sempre mais ampla que aquilo que se pode com muito esforço conceber. Elas encerram ao mesmo tempo a fortaleza e a debilidade (os limites) desta investigação, porquanto permitiram que determinados contextos fossem estudados em profusão enquanto fizeram com que outros fossem relegados de imediato ao esquecimento – como se, puros, não estivessem imbricados nas redes rizomáticas dinâmicas e multidimensionais. A expressão fluxos de sociabilidades é aqui utilizada, nesse sentido, a fim de indicar aqueles movimentos que se encontram no cerne das redes sociais de relacionamento constituídas por usuários de telecentros. São fluxos que na prática não se distinguem de outros, que não se apresentam como unidades específicas da realidade. De qualquer maneira, tivemos que produzi-los, traçá-los, defini-los – em benefício de uma análise acurada destas redes e, por conseguinte, em detrimento de tudo o que delas escapa. Por definição, a noção de fluxos é bastante abrangente. Já ao abordar a teoria do ator-rede (TAR), dizíamos que as inter-relações que se formam nas redes se dão entre elementos diversos e em todas as direções – note-se que há nisto uma idéia plural de movimentação, de fluxos múltiplos. O termo *sociabilidades* cumpre aqui, portanto, a função de demarcar o tipo de fluxos – dentre milhares ou milhões – que nos dedicamos a perseguir. Trata-se de fluxos de sociabilidades, ou, dito de outro modo, de fluxos de interações sociais informais realizadas em telecentros – no espaço local e através do ciberespaço – que têm como nexos a ligação afetiva, de qualquer ordem, e que são produzidos (ser) e transformados (vir a ser) em meio a uma realidade rizomática que, comparada a eles, é indiscutivelmente mais ampla e multifacetada.

Há uma questão que deve ainda ser considerada, em decorrência da discussão teórica acerca das noções de rizoma e de fluxos e/ou devires. No caso das relações humanas, também as subjetividades se encontram diluídas no espectro das interações rizomáticas entre os seres e as coisas, em seus movimentos complexos de vai-e-vem, em seus devires que estão aquém e além dos indivíduos. Com os fluxos de sociabilidades, com efeito, ocorrem agenciamentos de subjetivação através dos quais as subjetividades são constantemente produzidas, moduladas, reproduzidas, modificadas, etc., tanto no que diz respeito aos próprios usuários de telecentros quanto no tocante aos coletivos sociais mais extensos. No mundo contemporâneo, de acordo

com Guattari e Rolnik (1986), a subjetividade é algo que não é construído apenas no âmbito das relações pessoais ou imediatas; ela é também agenciada em processos sociais *macro* – tais como a comunicação de massas, a propaganda, a educação escolar e as vivências do mundo do trabalho, entre vários outros mecanismos coletivos de enunciação –, os quais operam sobre as consciências e inconsciências dos indivíduos e sobre os grupos sociais, em amplo sentido. Em outras palavras, pode-se dizer que a formação dos sujeitos não subentende um processo estritamente interno, e sim movimentos de interiorização e exteriorização de agenciamentos que acabam por realizar modulações nas mais diversas subjetividades e individualizações. Daí é possível depreender, por exemplo, que as características dos atores sociais – isto é, aquilo que os diferencia perante outrem – não constituem elementos imanentes, desenvolvidos de modo íntimo, fechado. Por certo, a subjetivação é produzida em processos de inter-relação entre as pessoas e o mundo exterior; trata-se de uma construção que é agenciada coletivamente, desde o nível mais macro até o nível micro social. Nas sociedades capitalísticas, as subjetividades são amiúde moduladas, serializadas, padronizadas – à medida que passam por um processo permanente de massificação –, de modo que os autores denominam-nas como subjetividades maquínicas, que se desenvolvem como produção de máquina, em série. Nem tudo se resume a isto, é bom mencionar. Em oposição a estes movimentos majoritários, há sempre processos de singularização<sup>150</sup>, que consistem em expressões diferenciais da subjetivação, caracterizadas por devires<sup>151</sup> alternativos, originais. A singularização se desenvolve, com efeito, na esfera da

---

<sup>150</sup> O termo micropolítica, por sinal, é usado pelos autores para se referir à construção de subjetividades singulares ou singularizadas – isto é, de novos modos de subjetividade que não reproduzam agenciamentos socialmente dominantes, majoritários. A conotação política é aqui evidente, e está presente também no pensamento de Deleuze acerca do rizoma e dos devires.

<sup>151</sup> É importante estabelecer agora uma associação teórica um pouco mais acurada entre as questões da produção de singularidades e do rizoma/devires. Ora, o rizoma é a forma a partir da qual Deleuze e Guattari concebem a organização de todas as coisas no mundo, é um plano de multiplicidades. Trata-se de um pressuposto ontológico acerca dos seres e de seus modos de existir, de se mover, fundamentado em uma perspectiva holística de compreensão de como se dá a existência. Os fluxos constituem o movimento que acontece incessantemente no interior de um rizoma; também têm caráter ontológico. Devires de certa maneira são fluxos – carregam um sentido voltado para a potência, e não somente para a efetivação, para um contexto de ocorrência. Os processos de singularização, por certo, equivalem a devires específicos, a fluxos diferenciais que se liberam no seio de uma realidade rizomática. Deve-se colocar que, além do fundo ontológico, estas noções comportam uma dimensão ética ou, em outras palavras, política, a qual pode ser bem entendida se abordarmos aqui as questões de maioria e minoria (devir-minoritário). Segundo Cardoso Jr (1999), os devires apresentam um caráter eminentemente político, que está presente em todo o tipo de ação tão logo seus movimentos abram as coordenadas de espaço e tempo de um determinado fenômeno ou acontecimento efetuado para um complexo de linhas, para toda uma geografia de espaços intensivos, de mapas de devires que traçam fluxos no campo efetivo dos acontecimentos – considerando-se, é claro, que em um rizoma cada indivíduo é uma multiplicidade infinita, e o coletivo, isto é, o mundo, é uma multiplicidade de multiplicidades. Os devires diferenciais operam de modo a liberar as singularidades latentes e/ou marginais, e este processo, além de significar um movimento novo em um rizoma, é um acontecimento na ordem política das coisas. Por quê? Ora, tal como em campos de forças, os fluxos rizomáticos se unem ou se repelem, de acordo com características fundamentais. A conjunção de um número expressivo de fluxos e dos elementos que os seguem acaba engendrando a constituição de uma maioria. Antes de ser marcada por um vetor quantitativo, entretanto, uma maioria equivale à formação de um padrão, de um campo

produção do desejo; constitui movimentos de protesto dos sujeitos contra as subjetividades já estabelecidas, hegemônicas, opressivas e/ou “normais” e tem por fim a afirmação de maneiras diferenciadas de ser e de se viver, de outras sensibilidades, atitudes e percepções, instaurando fluxos inusitados, abrindo novos vetores de individuação, produzindo formas distintas de se experimentar a realidade coletiva, a vida social. Em nosso trabalho, todos esses processos de subjetivação aparecem, compondo as redes de relacionamento constituídas pelos usuários de telecentros. Há certamente subjetividades maquínicas, reproduções de ordens dominantes, continuidades, controle, etc., mas também existem processos de singularização, de criação do novo, de invenção de subjetividades, descontinuidades, rupturas. Em nossa análise dos dados de campo, tudo isso é levado em consideração, pois é neste contexto que as redes de sócio-interação são construídas, transformadas, vividas. Os fluxos de sociabilidades que buscamos apreender envolvem, de fato, múltiplas dimensões da subjetividade humana. Como exemplo, podemos citar o campo aberto pelo ciberespaço para o agenciamento do desejo individual, de perspectivas singulares<sup>152</sup> de produção e experimentação daquilo que é pessoal, subjetivo.

De resto, deve-se reiterar que a perspectiva rizomática, abordada no presente subitem, converge conceitualmente em uma série de aspectos com o referencial da teoria do ator-rede (MORAES, 2004), visto no subitem anterior. As principais diferenças, que estão baseadas no tipo de tratamento dado à questão do poder (relações de poder<sup>153</sup>), constituem talvez não um

---

de forças onde são encarcerados determinados fluxos/acontecimentos e no qual os indivíduos devem se enquadrar, através da exclusão e/ou submissão de outras espécies de fluxos, de singularidades próprias – avessas, por definição, à idéia de composição e manutenção de uma maioria. Mas como a base da maioria é um padrão restrito, os indivíduos que a integram vêm a se tornar, de uma forma ou outra, mal acomodados a ela, já que algumas das singularidades reprimidas pelo padrão estabelecido acabam escapando, fugindo, tensionando a ordem das coisas. Em suma, toda a maioria fremente com a agitação em que esses acontecimentos/singularidades aprisionados fervilham. Os indivíduos – que configuram sua supremacia numérica –, portanto, acabam submetendo-a a uma variação permanente, visto que cada um é, em potência, um conjunto de minorias que deseja se libertar de seu jugo. Aqui, minoria não representa apenas uma quantidade – daqueles grupos que não conseguem se enquadrar no padrão comum estabelecido pela maioria –, mas, intensivamente, constitui a respiração vital da maioria, o seu não engessamento, a movimentação de um rizoma – ou seja, ela forma um devir-minoritário. Para o autor, o devir-minoritário é, com efeito, um devir essencialmente universal, enquanto que o *maioria* significa somente um estado determinado de aprisionamento de fluxos, de onde extrai a ilusão de sua universalidade, pois se apresenta como representante de uma vontade maior, de um poder coletivo. Os devires-minoritários são, enfim, movimentos de singularização, acontecimentos políticos – uma vez que estão relacionados com a organização coletiva das coisas e das pessoas num mundo em constante associação e tensão.

<sup>152</sup> Convém dizer, a esse respeito, que a possibilidade de um indivíduo criar na internet *personas* virtuais autônomas e multifacetadas em serviços/comunidades de relacionamento virtual pode ser considerada, talvez, como a expressão máxima desta liberação de singularidades por intermédio do ciberespaço. Com efeito, tal prática constitui uma expressão tão extremada da subjetividade humana que seu resultado é a produção de um ser novo, de uma *persona* à parte, que não cabe nos limites corpóreos e identitários de seu próprio criador (o internauta).

<sup>153</sup> No encerramento deste subitem, cabe tecer algumas considerações teóricas sobre a temática das relações de poder. Em princípio, pretendíamos estudá-las neste trabalho. Tal empreendimento, não obstante, acabaria nos conduzindo a duas vias de investigação: de um lado, a formação de redes de interações sociais, e, de outro, as relações de poder que as acompanham. Para fins operacionais, concentramo-nos na análise da constituição das redes, em detrimento da questão do poder. Acreditamos ser pouco precisa a distinção conceitual que se faz entre

ponto de ruptura definitivo entre estas duas abordagens teórico-analíticas, mas um caminho de investigação a se traçar, um desequilíbrio a ser considerado e discutido em seus pressupostos teóricos fundamentais. Em todo caso, nosso trabalho não se ocupa de tal tarefa – afinal, visa à remontagem de redes de interações sociais, ao estabelecimento de elos e fluxos. Em verdade, a mesma surge aqui como ponto de reflexão, como perspectiva futura de discussão.

---

as abordagens de Latour e de Deleuze e Guattari no que tange ao poder. A despeito das diferenças, que existem, não se quer negar, há similaridades de cunho filosófico que em geral não são sequer mencionadas. A concepção foucaultiana-deleuziana acerca do poder está amplamente ancorada, com efeito, na questão nietzschiana da *vontade de potência*. A potência é intrínseca aos seres, para Nietzsche, que dela se valem para compor sua existência e agir no universo – aqui, podem ser igualmente considerados todos os seres, desde humanos até corpos celestes, etc. Todo ser é uma explosão de potências, e a fusão de toda a potencialidade universal constitui um devir cíclico, que não vai de um ponto a outro, mas que está em eterno retorno, isto é, que se funde e refunde, de modo a fazer-se e refazer-se muitas vezes, da mesma forma e de formas diferentes – aproveitando a sobreposição entre o tempo e o espaço. A potência é, em suma, uma capacidade, uma energia, uma força – que impele as coisas ao movimento, à não-inércia. Num plano ético, o autor critica a repressão que os homens fazem de sua própria potência, asseverando que a moral cristã é em grande medida responsável por esta conduta. Foucault se vale do conceito de *vontade de potência* para estabelecer um denso corpo teórico-analítico referente à constituição de grandes dispositivos de poder no mundo ocidental. Aqui, o termo potência (capacidade) passa a assumir o seu sentido mais negativo de opressão/repressão, sendo então substituído pelo termo poder – é de se dizer, em todo caso, que o autor (2003) também se dedica ao estudo de dispositivos positivos de poder, ou seja, dispositivos de produção, de criação. Segundo ele (1995), o poder não existe enquanto substância, mas como exercício; isto é, ele só existe quando está sendo exercido nas relações sociais. Trata-se de um componente relacional, que se dá a todo o momento na vida social, em diversos níveis e modos, numa perspectiva microfísica (micropoder). Ao tratar das relações de poder configuradas ao longo da modernidade, Foucault (1987) delinea a noção de sociedade disciplinar, que subentende que nossa sociedade engendrou instituições fechadas de disciplinamento e vigilância, a fim de garantir a ordem e o domínio das instituições sociais dominantes. A principal característica de tal sociedade é o confinamento. Já para Deleuze (1992), não há mais como garantir o exercício do poder dominante só através de dispositivos confinantes. Nesse sentido, o autor propõe a noção de sociedade de controle (SC). Para ele, as sociedades atuais estão assistindo a uma crise generalizada das instituições fechadas. Os novos dispositivos de poder são mais tênues, estão ao ar livre, em todos os lugares e em nenhum ao mesmo tempo – difundindo-se como as linhas de um rizoma. Não se trata de um afrouxamento das relações de poder, mas de uma reconfiguração dos meios pelos quais este é exercido. Na SC, o controle sobre os indivíduos se dá por modulação, em rede, permanentemente. Não é o ponto de onde o poder parte ou para onde vai que interessa, e sim os seus fluxos contínuos e ilimitados. Até este ponto, as análises de Foucault e Deleuze apresentam muitas semelhanças, pois se concentram na abordagem de grandes dispositivos de poder – a saber, disciplina e controle. Mas, quando dissertam sobre produção de subjetividades, liberação de singularidades, devires-minoritários, etc. – questões de que já falamos a respeito –, Deleuze e Guattari mudam de eixo, passando então a enfatizar o outro lado do tema *poder*. Não mais o poder, mas a potência, o desejo. Aqui, aproximam-se mais da preocupação nietzschiana acerca da liberação de potência que da questão foucaultiana de crítica ao estabelecimento de grandes corpos de poder – convém destacar, no entanto, que há uma íntima relação teórico-filosófica entre as duas perspectivas; a diferença é apenas de orientação, de ênfase analítica. Latour, ao defender a utilização irrestrita do termo agência para toda a sorte de elementos, por considerar que todo o ser (humano ou não-humano) é capaz de produzir efeito no mundo, acaba adotando, em certo sentido, a mesma perspectiva de Deleuze e Guattari, uma vez que se atém em evidenciar o quanto todas as coisas podem agir, criar, produzir – ou, em outra terminologia, liberar potência –; termina invocando, assim, uma questão que tem como base filosófica a discussão sobre *vontade de potência*, a qual está relacionada, em última instância, com a questão do poder.

## 4. TELECENTROS COMUNITÁRIOS: ESPAÇO DE CONVERGÊNCIA DE REDES

### 4.1 Os telecentros de Porto Alegre-RS

Em 2001, foi inaugurado na zona norte de Porto Alegre o Telecentro Chico Mendes, primeiro da capital. Desde então, várias outras unidades foram sendo criadas, em diferentes regiões da cidade, no intento de atender à população carente, desprovida de acesso ao mundo digital (PEREIRA, 2004). Atualmente, o Programa Telecentros<sup>154</sup> – programa municipal de inclusão digital vinculado à Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana – conta com vinte e cinco unidades<sup>155</sup> em operação, as quais, além de disponibilizarem acesso à internet e a outras ferramentas da informática (como softwares básicos), oferecem cursos gratuitos de informática para pessoas que não utilizam microcomputador. Em suma, os telecentros têm por função promover a inclusão digital em amplo sentido, seja garantindo acesso à tecnologia (em nível local), seja ensinando pessoas a usá-la.

É importante dizer que o contexto político que, de fato, acabou por motivar a criação de cada telecentro, em Porto Alegre, variou conforme o caso e a localidade. De acordo com Macadar e Reinhard (2006), houve desde pressões de lideranças comunitárias – a partir de associações de moradores, por exemplo – e escolhas populares pelo Orçamento Participativo (OP), até iniciativas da própria Prefeitura Municipal (PMPA). Conquanto os telecentros da capital possam ter história e origens diferentes, há, todavia, algumas características comuns entre eles. Em geral, um telecentro ocupa uma sala pequena e possui em torno de dez ou doze microcomputadores ligados em rede (por Hub<sup>156</sup>) e dotados de acesso à internet banda larga. A administração das redes, ademais, é feita exclusivamente pela PROCEMPA – Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre –, ao passo que o controle das atividades diárias é realizado por monitores, os quais cuidam do telecentro e, conforme suas qualificações técnicas, ministram cursos de informática para usuários. O(A) coordenador(a),

---

<sup>154</sup> O que de fato começou como projeto piloto local, rapidamente se expandiu para outras partes da capital e se consolidou como programa de inclusão digital para toda a cidade. Mais informações acerca do Programa Telecentros podem ser consultadas, pela internet, em seu próprio site.

<sup>155</sup> Este número está de acordo com a página [www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br) da PMPA. É sabido, não obstante, que existem alguns outros lugares – como escolas, por exemplo – que funcionam como telecentros, assistindo à população de localidades carentes da cidade. Tais lugares, porém, não participam do Programa Telecentros e não constam, portanto, da listagem da Prefeitura.

<sup>156</sup> Periférico de informática usado para montagem de redes locais.

quase sempre alguma liderança local, é responsável por administrar os recursos financeiros, repassados todo mês pela PMPA, de modo a suprir as principais necessidades do telecentro. Cabe ressaltar, de resto, que o espaço físico em que são construídas as unidades raramente é cedido de forma direta pela prefeitura. Com efeito, são organizações ou entidades locais – tais como creches, escolas, centros de assistência social, associações de moradores e instituições privadas, etc – que, em geral, põem à disposição da PMPA salas ou peças para a montagem de telecentros em bairros ou vilas da cidade<sup>157</sup>. Na seqüência, encontra-se cópia de tela da página *web* do Programa Telecentros (para visualização), criada pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre (acesso feito em 28/02/2009):



Figura 1: Site [www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br)

A despeito das semelhanças existentes entre os telecentros da capital – oriundas da participação coletiva no Programa Telecentros –, bem como das suas diferenças – ocasionadas pelas peculiaridades locais –, pode-se estabelecer entre eles, em virtude do posicionamento geográfico e da conseqüente aplicação funcional, uma profícua subdivisão analítica: de um lado, há os *telecentros descentralizados por bairro*, que são unidades espalhadas por diversas áreas do município e que têm como principal objetivo oferecer acesso digital à população de baixa renda em suas próprias localidades; de outro, há os *telecentros centralizados*, situados nas regiões de maior fluxo urbano da cidade (como o Centro) e destinados, portanto, a atender às necessidades de um público usuário variável – isto é, pessoas que trabalham, estudam ou

<sup>157</sup> Contudo, há exceções. O telecentro Mercado Público, por exemplo, ocupa uma sala cedida diretamente pela prefeitura no famoso mercado que lhe empresta o nome.

transitam amiúde pelas zonas centrais (BORNIA JR, 2006). Os telecentros descentralizados – em razão da localização, modo de organização e do tipo de usuário –, cabe dizer, encaixam-se mais apropriadamente no perfil ideal dos chamados telecentros comunitários, cuja finalidade é prover uma comunidade local de um espaço gratuito para inclusão e acesso digital.

No que diz respeito a esta investigação, optamos – as razões disso, a propósito, são explicadas em outros capítulos do trabalho – por delimitar como campo empírico de pesquisa exclusivamente telecentros descentralizados, os quais, ademais, constituem a grande maioria das unidades do Programa Telecentros de Porto Alegre. Foram escolhidos dois telecentros comunitários para a realização de observações permanentes e de entrevistas individuais, a saber, o Timbaúva, localizado na zona norte da cidade, e o Vila Cruzeiro, situado na zona sul. De maneira a possibilitar uma melhor apreensão visual da abrangência espacial do Programa Telecentros, é exibido abaixo, por fim, um mapa que mostra a distribuição geográfica dos telecentros de POA-RS, acompanhado de uma lista numerada que identifica todas as unidades da capital e, entre parênteses, os respectivos bairros em que as mesmas estão localizadas<sup>158</sup>.

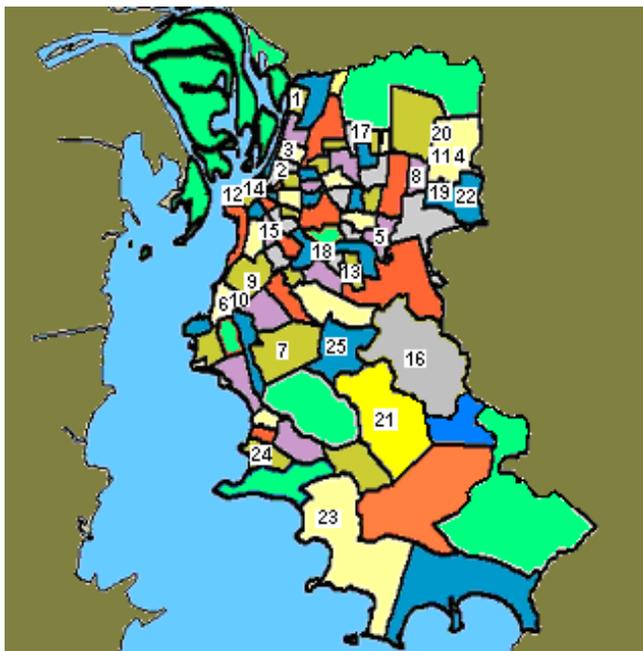


Figura 2: Distribuição geográfica dos telecentros de Porto Alegre

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Vila Farrapos (Bairro Farrapos) | 2. Casa de convivência 2 (Bairro Floresta) |
| 3. São Geraldo                     | 4. Parque dos Maias (Bairro Rubem Berta)   |
| 5. Vila Pinto (Bairro Partenon)    | 6. Vila Pedreira (Bairro Cristal)          |
| 7. Vila Nova                       | 8. Vila Ingá                               |

<sup>158</sup> O nome do bairro não aparecerá entre parênteses quando constituir ao mesmo tempo o nome do telecentro.

- |  |  |
|--|--|
| 9. Vila Cruzeiro                         | 10. Ursa Maior (Bairro Cristal)            |
| 11. Rubem Berta                          | 12. Praça da Alfândega (Centro)            |
| 13. Murialdo (Bairro São José)           | 14. Mercado Público (Centro)               |
| 15. Lupicínio Rodrigues (Bairro Azenha)  | 16. Lomba do Pinheiro                      |
| 17. Jardim Floresta                      | 18. Campo da Tuca (Bairro Partenon)        |
| 19. Chico Mendes (Bairro Mário Quintana) | 20. Grande Santa Rosa (Bairro Rubem Berta) |
| 21. Restinga                             | 22. Timbaúva (Bairro Mário Quintana)       |
| 23. Belém Novo                           | 24. Beco do Adelar (Bairro Serraria)       |
| 25. Belém Velho                          |  |

#### **4.2 Vivência de campo: breve descrição etnográfica dos telecentros Timbaúva e Vila Cruzeiro**

De início, convém recordar que esta pesquisa de campo não constitui minha primeira experiência como visitante ou usuário de telecentro. Em meu Trabalho de Conclusão de Curso (BORNIA JR, 2006), investiguei dois outros telecentros de Porto Alegre, a saber, as unidades Vila Ingá (zona norte) e Mercado Público (centro). Tempos depois, passei ocasionalmente a freqüentar um telecentro de Cachoeirinha (RMPA), cidade em que moro, porém desta vez não como pesquisador, mas sim na condição de usuário. De modo que pude experimentar, com efeito, uma estranha inversão de papéis.

Minha pesquisa em 2006, não obstante, teve breve duração. Tratava-se de um trabalho de menores proporções, em que o contato com o campo não chegou a ser exaustivo. O mesmo é verdadeiro para as poucas vezes que, como usuário, freqüentei um telecentro. Faltava-me experiência de campo, vivência mesmo, e era isso o que eu necessitava perseguir para que pudesse agora desenvolver um estudo mais denso, mais elaborado, enfim, mais rico teórica e empiricamente. Além das entrevistas, eu precisaria realizar observações prolongadas, zelosas, sistemáticas, no intento de poder compreender um pouco mais o cotidiano dos telecentros. É evidente que nem tudo se resumiria a este espaço, até porque o essencial da minha pesquisa estava direcionado para a internet – que transcende, nunca é demais lembrar, as tradicionais barreiras do espaço. Mas essa era, com efeito, uma razão a mais para que eu me dedicasse enquanto investigador e permanecesse, com os sentidos bem treinados, o máximo de tempo possível nos telecentros, prestando atenção inclusive naqueles detalhes supostamente mais irrelevantes. Ora, é aí que está a vantagem das técnicas de observação: na riqueza do detalhe. A produção deste texto etnográfico, marcado por uma escrita mais livre, foi de certo modo

uma conseqüência desta orientação metodológica, com a qual parti em direção ao campo. A ênfase em observações, ao invés de uma estrita concentração de esforços nas entrevistas, culminou na composição deste capítulo, que consiste em um importante complemento para o que virá a seguir, apresentando e analisando os dados extraídos das entrevistas individuais.

Imbuído do espírito acima descrito, iniciei minha pesquisa de campo. Foram quatro meses de acompanhamento das atividades dos telecentros Timbaúva e Vila Cruzeiro. Nesse período, fazia visitas diárias, de segunda a sexta-feira, quase sem exceções. Os horários e o tempo de duração das visitas não eram rígidos ou pré-determinados, haja vista que, conforme a ocasião, realizava-as pela manhã, à tarde ou à noite, ou ainda durante a manhã e à tarde, em um mesmo dia, ou então, de forma ininterrupta, à tarde e à noite. No que tange ao tempo, a variação também era considerável, pois fiz desde visitas curtas de duas horas até visitas de quase dois turnos inteiros. Além das observações, aproveitava o contato com os usuários para marcar e realizar entrevistas, considerando-se que nos dois telecentros me foram oferecidos espaços para esse fim – nenhuma entrevista se deu, de fato, fora desses locais. A propósito, os entrevistados eram escolhidos em parte de modo aleatório, porém em vários casos a seleção seguiu indicações de usuários e de monitores. Durante este processo, procurei abarcar, ainda que com certas limitações, a diversidade que pode ser observada dentro de um telecentro comunitário – referente às principais características dos usuários, tais como idade e gênero.

Estive pela primeira vez no Telecentro Timbaúva (zona norte) na última semana de agosto de 2008. Esperava encontrar um telecentro enorme, com muitos computadores, já que o *site* do Programa Telecentros, gerido pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, destacava-o como sendo um dos maiores da América Latina. Contudo, nada havia de grandioso. Tratava-se de uma sala de aproximadamente 4m x 5m, isto é, uns vinte metros quadrados. Em geral, os telecentros possuem entre nove e doze computadores; o Timbaúva tinha dez. Nenhum dos outros *hardwares* destacados na internet pela prefeitura existe realmente nesta unidade. Nem *scanner*, nem impressora, apenas microcomputadores dotados de acesso à internet.

Para chegar ao Timbaúva – localizado na Estrada Antônio Severino, 1493, no bairro Mário Quintana –, tive que pegar um ônibus que ia até o final da linha do bairro Rubem Berta. Neste ponto, havia outro ônibus, sem cobrador, que fazia a volta em toda a Vila Timbaúva; mais precisamente, nas Vilas Timbaúva I, II e III. Devo dizer que, quando soube que o ônibus normal não entrava na Timbaúva, fiquei um tanto apreensivo. Logo no primeiro dia de observações quis saber a razão daquilo, e ouvi, para confusão minha, explicações no mínimo diversas. A monitora Sara, primeira pessoa que conheci no telecentro, enalteceu o perigo e a violência que havia no bairro e asseverou que, como conseqüência disso, a empresa de ônibus

resolvera extinguir a linha que fazia o trajeto entre o centro da cidade e a Vila Timbaúva. Em decorrência dos constantes assaltos, optara-se por criar uma linha especial, sem cobrador e, portanto, sem circulação de dinheiro da empresa, com o objetivo de atender à população da localidade. Tudo funcionava da seguinte maneira: um ônibus gratuito, com catraca liberada – exatamente como acontece em dias de Passe Livre<sup>159</sup> –, partia do terminal do bairro Rubem Berta e percorria toda a Timbaúva, encerrando seu trajeto, entre vinte e trinta minutos depois, no mesmo lugar de onde partira. Após aproximadamente quinze minutos, repetia-se o trajeto – ora com o mesmo ônibus, ora com outro, porque havia revezamento. Do Rubem Berta para o centro da cidade, pegava-se algum ônibus normal. Se uma pessoa qualquer quisesse ir, por exemplo, da Vila Timbaúva até a Avenida Assis Brasil (zona norte), precisaria tomar dois ônibus; o primeiro seria grátis e o segundo, pago. Se a mesma pessoa desejasse ir de um ponto a outro da Timbaúva, ou ainda até o bairro Rubem Berta, pegaria apenas um ônibus e não precisaria pagar a passagem. Sara me deu sua explicação, a qual me pareceu plausível em um primeiro momento. Alguns dias depois soube que ela não morava na Vila Timbaúva – apenas trabalhava no telecentro –, e sim no Rubem Berta, e que encarava a localidade com grande receio, para não dizer com certo medo.

A explicação de Leonardo, outro monitor, era por sua vez bastante diferente. Morador da Vila Timbaúva, Leonardo passou-me uma impressão mais amena acerca da zona em que vivia. Ao perguntar-lhe se o lugar era perigoso, obtive a seguinte resposta: “perigoso? É, aqui é perigoso sim. Todo lugar hoje em dia é perigoso. Mas não é tanto assim. Todo dia eu saio tarde daqui, vou a pé pra casa, e nunca deu nada”. No que tange ao estranho caso dos ônibus, ele me disse que a Vila Timbaúva era nova, devia ter uns doze ou treze anos – antes era uma área vazia, um vasto matagal –, e que a idéia de se criar uma linha de ônibus que a ligasse diretamente ao centro da cidade estava sendo estudada, mas que, por enquanto, o sistema atual permanecia sendo a opção mais viável. Comentei com Leonardo o que Sara me dissera, e ele afirmou que aquilo não era verdade. Outra pessoa, desta vez um usuário do telecentro, que não sabia explicar a questão do ônibus gratuito, disse ser inverídica a afirmação de que, no passado, teriam ocorrido freqüentes assaltos em ônibus na Timbaúva. Enfim, embora a dúvida tenha permanecido, em razão das divergentes explicações que ouvi, o fato é que, por algum motivo, não há circulação de uma linha normal de ônibus dentro de tal região da cidade.

---

<sup>159</sup> As empresas de ônibus de Porto Alegre costumam, pelo menos uma vez por mês, liberar seus ônibus para uso gratuito, preferencialmente por ocasião de algum feriado ou em dias de eleição. Se não houver nenhuma data semelhante em algum mês, o dia de Passe Livre passa a ser, geralmente, o último domingo do mês.

O Telecentro Timbaúva funciona dentro do CESMAR (Centro Social Marista)<sup>160</sup>. Trata-se de uma entidade religiosa assistencial que desenvolve projetos sociais na localidade, oferecendo atividades e cursos gratuitos para crianças, jovens, adultos e idosos. Cursos técnicos, creche, atividades esportivas e de recreação, entre outros, estão entre os serviços realizados no Centro. Lá também funciona o SASE (Serviço de Apoio Sócio-Educativo), um programa de educação complementar para crianças de sete a catorze anos, em horário oposto ao da escola formal, existente em diversos bairros e vilas pobres de Porto Alegre. A proposta do SASE é a de trabalhar com outros aspectos da educação que a escola normalmente não consegue atingir, tais como a recreação, a leitura em grupo e a produção artística, além de proporcionar às crianças a alimentação e a proteção necessárias em um dos turnos do dia (manhã ou tarde), quando muitas vezes os adultos não estão em casa e as crianças ficam aos cuidados de parentes, vizinhos ou irmãos mais velhos. O CESMAR está localizado em uma belíssima área verde, cercada por imensas árvores, e suas instalações são rodeadas pela natureza. Existe até mesmo um pequeno açude – ou talvez um lago artificial – no meio do CESMAR, onde vivem patos e gansos. No Centro também vivem porcos, cachorros e ovelhas, etc. É uma espécie de mini-sítio, muito bem cuidado, em que são realizadas várias atividades de caráter social. A administração é feita por padres maristas, chamados pelo pessoal do telecentro de “irmãos”. Um dia perguntei a Leonardo por que aqueles animais estavam lá – de vez em quando uma ovelha escapava do cercado e caminhava tranquilamente pelo pátio do CESMAR, sem muito medo das pessoas em redor. Ele me respondeu: “sei lá, acho que os irmãos gostam de criar bichos, só isso”. Em todo caso, trata-se de um ambiente que destoa do resto da vila, marcada pela carência socioeconômica dos habitantes e pela precariedade das casas. O caminho por onde o ônibus passa é asfaltado, porém várias ruas da Timbaúva não possuem nenhum tipo de calçamento. A visão do Centro Social Marista e do seu entorno (o conjunto), enfim, é uma imagem de contrastes.

Logo que cheguei ao CESMAR e observei o cenário, segui à procura do telecentro, que não estava longe da entrada. Conforme dito anteriormente, o mesmo não era grande – encontrava-se entre um corredor que dava acesso ao refeitório e uma sala que parecia uma pequena enfermaria; atrás, havia uma biblioteca. O prédio do telecentro (de um andar) era novo e construído com tijolos à vista. A sala era simples, mas bonita e limpa, assim como

---

<sup>160</sup> Os telecentros de Porto Alegre geralmente são montados no espaço de alguma outra entidade, como associações de moradores, creches, escolas e espaços privados, como o CESMAR. São realizados convênios com a prefeitura municipal, que distribui os recursos necessários à permanência do telecentro para as entidades em que eles serão construídos; as mesmas ficam encarregadas de gerenciar o funcionamento dos telecentros, sob supervisão da prefeitura e apoio técnico da PROCEMPA.

bem ventilada e iluminada. O teto alto e as paredes claras davam-lhe uma aparência leve e transmitiam a impressão de que o espaço era maior. Assim que entrei na sala me dirigi a uma moça grávida que estava sentada em frente a uma mesa, controlando, embora de maneira aparentemente despreocupada, o uso dos computadores por parte dos usuários do telecentro. Apresentei-me e expliquei o que pretendia, então ela me encaminhou à coordenação do CESMAR. Após receber autorização oral – para observar o telecentro e realizar entrevistas com usuários no local – de um dos irmãos, voltei à sala e comecei a fazer minha observação – anotando, lá mesmo ou em outros momentos, coisas que me chamavam a atenção.

Na primeira semana não fiz nenhuma entrevista, apenas observei o dia-a-dia do telecentro. Depois, as observações e as entrevistas passaram a se intercalar. Quando não havia ninguém que eu pudesse entrevistar, nada previamente agendado, ficava lá, por vezes sentado ao lado dos monitores (Leonardo e/ou Sara), conversando e observando, ou simplesmente observando, ao passo que outras vezes sentava-me junto aos usuários e utilizava os micro-computadores – a fim de perceber o clima e captar as conversas, ou então com o intuito de acessar a internet mesmo.

Em geral, todos os computadores do telecentro permaneciam ocupados. O tempo de acesso permitido era de uma hora por dia. O usuário utilizava o computador e, ao término do seu tempo, normalmente se dirigia até o monitor e marcava horário para outro dia – que muitas vezes era o dia seguinte. Às vezes alguém aparecia lá apenas para marcar horário e ia embora. Entretanto, também era comum acontecer de as pessoas reservarem horário, porém, por alguma razão ou outra, não comparecerem para usar os computadores. Por isso, não raro alguém chegava ao telecentro sem ter horário para acesso, esperando encontrar máquinas desocupadas; ocasião em que o acesso era liberado àqueles que estivessem por ali. A ausência do usuário não implicava nenhum tipo de punição, contudo os monitores reclamavam se tal fato ocorresse repetidamente.

Os frequentadores do Telecentro Timbaúva são, quase sem exceções, moradores dos arredores do CESMAR, isto é, das Vilas Timbaúva I, II e III. Eventualmente, um ou outro funcionário do Centro Marista, em horário de intervalo, utiliza os computadores do telecentro. No entanto, é importante frisar que os moradores da vila têm prioridade para uso desse espaço – que funciona, ininterruptamente, das 08h:30min às 21h:30min de segunda à sexta-feira, e, aos sábados, das 08h:30min às 18h:30min. Vi muitas pessoas diferentes quando estive no telecentro. A distribuição de homens e mulheres, como pude observar, é bastante similar. Isso, aliás, já havia sido constatado em outros telecentros, por ocasião de minha pesquisa anterior. Não diria, com precisão estatística, que a divisão está em metade homens e metade mulheres.

Mas arriscaria asseverar que a mesma está bem próxima de tais porcentagens. O principal público frequentador do telecentro é composto de adolescentes e adultos na faixa dos vinte anos de idade. Também havia crianças – apenas integrantes do SASE, pois a idade mínima para fazer a carteirinha do telecentro é doze anos – e pessoas em torno dos trinta, quarenta e cinquenta anos. Não obstante, a maior parcela engloba mesmo os mais jovens, responsáveis, em certo sentido, por constituir um perfil majoritário no tocante aos tipos de uso da internet em telecentros comunitários.

Embora a prioridade seja dos moradores da Timbaúva, o telecentro é reservado duas vezes por semana para as crianças do SASE – em períodos de uma hora. Acompanhadas de um educador, as crianças desenvolvem tanto atividades lúdicas quanto tarefas que visam à complementação da educação escolar, tais como a leitura e a escrita. O que mais presenciei, porém, foram brincadeiras. Em boa parte do tempo disponível as crianças se divertiam com jogos on-line e off-line – tais como damas, campo minado, jogos de luta e de esportes, etc. –, faziam desenhos e, quando permitido, utilizavam o *site* de relacionamentos Orkut. Observei algo similar entre os usuários mais jovens do telecentro (usuários cadastrados). Na faixa dos doze aos catorze anos, grosso modo, os usos do computador dividem-se principalmente entre a prática de jogos e a utilização de serviços de relacionamento através da internet. A partir dos quinze ou dezesseis anos, esta balança pende cada vez mais para o lado da comunicação, isto é, para todo o tipo de uso da internet cuja finalidade precípua seja a de conectar pessoas. Aqui se deve entender desde o uso de e-mail e de serviços de comunicação instantânea, como o MSN Messenger, até a participação em redes ou comunidades de relacionamento, como os *chats* (bate-papo) e o Orkut. Cabe ressaltar, conquanto esta informação apareça em outros momentos do trabalho, que, via de regra, os usuários do telecentro utilizam os computadores para comunicação; essencialmente para comunicação. As formas e/ou possibilidades, como veremos, são múltiplas e assaz criativas. Contudo, este é o mote. Outras possibilidades de uso aparecem, porém com menor frequência. Todo usuário do telecentro – e essa afirmação não chega a ser hiperbólica – utiliza o mesmo para se comunicar com alguém. Eles podem até ter outros interesses e realizar atividades diferentes, quando sentados em frente ao computador; não obstante, em algum momento pararão o que estiverem fazendo para ler os e-mails ou, principalmente, para acessar a página do Orkut. Em síntese, estarão se conectando a outras pessoas em redes on-line de comunicação.

No que concerne às relações sociais não-virtuais, cabe destacar que, a despeito do uso individual do computador, aconteciam permanentemente séries de interações entre os usuários do Telecentro Timbaúva. Em várias ocasiões, eles apareciam em duplas ou em grupos de três

ou quatro, tendo reservado o horário em conjunto. Cada um ocupava um microcomputador, mas a interação prosseguia. O mesmo se dava quando alguém encontrava casualmente um amigo ou conhecido. É claro que havia pessoas que permaneciam quietas e concentradas em frente à máquina, apenas interessadas na internet e não no que acontecia em volta. No entanto, com frequência se erguia um burburinho ou outro, uma conversa paralela, risos e gargalhadas. Às vezes os pequenos grupos entravam e saíam juntos; outras vezes se juntavam ali e partiam reunidos. Os usuários mais jovens – ora, a maioria –, sobretudo os adolescentes, eram os que mais se encaixavam neste estilo “coletivo” de uso, enquanto que, em geral, os mais velhos costumavam utilizar solitariamente o telecentro. Quando as conversas incomodavam outros usuários, os monitores advertiam os tagarelas, mas em tom de brincadeira, sem caráter de ameaça. Leonardo, pelo menos, agia dessa forma. Dizia-me que “ficava de frescura com as gurias”. Sara era um pouco menos permissiva, mas mesmo assim o clima dentro do telecentro era de relativa descontração.

Se, de um lado, certos usuários lá apareciam acompanhados de amigos, de outro, era extremamente comum que moças e jovens mulheres fossem ao telecentro com seus filhos. Tal fato me chamou a atenção sensivelmente – toda observação consistia, afinal, em um exercício antropológico. Aquelas jovens mães iam quase diariamente ao telecentro, levando um e às vezes dois ou três filhos pequenos, que formavam uma escadinha. Conversei com mães que aos dezesseis anos já tinham crianças de dois ou três anos de idade. Os bem pequenos entravam na sala do telecentro e ficavam com as mães, resignados, ao passo que os maiores, com mais de cinco anos – por volta dessa idade, não dava para ter certeza –, permaneciam no exterior, formando um pequeno grupo de infantes que corriam pelos arredores, brincavam com os cachorros vira-latas ou realizavam quaisquer outras atividades, como andar de balanço e sentar em gangorras. O pátio do CESMAR, com efeito, é muito apropriado para a recreação infantil. De vez em quando alguma mãe saía até a porta, a fim de espiar as crianças. Como no Timbaúva fiz várias entrevistas ao ar livre, sentado em um banco próximo ao telecentro, pude observar inúmeras vezes a dinâmica das crianças que brincavam do lado de fora enquanto suas mães utilizavam os computadores. Era raro não ver alguma criança. Quase sempre havia pelo menos umas duas ao ar livre no CESMAR, perto do telecentro – refiro-me, neste caso, exclusivamente a filhos de usuárias, e não a alunos do SASE –, ou alguma grudada à mãe dentro da sala. De acordo com vários usuários com quem conversei, em especial as próprias mães, este contato ajudava a despertar nas crianças, desde cedo, a curiosidade a respeito dos computadores e da internet, de modo geral; vale lembrar que o interesse infantil se voltava,

predominantemente, para os jogos on-line e off-line e para os *sites* e/ou comunidades de relacionamento – entenda-se aqui basicamente o Orkut.

Em resumo, pude observar que existe muita vida para além dos computadores no interior do telecentro. Em vez de constituir um ambiente silencioso e monótono, o Timbaúva propicia interações entre as pessoas. Há, sem dúvida, algum controle; não se trata, pois, de um espaço caótico. Os usuários respeitam os monitores e, por conseguinte, respeitam também as regras que orientam o funcionamento do telecentro – resguardadas, é bom recordar, pelos monitores em atividade. Entretanto, o clima em nada se assemelha ao de um escritório ou ao de um laboratório de informática. Na média, sem considerar os exageros – pessoas ou casos excepcionais –, penso que o cotidiano do Telecentro Timbaúva se aproxima ao de uma sala de aula em que os alunos, ainda que respeitando a autoridade do professor, costumam conversar paralelamente – às vezes mais, às vezes menos. Ora mantêm as interações em tom aceitável, ora recebem um leve puxão de orelhas.

O ponto em questão é que no telecentro não havia – e, de fato, não há – nenhuma barreira entre dois mundos, a saber: de um lado, o acesso à internet (interação virtual), por excelência individual ou homem-máquina (ou mulher-máquina), e, de outro, a interação não-virtual dentro do telecentro, em que alguns usuários mantinham contato direto entre si. Na realidade, tais interações se davam de uma forma tal que pareciam estar ligando três pontos de um triângulo. O interessante da relação não-virtual no telecentro não é o simples contato entre as pessoas – algo que poderia, com efeito, se desenvolver de forma ainda mais intensa do lado de fora do CESMAR –, e sim a possibilidade que cada usuário tem de mostrar para amigos e conhecidos as suas mensagens, recados, fotografias, vídeos e conteúdos diversos, disponíveis para visualização apenas em ambientes dotados de acesso à rede mundial de computadores, como é o caso, por exemplo, do Telecentro Timbaúva. Daí a comparação com um triângulo. Em um dos pontos da base está o usuário, que utiliza o ciberespaço para se comunicar com qualquer outra pessoa e rompe, através desta prática, barreiras de tempo e espaço; no topo, está a própria internet e, por conseqüência, as redes de sócio-interação, e os relacionamentos virtuais, e, em última instância, as próprias pessoas; por fim, no ponto restante da base, encontram-se os demais freqüentadores do telecentro, com os quais o usuário tem amiúde o prazer – ou, dependendo da ocasião, o desprazer – de compartilhar informações, fofocas, dicas, imagens, novidades, etc., tornando naquele contexto (de uso do telecentro) um pouco mais imediatas, palpáveis e afetivas as relações que se desenvolvem em ambiente virtual. Ou seja, apesar de a internet constituir o grande mediador das relações sociais realizadas a partir do telecentro, uma espécie de portal de entrada e saída (*input* e *output*), a interação pessoal,

*face-to-face*, ainda assim insiste em aparecer com força – e não em oposição, mas como um profícuo complemento às relações virtuais. Algo como um ingrediente especial, que, devido às suas distintivas peculiaridades, acaba por amarrar novos nós na complexa rede de relações sociais que ali se produz e reproduz. É importante lembrar que muitos usuários entravam e saíam sozinhos, alheios ao público em redor. No entanto, o mais comum mesmo era perceber usuários que chamavam a atenção de seus conhecidos para o que estivessem fazendo ali na internet. Era um festival de frases como “olha isso aqui”, “olha a foto do fulano ou da fulana”, “olha o recado que ela me mandou”, “tu viu com quem que o beltrano tá namorando”, etc.

Na esteira das idéias supracitadas, devo agora narrar um pouco do que vi quando me dediquei a observar não apenas os usuários, mas também as telas de seus computadores. Ou melhor, as relações virtuais – que transbordavam as barreiras físicas do telecentro. Sabe-se, com efeito, que o enfoque desta pesquisa é orientado, dentre inúmeras possibilidades de uso que se pode fazer da internet, para a comunicação interpessoal, para o relacionamento, quer seja ele familiar ou entre amigos e namorados, ou então à curta ou à longa distância. Tudo o que observei, porém, foi digno de nota: de trabalhos escolares a inscrições em concursos públicos. E posso, ciente de minhas limitações, mas com o conhecimento de quem bastante se dedicou a observar, desde já asseverar que, grosso modo, o acesso dos usuários de telecentros tem como objetivo principal a comunicação. A função e/ou as possibilidades de comunicação entre as pessoas, por intermédio de serviços virtuais de relacionamento, é o que, para grande parcela de usuários, confere real sentido (razão de ser) à internet. Em alguns casos isso é tão certo que os usuários chegam a afirmar, categoricamente, que utilizam a internet tão-somente a fim de se comunicar com outrem e que nada mais usam senão o Orkut e o MSN. E mesmo no caso daqueles usuários que apresentam interesses variados, relativos a conteúdos escolares, atividades profissionais, notícias e outros assuntos, ainda assim é longo o tempo reservado à comunicação virtual. As entrevistas serviram-me, nesse sentido, apenas para corroborar uma impressão que se fez nítida já durante as observações. E aqueles que pensam que pode haver aí algum sério equívoco, ponderando que muitos usuários de internet apresentam igualmente fascínio por vídeos, fotografias e clipes musicais – isto é, algo em princípio não relacionado diretamente com a comunicação interpessoal –, devem ficar cientes de que, nas multifacetadas redes de relacionamento on-line – das quais o telecentro constitui só um dos fugazes pontos de passagem –, também os vídeos e fotos se integram à comunicação. Tal como em uma rede de trocas, os usuários do telecentro compartilham seus vídeos e clipes favoritos e fazem suas fotografias circularem pelo ciberespaço (através do Orkut), interessados em expressar gostos pessoais e coisas com que se identificam, ou em expor imagens que os representem e que

exibam suas famílias, amigos, animais, etc. A comunicação pela internet não se dá só através da palavra escrita – ou, em verdade, digitada. As imagens e sons também se fazem presentes, em combinações variadas que ensejam um uso aguçado e híbrido dos sentidos.

Sem medo de incorrer em erro, posso afirmar: pelo menos oito entre dez usuários de telecentro utilizam o Orkut. No Telecentro Timbaúva, por exemplo, sempre que eu observava os computadores havia várias daquelas telinhas azuis à mostra. Se alguma não estivesse aparecendo, por certo estava minimizada. Houve ocasiões em que cheguei a ver todos os usuários acessando o Orkut simultaneamente. Em tempo: a exibição de álbuns de fotografia é um dos recursos mais utilizados do Orkut. Certa vez, quando o telecentro estava quase vazio, um rapaz, num rompante de euforia, pediu a atenção de seu colega ao lado e o chamou para apreciar uma imagem, de conteúdo pornográfico, exibida em sua tela. Tratava-se de uma foto, que “vazou” no Orkut, em que aparecia uma moça – conhecida de alguns, soube depois – realizando atividade sexual explícita com um homem. Em outra ocasião, tive a oportunidade de entrevistar o rapaz e indaguei-lhe a respeito da foto. Ele afirmou tê-la passado adiante. Em síntese, todo e qualquer conteúdo considerado interessante é visto e revisto, repassado e comentado. Os usuários do telecentro postam fotografias, vídeos extraídos do You Tube<sup>161</sup> – tanto clipes musicais, trechos de filmes e de partidas esportivas como vídeos engraçados e coisas bizarras –, mensagens coloridas com imagens e áudio (produzidas em Power Point), contendo frases românticas ou de auto-ajuda, etc. Principalmente no caso das fotografias, em virtude da exposição de imagens mais íntimas, mais particulares, há todo um encantamento envolvido, diria até mesmo um carinho, pois os usuários postam suas fotos com imensa satisfação. É claro que, todavia, tais emoções dependem bastante do conteúdo em questão. Em princípio, não se trata com igual deleite uma simples fotografia do cotidiano e a primeira foto de um filho; ou mais uma entre muitas fotos de um grupo de amigos e uma imagem especial de uma cerimônia de casamento ou de formatura. Mas o que realmente importa não é um julgamento sobre o valor sentimental de cada foto, e sim o fato de que, com disposição ímpar, os usuários do telecentro introduzem nas redes virtuais de relacionamento uma pequena parte de suas vidas não-virtuais. E o fazem justamente porque esperam ser vistos e desejam receber de outrem a devida valorização, através de comentários, saudações, elogios e outras espécies de manifestações de carinho, que, no Orkut, são anexadas às fotografias. Certa feita eu estava utilizando um microcomputador e havia uma mulher aparentemente bastante jovem sentada ao meu lado. Ela olhava seu próprio álbum de fotos no Orkut, onde apareciam, em diferentes

---

<sup>161</sup> Esta prática acontece o tempo todo no telecentro. Enquanto estão realizando outras atividades, os usuários assistem a vídeos no You Tube – ou seja, operam com duas ou mais janelas abertas. Muitos desses vídeos são postados no Orkut, para que os amigos possam também assisti-los.

imagens, quatro crianças pequenas. Perguntei: “são teus filhos?” Ela respondeu: “são.” Insisti: “para quem tu colocou essas fotos?” Resposta: “pras minhas tias lá em Santa Catarina. É pra gente se sentir mais perto da família da gente.” O título do álbum era Meus Tesouros e cada fotografia apresentava o nome da criança acompanhado de um adjetivo, como, por exemplo, “Braian, meu lindinho”.

Outro recurso do Orkut bastante utilizado pelos usuários do telecentro é o bonequinho Budypoke. Trata-se de uma figura humana, em formato de desenho animado, que simboliza cada usuário do Orkut. Todas as principais características físicas do Budypoke podem ser transformadas, de modo a melhor representar a pessoa que o produz. É possível que se mexa no rosto, no cabelo, na silhueta, na cor da pele e em todas as peças de roupa e adornos que o bonequinho irá vestir. Além disso, o usuário pode dotar o boneco de expressões faciais e corporais, as quais indicam como ele próprio está se sentindo; ou seja, se está feliz, triste, irado, ansioso, preocupado, cansado, etc. Resta saber, no entanto, qual é a relação direta entre o Budypoke e as formas de comunicação entre os internautas. Ora, acontece que a função do referido boneco, por excelência, não é a de estritamente representar a pessoa titular, mas sim a de fazê-la interagir com os outros usuários do Orkut, ou, em outras palavras, com os outros Budypokes. Há uma série de possibilidades de interação, dentre as quais se incluem beijos, carícias, brigas, risadas, gozações, fofocas, revelações, pedidos de desculpa, entre inúmeras outras, que podem ser escolhidas pelo usuário no intento de se relacionar com algum de seus contatos virtuais. Uma vez selecionada a interação, a mesma aparecerá, acompanhada de comentários, tanto no Orkut do remetente quanto no do destinatário – e estará visível a todos aqueles que resolverem acessar os Orkuts dos interagentes. Observei, com certa frequência, usuários alterando perfis de Budypokes e fazendo-os interagir enquanto estive no Telecentro Timbaúva. Para alguns, tratava-se de uma brincadeira eventual, ao passo que, para outros, o bonequinho se constituía em uma atividade diária, rotineira, que devia acompanhar todas as suas mudanças de estilo e humor. Em meio a um número expressivo de possibilidades virtuais de comunicação entre indivíduos distantes – ou nem tão distantes, pois cheguei a ver pessoas sentadas lado a lado promovendo interações entre seus Budypokes –, esta é uma que merece consideração especial, porquanto faz confundir, esteticamente, virtualidade e materialidade; e, ao mesmo tempo, tenta reproduzir visualmente no ciberespaço, através de representações gráficas animadas, um pouco da carga afetiva de que são dotadas as relações humanas.

É fundamental colocar: os usuários do telecentro não utilizam o Orkut apenas para adicionar conteúdos – tais como mensagens, fotos e alterações no Budypoke –, mas também, e sobretudo, para estar a par do que as outras pessoas fizeram; isto é, para saber o que pode ter

mudado e/ou estar em transformação. Não é por acaso, nesse sentido, que a fofoca aparecia com intensidade dentro do telecentro, dando vazão ao caráter aberto e expansivo dos serviços de relacionamento on-line. Muitos usuários costumavam bisbilhotar diferentes Orkuts, a fim de descobrir, por exemplo, se certa pessoa estava saindo com alguém ou se havia novas fotos que pudessem exibir algo interessante ou comprometedor, etc. A comunicação direta, a partir da qual o usuário se relaciona com outrem, não bastava; boa parte do charme do Orkut está, com efeito, em acompanhar as maneiras com que os outros logram se relacionar entre si. Frequentemente, quando alguém chamava a atenção de amigos ou de conhecidos dentro do telecentro, era para falar a respeito de alguma fofoca recém lida ou vista no Orkut. Eis alguns exemplos: “olha o Orkut da fulana, ela colocou que agora tá solteira.” E ainda: “tu viu que o beltrano sofreu um acidente de moto?” Ou então: “nossa, olha como a fulana tá feia nessa foto!” Tal espécie de comentários se propaga com rapidez através do Orkut, porém também se difunde, e aqui de forma oral, pelo espaço físico dos telecentros – o que serve, sem dúvida, para aquecer a chama das redes de relações sociais a um só tempo virtuais e não-virtuais.

Nem tudo se resume à fofoca, é bem verdade. A comunicação entre pessoas – num amplo sentido, ou seja, a celebração da amizade à distância, da família, ou mesmo o contato permanente entre conhecidos que se vêem com frequência, etc. – é, por excelência, a principal finalidade do Orkut. Em minhas observações, pude ver isto claramente. Nada é mais comum dentro de um telecentro que assistir a usuários acessando os Orkuts de seus amigos, enviando-lhes recados, vendo suas fotos, respondendo-lhes as mensagens. Não é à toa que algumas pessoas se deixam encantar tanto pelos *sites* de relacionamento, pois, para os adeptos mais entusiasmados, não se trata apenas de um passatempo, e sim de um complemento da assim chamada vida real, um espaço único e novo de interação social. Quanto aos tipos de interação, é claro que há formas e possibilidades multivariadas, assim como acontece do lado de fora das redes virtuais. É de se ressaltar, por exemplo, que uma considerável parte dos contatos no Orkut de vários usuários do telecentro seja composta de pessoas para eles desconhecidas ou pouco conhecidas (relação fraca ou inexistente). Tal situação é tão comum que, durante as entrevistas, certos usuários fizeram questão de frisar que seus amigos do Orkut eram amigos de verdade na vida real; esclarecer isso, em suma, era-lhes algo imprescindível, algo que os diferenciaria daqueles que adicionariam<sup>162</sup> amigos supostamente apenas por adicionar.

---

<sup>162</sup> No Orkut, cada pessoa tem seu próprio grupo de amigos. Para que se ganhe um novo amigo, é preciso que o usuário adicione alguém ou que seja por outrem adicionado. Após esse procedimento, a pessoa adicionada recebe um convite e deve escolher se o remetente é seu amigo ou se não o é. Ambos tornam-se amigos apenas se o convite for aceito.

A maior parte dos usuários, entretanto, conhece realmente os seus amigos do Orkut. O fato é que, em meio a muitas fotos diferentes – que, junto com os nomes, caracterizam cada amigo na lista de contatos –, estão presentes amigos dos mais variados níveis de proximidade. Um usuário normalmente tem conhecidos íntimos, membros da família e pessoas queridas em seu grupo de contatos (amigos); entretanto, lá também se encontram ex-colegas, vizinhos e conhecidos mais distantes, ou seja, pessoas com quem não existe uma relação ou convívio intenso no dia-a-dia. Poucos usuários optam por adicionar pessoas de fato desconhecidas. Pelo que pude perceber, esta prática costumava se dar, basicamente, apenas entre os usuários mais jovens. Os rapazes, sobretudo, adicionavam garotas cujo perfil lhes tivesse agradado – geralmente amigas de seus contatos –, na esperança de conhecê-las melhor e de avançarem rumo a um contato mais íntimo, não-virtual. Quase sempre que eu observava um usuário ou usuária falando a respeito de algum desconhecido que havia sido adicionado em seu Orkut, percebia um interesse explícito ou subjacente; em geral, um interesse pela própria pessoa, que podia ser bonita, agradável ou misteriosa. Vários usuários me disseram que gostavam de adicionar pessoas que, embora desconhecidas, já haviam ficado ou namorado com fulana ou beltrano. Em outros termos, boas referências rendiam a tais pessoas fama suficiente para que estranhos resolvessem adicioná-las, sem cerimônias, como amigos no Orkut.

No Telecentro Timbaúva, tive a oportunidade de me aproximar de um rapaz que costumava adicionar garotas desconhecidas com a expressa intenção de “caçar”. Embora mantendo sua identidade em segredo, posso dizer que ele tem vinte e dois anos, que frequenta o telecentro diariamente – daí a nossa aproximação – e que foi, e não poderia deixar de sê-lo, um dos meus entrevistados. Conversávamos quase todos os dias e ele fazia questão de me mostrar o seu Orkut. A lista de amigos apresentava quase duzentos contatos, o que, apesar de parecer excessivo, é na realidade bastante comum – afinal, poucos adicionam somente os conhecidos mais próximos. No entanto, sua página de recados tinha mais de mil mensagens, as quais lhe eram enviadas todos os dias por várias pessoas diferentes, como amigos, parentes e, é claro, por moças com quem ele ia trocando mensagens, a fim de evoluir para uma relação mais íntima. Li vários recados e pude perceber o clima sob o qual se davam as conversas. Algumas garotas eram bastante receptivas, ao passo que outras só “se faziam<sup>163</sup>” (segundo a gíria juvenil). Do Orkut, quando promissoras, as conversas passavam para o MSN e iam se tornando mais picantes que os recados. Este rapaz me dizia claramente que não buscava nenhuma namorada ou alguma relação que caminhasse nesse sentido, e sim casos efêmeros,

---

<sup>163</sup> A pessoa que “se faz” é aquela que aparenta estar interessada em outra apenas para atizar-lhe a cobiça, o desejo. A gíria se refere às pessoas que “dão bola” para alguém, mas que não querem ter com este (ou esta) um real envolvimento.

passageiros, isto é, “apenas gurias para ficar”. Eventualmente ele as convidava para sair – de acordo com o que me contou, vale lembrar –, para conhecerem-se, caso se tratasse de uma completa estranha, ou então para irem a alguma festa ou algo assim: “se rolar, rolou, né?” Vi as fotografias de três moças com quem ele havia ficado. Eram conhecidas de seus amigos, das quais ele, por intermédio do Orkut, conseguiu aos poucos se aproximar. De uma delas – que costumava postar mensagens carinhosas em seu Orkut –, não esqueci a imagem. Afinal, o rapaz me contou em êxtase, enquanto olhávamos a foto da garota, que tivera relações sexuais com ela e, inclusive, relatou-me (com expressiva empolgação) certos detalhes acerca de tais momentos, exaltando positivamente os atributos físicos, a iniciativa e a *performance* da moça.

Nesse momento, cabe fazer uma ponderação. Tal tipo de comportamento, a saber, de usuários que utilizam o Orkut a fim de conhecer novas pessoas, com o desejo de criar, a partir daí, novos relacionamentos amorosos, não se constitui em uma prática generalizada. Em geral, pelo que pude observar – ou seja, até onde as minhas limitações alcançam –, os usuários bem jovens (adolescentes e jovens adultos) são os únicos que, em bom número, se abrem amplamente à procura de parceiros através das redes virtuais do Orkut. Os mais velhos, pelo menos nos telecentros onde estive, ou evitam este tipo de busca direta ou, quando a realizam, fazem-no de maneira mais contida, discreta. É o caso em que os serviços on-line que primam pelo anonimato aparecem com maior frequência. O MSN Messenger, por exemplo, tal como os *chats*, é muito utilizado por pessoas que pretendem encontrar um parceiro ou amigo, mas que preferem, em princípio, manter sua identidade “real” em sigilo.

Não observei muitos usuários conversando em serviços de chat (bate-papo). Quando podia espiar, discretamente, não conseguia ler as mensagens – e nem tentava, na maioria das vezes. Entretanto, o bate-papo quase sempre me dava a impressão de ser uma atividade descontraída, em clima de brincadeira, e não uma conversação séria. Ao contrário do Orkut, em que o usuário participa permanentemente e, via de regra, apresenta nomes e fotografias verdadeiros, no chat é necessário – após a criação de um nickname, ou apelido, codinome – apenas um clique para que se efetue o *login* (entrada) e outro para que se execute o *logout* (saída), começando-se e encerrando-se assim, em curto espaço de tempo, uma conversa breve, uma relação fugaz. Em tempo: a continuidade de uma interação virtual iniciada através do chat é possível, porém a mesma dar-se-á, no futuro, com o auxílio de outros serviços de relacionamento, tais como o Orkut e o MSN. Afinal, o bate-papo foi concebido justamente para promover encontros ao acaso. Se em uma conversa de chat não houver troca de contatos como e-mail e telefone, ali se extingue, portanto, a relação. Preserva-se apenas o anonimato das partes e a lembrança de um bate-papo casual.

Embora tais conversas muitas vezes não evoluam, pude observar algumas situações em que de fato se deu alguma continuidade. No Telecentro Timbaúva, vi moças – apenas pessoas do sexo feminino, o que é um tanto curioso – que teclavam com estranhos via chat e depois saíam para atendê-los ao telefone celular. Às vezes eu ouvia partes das conversas, quando estava encostado à porta do telecentro. No entanto, as próprias pessoas me relatavam que isso acontecia. Certa vez a ligação telefônica ocorreu dentro do próprio telecentro, ao meu lado, em baixo tom de voz. Eu estava acessando a internet, enquanto espiava discretamente duas moças que usavam o mesmo computador. Percebi que elas estavam conversando pelo chat do *site* Terra e que haviam dado o e-mail de contato para MSN. Enquanto conversavam pelo Messenger, houve troca de números de telefone, e uma das moças, a que estava usando o teclado, recebeu uma chamada em seu celular. Pude ouvir algumas frases soltas, tais como: “nossa, eu não sabia que tu já ia ligar! (...) Gostou da minha voz? (...) E aí, o que que tu achou da minha foto?”. Após alguns minutos, a garota já estava combinando um encontro, mas, a partir deste momento, eu já não conseguia mais entender claramente o que estava sendo cochichado. Em seguida, elas se levantaram e foram embora. De resto, é claro que não posso afirmar se esta relação teve ou não prosseguimento; contudo, devo admitir que os caminhos para tanto foram efetivamente abertos.

De todas as formas de comunicação on-line que observei dentro do Timbaúva, a que mais se aproxima de uma conversa ao telefone, por certo, é o MSN. O serviço de mensagens instantâneas (Messenger), em que duas pessoas interagem sem serem vistas ou lidas por qualquer outro internauta, é marcado pelo caráter privado, avesso ao espírito coletivista que acompanha intrinsecamente o Orkut. Conquanto seja bastante utilizado pelos usuários do telecentro, convém dizer, o MSN está longe de atingir o mesmo sucesso deste último, líder absoluto em matéria de telecentros comunitários. Por razões óbvias, não me prestei a ler os diálogos que os usuários desenvolviam secretamente através do Messenger. No entanto, em duas ocasiões conversei com pessoas enquanto as mesmas interagiam com amigos através do MSN. Na primeira, o usuário teclava com uma garota acerca de assuntos banais, frivolidades; já na segunda, a usuária, então grávida, conversava com uma amiga sobre o andamento de sua gravidez. Não cheguei a acompanhar nenhum diálogo mais íntimo ou secreto. Mesmo porque não creio que algum desses diálogos tivesse se dado com a minha presença. O que é premente destacar, não obstante, é que o MSN é utilizado pelos usuários do telecentro em todo o tipo de conversas, desde as mais corriqueiras até as mais íntimas, que comumente requerem especial privacidade. Pude ouvir alguns relatos a esse respeito por ocasião das entrevistas. Conversas particulares, assuntos de família, papos íntimos de namorados e amantes, etc., estão entre os

temas que circulam pela internet, via MSN, interligando os usuários do telecentro aos seus interlocutores – distantes no espaço, mas não em afeto.

Em paralelo à euforia e encantamento com relação às possibilidades de comunicação virtual, entretanto, proliferam no telecentro sentimentos de angústia e medo. Pelos corações e mentes dos usuários, com efeito, transitam sensações e idéias ambíguas, descontínuas. As múltiplas (entenda-se perigosas) alternativas de interação, o caráter anônimo, a facilidade de envolvimento, além das constantes notícias acerca de casos de violência contra usuários de internet, tais como assassinatos e pedofilia, evidenciam a outra face de cada usuário, o seu lado contraditório, o ponto de resistência ante as supostas maravilhas do ciberespaço. A maioria das pessoas com quem conversei no telecentro se mostrava receosa quanto ao grau de liberdade permitido pela internet e trazia à memória casos de violência exibidos pela mídia, sobretudo pelos canais de televisão. Os usuários mais jovens, todavia, apesar de se assumirem preocupados com estas situações perigosas, não prescindiam de usar a internet e de aproveitar os aqui já mencionados serviços de comunicação virtual. Os limites entre o prazer e o risco, na realidade, variam de caso a caso. Quem efetivamente mostrava temer os chamados perigos da internet, grosso modo, eram as pessoas mais velhas, principalmente os usuários que iam ao telecentro acompanhados de filhos menores, crianças e pré-adolescentes, que ansiavam por desbravar as fronteiras do mundo virtual. Os pais costumavam me dizer que tinham medo de que seus filhos se aventurassem em amizades duvidosas na internet, ficando à mercê de pessoas mal intencionadas, como loucos, perversos e criminosos. Uma vez mais a televisão emergia como justificativa indelével. Para muitos, os exemplos televisivos de violência (quase sempre exagerados) pareciam comprovar de maneira auto-suficiente que a internet constituía, em última análise, um território sem lei, um espaço de transgressão e, não raro, de sofrimento.

Nesse sentido, há uma distinção que deve ser aqui estabelecida. O medo de muitos usuários, sobretudo dos pais que temiam pelos seus filhos, estava (e está) freqüentemente fundamentado em premissas preconceituosas e simplistas; típicas, em suma, de quem pouco conhece a realidade virtual. Eis um exemplo elucidativo, a partir da fala de uma usuária do Telecentro Timbaúva: “o problema da internet é que ela tá em torno de sexo, droga e dinheiro; sexo, droga e dinheiro. Só isso. Não tem outra coisa.” Tais pontos de vista, porém, expressam opiniões extremadas. Com efeito, o receio dos usuários de modo geral era calcado em fatos percebidos cotidianamente, que circundavam as relações realizadas por meio do ciberespaço, e não apenas em casos exemplares – como aqueles exibidos pelos noticiários. É claro que as pessoas se assustavam com tais histórias e que resolviam adotar, portanto, certos cuidados. Mas os receios dos usuários também tinham origem em suas experiências concretas, em seu

próprio contato com o universo virtual. Por exemplo, todos eles me diziam que mantinham reservas quando se relacionavam via internet com alguém pouco conhecido ou desconhecido, visto que, amiúde, todo mundo costumava mentir alguma coisa sobre si na rede. A cautela nestes casos não se referia somente à possibilidade de se encontrar, de repente, algum ladrão, seqüestrador ou assassino do outro lado do computador. Na realidade, até mesmo as mais “inocentes mentirinhas” eram temidas. As mudanças de idade, fotografia e características físicas, de estado civil e de gênero, além de outras, estavam entre as que mais assustavam os usuários do telecentro, que diziam explicitamente temer o avanço de relações oriundas do ciberespaço em razão das incertezas e da impossibilidade de se confiar em novas amizades virtuais. Tais transformações, fruto da imaginação humana aliada aos recursos da tecnologia, podem ser compreendidas, em certo sentido, como experimentações pessoais de identidades (*personas* virtuais) e papéis alternativos, ou então como a vivência de novas realidades. Mas, para os usuários que estavam do outro lado, com constante receio de serem enganados, as mentiras – aqui cabe este termo, a propósito – assumiam, ao menos no discurso que me era exposto, uma dimensão nitidamente moral. A “verdade”, como contraponto, tornava-se um valor inestimável e parecia constituir, de fato, vocação de poucos.

Em parte, os receios de internautas do Telecentro Timbaúva também provinham de contatos locais com episódios de violência. O cotidiano da vila, ponto de intenso tráfico de drogas, refletia-se nas redes de interação social tecidas pelos usuários do telecentro. Era, em resumo, o contexto local se entremeando à esfera virtual, em uma sintonia que de um lado afirmava a posição de alguns, ao mesmo tempo em que desagradava o olhar de outros. Vários usuários asseveraram, acintosamente, reprovar a exibição no Orkut de fotografias mostrando pessoas armadas, pessoas por vezes conhecidas, como vizinhos, por exemplo. O contato com essas pessoas devia ser evitado. Durante as conversas – e principalmente nas entrevistas –, ouvia frases do tipo: “é melhor estar só do que mal acompanhado.” Ou ainda: “desse tipo de amizade eu quero é distância.” Perguntei certa vez ao monitor Leonardo se essas pessoas temidas freqüentavam o Timbaúva, e ele me respondeu que não. No entanto, as possibilidades de relação entre as práticas de violência e o uso da internet no telecentro são, na realidade, amplamente sutis. Um bom exemplo disso é o caso dos bondes<sup>164</sup>. Dois usuários afirmaram se identificar com bondes, conquanto exclamassem que evitavam se imiscuir em situações de

---

<sup>164</sup> Bonde, de acordo com os usuários que entrevistei, é uma espécie de grupo de jovens que costuma se reunir e sair em conjunto, auto-identificando-se a partir de um nome e de raízes locais, como o bairro em que os seus membros residem. Em geral, os diferentes bondes têm sérias rixas entre si e normalmente provocam brigas grupais quando se encontram, casual ou intencionalmente. A internet (sobretudo o Orkut) é usada para a afirmação coletiva do bonde e de seus membros, bem como para provocações e deboches no que tange a outros bondes.

violência e/ou arruaça. Em seus Orkuts, entretanto, participavam, como pude observar, de comunidades do bonde e se envolviam em provocações virtuais, ateando fogo com palavras em rixas incandescentes, as quais, de vez em quando, saíam dos fios e sinais via satélite e se materializavam em brigas realmente corporais. O conjunto de usuários do telecentro, em verdade, expressava sentir um certo temor, uma vez que ali, pela internet, tudo parecia ser possível, e a violência, como muitos diziam, já estava tão próxima no dia-a-dia. Havia, nesse sentido, uma espécie de *continuum* entre situações conturbadas, as quais se davam tanto dentro como fora do mundo dos *gigabytes*. É claro, não obstante, que nem tudo se resumia a casos extremos de violência. O ciberespaço, de acordo com os usuários do telecentro, é usado eventualmente para que os indivíduos briguem e intensifiquem conflitos; para provocações e desavenças; para achincalhamentos e gozações. O Orkut, por exemplo, é um sítio pródigo em semelhante forma de interação pessoal. Trata-se da violência corriqueira, da animosidade banal. Mas, afinal, nem só de paz e de harmonia vivem as relações sociais.

Transcorridos dois meses de estada contínua e de observações atentas – por vezes, observações participantes –, intercaladas com dezessete entrevistas, deixei em definitivo o Telecentro Timbaúva, pronto para dar o meu segundo passo. Saí de lá um tanto mais íntimo, um pouco menos estranho e ainda mais usuário de telecentro. Despedi-me das pessoas mais próximas e, ao ir embora, mirei demoradamente a bela e bucólica paisagem do CESMAR. Pequei o ônibus gratuito e, em seguida, também o pago. Já era hora de visitar outro telecentro. Abaixo, podem ser observadas fotografias que exibem a parte interna do Timbaúva; trata-se de um complemento visual à exposição etnográfica até agora desenvolvida.



Figura 3: Telecentro Timbaúva



Figura 4: Telecentro Timbaúva



Figura 5: Telecentro Timbaúva

Na última semana de outubro de 2008, logo após o fim do trabalho de campo na Vila Timbaúva, rumei para o lado oposto da capital: fui conhecer o Telecentro Vila Cruzeiro. Foram quase dois meses de observações, intercaladas com entrevistas, que se encerraram em dezembro, às vésperas das festas de fim de ano. Partindo do centro de Porto Alegre, precisei tomar apenas um ônibus, e dele desembarquei direto na Avenida Cruzeiro do Sul, na esquina da rua que me conduziria ao beco onde se encontrava o telecentro. Esta é uma viagem curta, já que a Vila Cruzeiro, localizada no caminho para a zona sul, não dista consideravelmente do centro da cidade.

Subi a ladeira da Rua Dona Oflia – bastante acentuada, diga-se de passagem – até avistar a Travessa B, onde dobrei, e caminhei até chegar ao número 160, uma casa de dois andares que serve de sede à AMOVICS (Associação dos Moradores da Vila Cruzeiro do Sul), local em que, dentre uma série de outras atividades, funciona o Telecentro Vila Cruzeiro. A região é bastante pobre. Embora as ruas principais fossem asfaltadas, as vielas em volta, cheias de lombas e recortadas por becos estreitos, conferiam ao lugar a aparência de uma favela de morro. As casas amontoavam-se, uma após a outra. Do alto da Travessa B, podia enxergar becos enfileirados que seguiam lomba abaixo e se entrecortavam, costurando um verdadeiro labirinto urbano, e via ainda outros que subiam rumo ao topo, aproveitando o espaço íngreme e apertado. O cenário geográfico, sem dúvida, era bem diferente daquele que eu encontrara na Timbaúva. Esta última, de superfície predominantemente plana, apresentava largas áreas descampadas e estava ainda em franca expansão habitacional, ao passo que a Vila Cruzeiro, pelo menos na parte em que estive – trata-se, com efeito, de uma localidade extensa –, erguia-se em relevo alto e acidentado e já estava apinhada de casas e de pessoas.

Cheguei à AMOVICS em uma tarde ensolarada e logo encontrei Kênia, filha da presidente da associação de moradores. A moça me levou até Beatriz, sua mãe, com quem conversei a respeito do meu trabalho de campo. Fui recebido, é bom ressaltar, com notável hospitalidade. A partir daquele dia, conversei ainda várias outras vezes com Beatriz, que, sempre disposta, contava-me histórias sobre os problemas da vila e o difícil trabalho de assistência à comunidade, realizado pelo pessoal que trabalhava na AMOVICS. Lá, além do telecentro, existia o SASE (para crianças das proximidades) e oficinas para jovens e adultos, como cursos de manicura e pedicura, de corte e costura e de informática. Muitas crianças pobres passavam longa parte do dia na AMOVICS, recebendo a alimentação necessária e participando de atividades coordenadas por uma educadora. A casa, um tanto avariada, tinha várias peças pequenas e uma bastante grande, que servia ao mesmo tempo de refeitório e de saguão de entrada. Em uma dessas peças pequenas (no primeiro piso), funcionava o telecentro comunitário.

Na seqüência, exibio algumas fotografias do Vila Cruzeiro, tiradas no interior da sala. Como pode ser visto, a estrutura deste telecentro é bem mais modesta que a do Telecentro Timbaúva; até porque a AMOVICS, com efeito, consiste em uma associação visivelmente carente de recursos, ao passo que o CESMAR, por outro lado, é uma entidade que parece gozar de boa situação econômica. As cadeiras do Vila Cruzeiro, por exemplo, são de madeira – aquelas clássicas cadeiras escolares, com armação de ferro, que machucam as costas dos alunos –, enquanto que, no Timbaúva, as mesmas são estofadas e relativamente confortáveis.

No Vila Cruzeiro, o calor do verão é apenas abrandado por um ventilador. No Timbaúva, a temperatura é controlada permanentemente por ar condicionado. Além disso, o espaço do Telecentro Vila Cruzeiro é bem menor, sequer atingindo quinze metros quadrados.

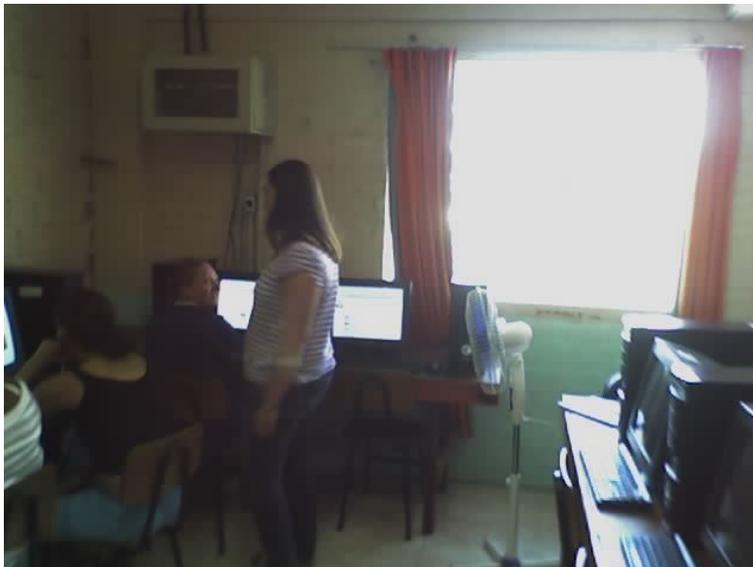


Figura 6: Telecentro Vila Cruzeiro



Figura 7: Telecentro Vila Cruzeiro



Figura 8: Telecentro Vila Cruzeiro

Trata-se, em suma, de um ambiente simples e apertado, com nove microcomputadores dotados de acesso à rede mundial de computadores – internet sempre muito lenta, é premente destacar –, dos quais, entretanto, pelo menos três não estavam funcionando adequadamente enquanto lá permaneci. Durante as tardes, o sol entrava ardente pela janela do telecentro e o calor, por conseguinte, era quase insuportável – considere-se a época do ano em que fiz as minhas observações. Com o cair da noite, a luminosidade se ia apagando e a sala se tornava escura; a fraca lâmpada, impotente, mal conseguia clarear aquele espaço comprimido.

Entre as coisas que me chamaram a atenção na AMOVICS, afóra as observações que se deram dentro do telecentro, estão as conversas que tive com Beatriz e as atividades de educação infantil que, por vezes, pude com atenção observar. A presidente sempre defendia o seu bairro. Certa vez, ao ser indagada acerca da vida cotidiana nas proximidades, criticou com veemência a polícia, responsável, segundo ela, por ações exageradas e por constrangimentos à população local. Disse ainda que noventa e nove por cento das pessoas da vila eram honestas e trabalhadoras, mas que a polícia, todavia, tratava a maioria delas como marginais (sobretudo aos negros), fazendo batidas e paredões constantemente, bem como ofendendo e até mesmo agredindo alguns moradores. E tudo isso na frente de crianças, de forma arbitrária. Boa parte dos educadores que trabalham na AMOVICS é constituída de voluntários, inclusive pessoas de fora da Vila Cruzeiro. Porém mesmo esses, apenas por freqüentarem a região, sofrem ou já sofreram algum tipo de pressão policial. Beatriz (uma mulher negra) me relatou que, certa feita, um jovem – note-se o que foi destacado por ela – branco, loiro e de olhos azuis estava

dando aulas de capoeira para as crianças do SASE, em uma roda<sup>165</sup> formada no meio da rua, quando então parou no local uma viatura da Brigada Militar. Os policiais teriam se dirigido ao rapaz de maneira ríspida, ordenando-lhe que se encostasse à parede com os braços abertos. Em vez de obedecer, ele tentou explicar que não era marginal, que estava ensinando capoeira e que nem mesmo era dali. A polícia então reagiu severamente e o acertou a golpes de cacete, derrubando-o ao chão e enchendo-o de porradas na frente das crianças. Eis as palavras de Beatriz: “o que ele fez? Me disse que ia embora e nunca mais voltou. Perdemos um professor. E isso que ele era branco, loiro, dava pra ver que ele não era da vila.”

Beatriz admitia que a localidade vinha enfrentando problemas como a violência e o tráfico de drogas. Não obstante, asseverou que a polícia tomava, em razão do preconceito, medidas “preventivas” desproporcionais e que acabava, por conseguinte, cometendo inúmeras injustiças e violações aos direitos humanos. Em tempo: nem na Vila Timbaúva nem na Vila Cruzeiro, com efeito, deparei-me com algum episódio de violência – como ter sido assaltado, por exemplo –, mesmo andando pelas ruas diariamente e em diferentes horários. Em todo caso, para tentar evitar o aumento da violência na vila – cuja ocorrência não se dá com a mesma intensidade que, de fora, costuma-se imaginar –, os coordenadores e educadores da AMOVICS, sobretudo através do projeto SASE, realizam um árduo trabalho de educação infantil e de amparo às crianças, visando que elas possam obter um desenvolvimento sadio e pacífico. Tal trabalho inclui aulas, alimentação, higiene e recreação, etc., além de assistência médica, psicológica e jurídica – através de voluntariado –, sendo as duas primeiras oferecidas às crianças e aos seus pais, ao passo que, a última, somente aos pais. Acabei me envolvendo, por acaso, em algumas dessas atividades infantis, como a alimentação (hora da merenda) e certas brincadeiras. Foram, de fato, momentos interessantes e agradáveis, em que as crianças, principalmente as mais curiosas e desinibidas, vinham conversar comigo e me faziam uma série de perguntas.

À época de minhas idas à AMOVICS, o Telecentro Vila Cruzeiro funcionava de segunda à sexta-feira, das 09 às 12 horas, pela manhã; das 13 às 16, à tarde; e das 17 às 20 horas, à noite<sup>166</sup>. Durante o dia, a monitora era Kênia, filha de Beatriz. À noite, o comando era de Juliana, moça de quem acabei me aproximando mais e que me ajudou de forma dedicada

---

<sup>165</sup> O jogo (ou luta) de capoeira se dá, em geral, no interior de uma roda de pessoas que o assistem ao mesmo tempo em que ficam cantando, com acompanhamento do som do berimbau, o qual é tocado por algum dos membros do grupo.

<sup>166</sup> Meu trabalho de campo no Telecentro Vila Cruzeiro foi realizado no fim do ano, época em que vigora o horário de verão. Como anoitecia bem tarde, muitas vezes o telecentro permanecia aberto após as 20 horas – horário em que ainda era dia –, fechando somente às 20:30h ou mesmo às 21 horas, conforme o movimento dos usuários no local.

em minhas tarefas – inclusive recrutando alguns usuários para entrevista. Na primeira visita, fui levado ao telecentro pela presidente, que me autorizou a lá empreender minha pesquisa de campo. Segui então fazendo as observações preliminares, até começar, enfim, a realizar as entrevistas. Uma salinha inteira, a propósito, foi-me emprestada para este fim.

Em termos de perfil básico, o público frequentador do telecentro não parecia ser muito diferente daquele que encontrei no Timbaúva. A distribuição por gênero era similar – embora talvez houvesse uma leve preponderância de pessoas do sexo feminino. A própria questão da existência de inúmeras usuárias mães, já antes observada, mostrou-se de novo presente. Muitas mulheres – sobretudo jovens, com menos de vinte anos – iam ao telecentro carregando filhos pequenos, ou então iam buscá-los ao final da aula do SASE e aproveitavam, uma vez que estavam ali, para usar os computadores do Vila Cruzeiro. No tocante à idade, havia tanto pessoas jovens quanto usuários mais velhos. Na realidade, contudo, a maioria da população usuária era composta mesmo de adolescentes e jovens adultos. No turno da noite, o acesso ao telecentro era proibido para os menores de dezesseis anos. Em compensação, nas tardes de terça e quinta-feira, o espaço era reservado para as crianças do SASE, que, por meio de atividades lúdicas, recebiam aulas de educação digital. Os principais atrativos aí eram os jogos, desenhos e o acesso a outras brincadeiras similares, como, por exemplo, o Jogo da Força feito pelo computador. Mas, cabe dizer, já nesta idade as crianças demonstravam ter interesse pelos tão famosos serviços de relacionamento on-line – entenda-se aqui o Orkut –; os quais elas desejavam ansiosamente poder ali ver – a fim de se comunicarem virtualmente com amigos mais velhos –, mas que, por ordens da educadora, eram impedidas de acessar.

A salinha do Telecentro Vila Cruzeiro não permitia que houvesse um real silêncio no local. Qualquer coisa que alguém lá dissesse poderia ser ouvida por qualquer pessoa. Os usuários conversavam em baixo tom de voz, mas quando estavam apenas entre amigos, dois ou três conhecidos, falavam em voz normal, como se estivessem usando a internet dentro de casa. Tal como no outro telecentro, os usuários da Vila Cruzeiro costumavam interagir com seus amigos, sobretudo no intento de lhes mostrar coisas interessantes na internet, como, por exemplo, vídeos, fotografias, imagens e mensagens no Orkut, fofocas e notícias – isto é, qualquer conteúdo considerado pertinente e digno de ser visto, comentado e repassado. Eu ficava lá, às vezes conversando com as monitoras, outras vezes utilizando algum computador. Às vezes eu ficava apenas parado, sentado ou em pé, observando, ou então conversava com algum usuário, principalmente com aqueles a quem eu ia aos poucos conhecendo – preservo aqui os seus nomes. Em outros momentos, dava uma saída. Ia respirar o ar da rua. Tratava-se, afinal, de um espaço muito apertado.

Se na Vila Timbaúva o Orkut era a principal atração, na Vila Cruzeiro, então, ele reinava absoluto. Em razão do lento acesso à internet, o MSN Messenger não podia ser usado na Cruzeiro. Isso significava a supremacia total do Orkut, que permanecia sempre aberto nas telas dos computadores do telecentro comunitário. Este site, de fato, constitui o principal veículo de comunicação virtual usado pelas pessoas em telecentros, e as interliga em redes de contatos que se estendem para bem além das fronteiras espaciais locais. Através de linguagem digital, o Orkut vai tecendo agrupamentos humanos (redes de associações) em permanente transformação; vai viabilizando, em suma, relacionamentos que não podem ser desprezados – como se de repente fizessem parte de um simples passatempo, sem real valor sentimental. Os atuais serviços de comunicação e/ou de relacionamento por meio do ciberespaço, em verdade, permitem que se confunda (e/ou funda), de modo difuso, realidade com virtualidade.

Os usos do Orkut nos dois telecentros, de acordo com o que observei, acabaram por apresentar muitas semelhanças. Não convém aqui repetir o que já foi descrito, mas devo, por necessidade, retomar sucintamente algumas idéias. Com efeito, não é somente no Timbaúva que a comunicação e o relacionamento se constituem como atividades supremas. No Vila Cruzeiro, da mesma forma, os usos da internet têm como função principal a comunicação entre pessoas (sobretudo via Orkut), a interação social entre amigos, parentes, namorados, *ficantes*<sup>167</sup>, conhecidos ou pessoas que buscam conhecer alguém através da internet. Em seu conjunto, as demais possibilidades de uso do ciberespaço por certo apareciam, porém com menor expressão – abrindo, não obstante, um universo multivariado de interconexões e de conteúdos a serem explorados. É claro que, certas vezes, vi usuários assistindo a vídeos no You Tube, lendo notícias nos portais mais conhecidos – Terra, UOL, Click RBS e Globo.com, etc –, buscando informações no Google, lendo as páginas virtuais de consagradas publicações impressas, como jornais e revistas, bem como acessando a Wikipedia, páginas de jogos on-line e *sites* governamentais – tais como o DATAPREV, da previdência social; o site do INEP, do Ministério da Educação; a página da Receita Federal; etc. A comunicação virtual – em especial, através do Orkut –, entretanto, era o que realmente unia os usuários num interesse comum; era o que aparecia nas telas de todos os computadores e que, para vários usuários, parecia constituir a finalidade precípua da rede. Por exemplo, o MSN, conquanto ausente no

---

<sup>167</sup> Neologismo usado para significar a relação que se dá entre pessoas que estão apenas “ficando”, isto é, usufruindo de uma espécie de namoro temporário, eventual, em princípio sem compromisso, que muitas vezes prescinde expressamente de valores convencionais da relação estável, como a fidelidade, por exemplo. “Ficar” pode ser um acontecimento de uma noite ou que perdura meses, pode se dar apenas em festas ou até mesmo em casa. Trata-se de uma concepção particular acerca das relações amorosas – e da forma de vivenciá-las –, histórica e culturalmente produzida, ao invés de constituir um modelo pronto, fundado em requisitos pré-determinados.

telecentro, era citado em quase todas as entrevistas, devido à sua importância. As pessoas me diziam que, por não poderem utilizar tal serviço no Vila Cruzeiro, iam às vezes a Lan Houses. A despeito do ônus financeiro, elas tinham a necessidade efetiva de conversar com os seus amigos pelo MSN – ou, em outras palavras, precisavam se comunicar via internet.

No Orkut, de modo geral, pude ver as mesmas atividades que eu já observara semanas antes, quando estava no Telecentro Timbaúva. Os usuários do Vila Cruzeiro gostavam muito, dentre outras coisas, de ver e postar fotografias e de ler e enviar seus recados – também chamados por alguns de *scraps*. Por exemplo, além de freqüentemente olharem as fotos de outras pessoas, sempre aparecia lá alguém portando um celular de câmera e um cabo USB, com o objetivo de salvar retratos digitais pessoais no HD do computador para, em seguida, colocá-los em álbuns de fotos do Orkut. Ademais, todo dia as pessoas faziam comentários acerca de seus recados – uma parcela considerável delas, pelo menos –, o que demonstrava o quanto eles eram lidos e enaltecia a sua importância enquanto recurso de comunicação virtual. Os recados eram tão importantes que às vezes algum usuário aparecia no telecentro e, já com pressa para sair, dizia o seguinte: “ah, só vim ver se tem recado pra mim no Orkut.” Ou então: “só vim ver tal coisa, tô com tanta pressa que não vai dar nem mesmo pra ver meus recados no Orkut”. Quando liam ou enviavam recados interessantes, alguns usuários pediam a atenção de seus amigos em redor – para a leitura em voz alta ou para chamá-los até o computador. De certo modo, ler os recados e, por conseqüência, respondê-los, era como que uma atividade obrigatória para muitas pessoas. Algo, portanto, rotineiro. Um meio cotidiano de comunicação interpessoal. Em suma, o envio/recebimento de recados e o uso de outros recursos do Orkut, tais como a postagem de vídeos para consulta, o Budypoke, os álbuns de fotografias, as mudanças de perfil pessoal e o acesso a comunidades de interesse e a (novos) amigos virtuais, constituem, indubitavelmente, os principais canais de comunicação virtual (via ciberespaço) utilizados pelo pessoal freqüentador do Telecentro Vila Cruzeiro.

A questão dos perfis, a propósito, merece uma consideração especial. No Orkut, o usuário precisa criar um perfil, isto é, precisa preencher uma lista de características pessoais que pode ser vista por qualquer pessoa que acesse a sua página. Com exceção dos chamados *fakes*<sup>168</sup>, o perfil em geral apresenta um pouco daquilo que o usuário é (ou diz ser), exibindo

---

<sup>168</sup> Um *fake* – em inglês, falso – é uma conta de usuário falsa, a qual supostamente esconde a real face do usuário titular. O *fake* geralmente usa um pseudônimo, um nome de pessoa famosa ou apelido, etc. Ao invés de usar a própria fotografia, coloca um desenho ou então a foto de outra pessoa e/ou de qualquer outra coisa. Há pessoas que utilizam uma conta *fake* para difundir conteúdo impróprio, proibido ou danoso, como, por exemplo, fotos de pedofilia, mensagens racistas, vírus de computador, etc. Outras pessoas, entretanto, usam o *fake* simplesmente para diversão, como uma espécie de segunda identidade ou como estratégia de preservação do nome e da aparência.

dados como idade, etnia, opção sexual, comportamento, temperamento, religião, interesses no Orkut, visão política, gosto musical e artístico, atividades favoritas, estado civil, idiomas que fala, cidade onde mora, se tem ou não tem filhos e animais de estimação, entre vários outros. Cabe ao usuário, é claro, escolher se preenche determinado campo ou se, ao contrário, deixa-o em branco. O que há de mais interessante nos perfis, em minha opinião, são as frases de abertura – que, conquanto apareçam fora da lista de características do perfil, muitas vezes servem para descrever os usuários – e, em especial, o campo “quem sou eu”. Esta é, de fato, uma pergunta de difícil resposta, que apresenta múltiplas possibilidades de exploração e que sempre revela notável subjetividade. No que tange aos usuários do telecentro, pude perceber que essa resposta, em vários casos, exibia qualificações pessoais marcantes, expostas por frases enfáticas. Em outros casos, havia provocações ou, ainda, letras de música e/ou frases dispersas – cujo conteúdo, de alguma forma, acabava por exprimir algo a respeito da vida do usuário. Em minhas observações, li certa vez a seguinte resposta no Orkut de uma usuária do Telecentro Vila Cruzeiro. “Quem sou eu: eu sou a Laura, 100% safadona”. Outra usuária, em tom provocativo, assim respondeu. “Quem sou eu: aquela que você nunca será.” Mais uma resposta. “Quem sou eu: eu sou um pegador. Sou um cara altamente gostoso, inteligente, bonito, com um membro grande (bem grande mesmo) e, acima de tudo, muito, mas muito modesto.” Ora, sem desconsiderar o lado humorístico de algumas respostas, é interessante notar que as mesmas – às vezes em poucas palavras, outras vezes através de textos bastante longos – servem para apresentar o usuário do Orkut ao seu amigo virtual (ou ao desconhecido virtual), para causar a outrem uma primeira impressão (tal qual a fotografia), para construir, em última análise, uma imagem pessoal. Trata-se de uma forma de identificação virtual que pode, inclusive, funcionar como carta de intenções. Afinal, não é por acaso que um rapaz expressamente assevera: “quem sou eu: eu sou um pegador”; ou que uma moça, ericando as “rivais”<sup>169</sup>, responde: “quem sou eu: aquela que você nunca será.” Enfim, a diversidade de expressão nos perfis do Orkut, sobretudo na questão “quem sou eu”, é algo bastante visível, que pude com frequência observar enquanto estive visitando o telecentro.

De resto, vale lembrar, as formas de comunicação através da internet se mostraram realmente semelhantes nos dois telecentros em que fiz minhas observações. Também no Vila Cruzeiro vi usuários mandando recados para amigos e familiares, ao mesmo tempo em que outros olhavam fotografias de desconhecidos e procuravam conhecer alguém pela rede. As

---

<sup>169</sup> Esta moça foi uma das minhas entrevistadas no Telecentro Vila Cruzeiro. Tive a oportunidade de perguntar-lhe sobre o que, antes, lera em seu perfil do Orkut. Ela respondeu que aquela resposta se dirigia às “rivais”. Simplificando, as rivais eram outras moças (desafetos pessoais), as quais com ela concorriam pela atenção dos rapazes, por assim dizer.

fofocas, as histórias de medo e desconfiança, os exemplos perigosos extraídos da televisão, o temor quanto à existência de mentiras, etc., tudo isso apareceu e reapareceu no cotidiano dos usuários, com maior ou menor significância, variando de caso a caso. O mais irônico era ver que as mesmas pessoas que diziam repudiar a “mentira”, igualmente “mentiam” em chats e em seus perfis do Orkut. Eu pude observar, com efeito, situações nas quais o usuário estava claramente distorcendo alguma informação sobre si mesmo e/ou colocando como sua uma foto de outra pessoa. As próprias pessoas afirmavam fazer isso. Quando eu as indagava a respeito da suposta mentira, ouvia várias respostas, porém esta era a mais comum: “todo mundo mente na internet, não sou eu que vou falar a verdade”. Nas salas de bate-papo, por exemplo, em cada nova conversa emergia um novo personagem, repleto de características inventadas. Os usuários não escondiam que, de fato, “mentiam” nos chats. Porém listavam suas razões. Em parte, ali se podia, por exemplo, dar asas aos sonhos de uma estética corporal idealizada. Podia-se, outrossim, liberar desejos secretos da intimidade – pelo menos através do texto –, muitas vezes reprimidos na chamada vida real. Tratava-se, afinal, de um espaço de beleza e de não-vergonha. Além disso, os usuários acreditavam que deviam ali se proteger, resguardando suas identidades – mesmo porque, é óbvio, ninguém tinha como saber quem era a pessoa que se encontrava do outro lado da rede. No Orkut, as mentiras eram mais pontuais, isto é, assemelhavam-se menos com um mundo de fantasias. Vi vários perfis, ao lado dos próprios usuários, e pude perceber que algumas informações eram mudadas de propósito. Havia adolescentes que elevavam suas idades, jovens mães que diziam não ter filhos, bem como pessoas que enfeitavam sua lista de habilidades pessoais, etc. Mas, apesar disso, não observei qualquer mudança integral de perfil, nenhuma criação total de um personagem, de um *fake*. Fosse no Orkut ou no MSN, fosse no chat, o espaço da comunicação virtual permitia a constante criação de “realidades” – as quais, com frequência, não podem ser produzidas da mesma forma no além-internet.

Outra situação que logrei observar repetidas vezes foi a de usuários, principalmente adolescentes, que iam ao telecentro com a intenção expressa de encontrar alguém para ficar, de “trovar” (gíria similar a caçar) algum rapaz ou garota, ou até mesmo para arranjar “algo sério” (namorado ou namorada). Cheguei a ouvir relatos de usuários que afirmaram, inclusive, já ter tido conversas sobre sexo via internet, dentro do telecentro. Não conselhos sexuais, mas sim bate-papos picantes; conversas que, pelo alto grau de intimidade, poderiam proficuamente ter se dado à meia-luz, longe de qualquer público à volta. É importante ressaltar, a propósito, a contínua imbricação que há entre o universo da internet – mais precisamente, das interações virtuais – e a esfera da sexualidade e/ou das relações amorosas dos usuários de telecentros.

Namorados, casais, amantes, solteiros solitários e metidos a conquistadores, moças recatadas e liberais, pessoas rotuladas como sérias e aventureiras, toda esta diversidade esteve presente nos telecentros, utilizando o ciberespaço a fim de se comunicar com um(a) parceiro(a) ou de encontrar alguém. Observei e conversei com inúmeros jovens (de ambos os sexos) que, por exemplo, afirmavam usar os sites de relacionamento para “caçar”. Outros, em contrapartida, diziam-se sérios, e, portanto, ou buscavam encontrar um(a) parceiro(a) firme ou rechaçavam semelhante conduta, ao menos através da internet. Alguns usuários usavam o Orkut e o MSN para se comunicar com maridos/esposas, com namorados(as) e também com amantes. Havia um rapaz de dezesseis anos na Vila Cruzeiro que quase todo dia ia ao telecentro para usar o chat de namoro. Quando o entrevistei, ele disse que gostava de fazer novas amizades e que desejava, de repente, arranjar uma namorada por ali. Mas falou que, além de ter um certo medo de encontrar pessoalmente uma desconhecida, ninguém quisera até agora encontrá-lo de verdade. Em síntese, amor e ciberespaço estão intimamente relacionados, e as combinações daí decorrentes variam conforme a vasta complexidade dos casos pessoais.

Perto do fim de 2008, após quase oito semanas de observações e quinze entrevistas realizadas, deixei enfim o Telecentro Vila Cruzeiro e encerrei, por consequência, o trabalho de campo desta pesquisa. Já estava acostumado com a rotina do telecentro – sobretudo em razão da boa convivência com as pessoas. No total, foram quatro meses de campo, com 32 entrevistas individuais gravadas na Timbaúva e na Vila Cruzeiro – período esse que não foi apenas de observações, mas, também, de reflexão e de valioso aprendizado. No que se refere a este capítulo, cabe por fim lembrar que o mesmo constitui-se como uma exposição de estilo etnográfico, cuja principal finalidade a de foi descrever resumidamente o que eu observara, dia após dia, dentro dos telecentros. Trata-se, portanto, de um importante recurso empírico deste trabalho.

## 5. ENTRE OS TELECENTROS E O CIBERESPAÇO: UMA ANÁLISE DE REDES DE INTERAÇÕES SOCIAIS

### 5.1 Reconstituindo redes de relacionamento

Neste capítulo, faremos a reconstrução de redes sociais de que tanto falamos em outras etapas deste trabalho. Convém ressaltar que tal procedimento analítico não se inicia aqui; em suma, já esteve presente, sob uma perspectiva mais etnográfica, ao longo de todo o capítulo anterior. O que acontece é que agora seguiremos com maior rigor os pressupostos teóricos desenvolvidos no terceiro capítulo, expondo os resultados de nossa pesquisa de campo em conjunto com os conceitos nele discutidos. Na base deste processo, encontram-se tanto os dados provenientes das observações – os quais aparecem aqui diluídos no texto<sup>170</sup> – como as informações que coletamos através das entrevistas. Com efeito, vários excertos das mesmas serão incluídos nas páginas seguintes, de modo a evidenciar nossa análise a partir das próprias falas dos usuários de telecentros. Foram realizadas 32 entrevistas<sup>171</sup> e todas foram submetidas à análise de conteúdo, que possibilitou que lográssemos retrair as redes de relacionamento com o profícuo auxílio das palavras de quem realmente as integra, produz e transforma.

Mas, afinal, em que consiste a análise que será doravante elaborada? Ora, não se trata de uma reconstrução ponto por ponto, nó por nó, cujo objetivo seja o de exibir a configuração “exata” das redes, como se elas fossem iguais a quebra-cabeças – pré-definidos e prontos para serem montados. Já dissemos que as redes de interações sociais que investigamos se arranjam à moda de rizoma, inter-relacionando simultaneamente inúmeros elementos, reorganizando-se a todo instante, escapando para além dos telecentros no tempo e no espaço, etc. Em face de tal complexidade, deve-se admitir de imediato que não é possível exauri-las – isto é, encontrar todos os seus pontos, caminhos e limites. Cabe então indagar: o que é factível? Com o olhar direcionado para um foco, a saber, as redes de relacionamento informal constituídas nos e a partir dos telecentros comunitários, e com base nos dados empíricos colhidos durante a fase de pesquisa, pudemos identificar associações múltiplas entre as pessoas – acompanhadas de outros elementos – e certos fluxos de sociabilidades, que são como que movimentos dotados de características mais ou menos similares, os quais se dão no seio das redes, constituindo a sua própria dinâmica, o seu processo de produção e de transformação. É à explicitação de tais

---

<sup>170</sup> Ou seja, sem o estilo de descrição etnográfica trabalhado no capítulo anterior.

<sup>171</sup> Destas 32 entrevistas, 17 foram feitas com usuários do Timbaúva e 15 com usuários do Vila Cruzeiro.

associações e movimentos que nos dedicamos agora, a fim de dar visibilidade a essas redes. Trata-se de uma análise teórica, por certo, mas também de uma descrição de caráter empírico. Isso não é nenhuma desvantagem, e sim um recurso precípuo deste trabalho – haja vista que, a menos que se conceda amplo espaço para a *empíria*, é impossível realizar uma reconstrução acurada de redes de interações sociais.

É de se destacar que esta tarefa não é tão simples como pode à primeira vista parecer; ao contrário, tem uma série de complicações, que derivam sobretudo da condição de intensa complexidade em que está imerso o nosso campo de estudo. Como já colocamos, não lidamos com um objeto empírico compacto, hermético e bem delimitado – no que concerne à relação vetorial entre o tempo e o espaço. Para dar conta desta amplitude bidimensional, trabalhamos com as noções de local e global, no intento de, entre outras coisas, expandir as possibilidades de compreensão analítica do deslocamento espacial-temporal que se dá durante o processo de movimentação das redes de interações sociais formadas nos e a partir dos telecentros. Pode-se afirmar que o nosso campo de investigação é de fato os telecentros; é, não obstante, também as vias ciberespaciais que os entrecruzam, em um *continuum* de sociabilidades que não tem origem nem destino – e tampouco raízes definidas –, interligando o contexto local a realidades plurais, próximas e/ou distantes, a princípio indeterminadas, que só foram percebidas porque acompanhamos sua dinâmica, seus fluxos flexíveis e multifacetados. Os limites de tais redes não são precisos, e podem abranger, por exemplo, relações de pessoas que jamais utilizaram os microcomputadores dos telecentros, mas que estão de alguma maneira em conexão com os seus usuários – passando, portanto, a compor estes emaranhados reticulares, a produzi-los, reproduzi-los e modificá-los, etc.

Esta reconstituição de redes de relacionamento consiste, enfim, em um olhar parcial, que poderia incluir outros movimentos, espaços, seres, coisas e pessoas, etc. O que está em questão é que aqui serão desenvolvidos justamente aqueles aspectos que apareceram com maior intensidade durante a pesquisa de campo, com nitidez notável, constituindo as facetas mais expressivas dessas redes. É claro que esta é uma análise localizada. Com efeito, o escopo de nossa investigação não transcende em muito o espaço dos telecentros comunitários. É neles que nos centramos. Todavia, ela pode servir para pensarmos também a respeito de outras realidades, de redes mais extensas e, em última instância, de todo o ciberespaço – enquanto ambiente de realização de redes de interações sociais globais. Afinal, ao se espriarem pela *web*, as redes que estudamos se imbricam a outros contextos, a outros lugares, a outros grupos sociais, e, com isso, fundem-se e refundem-se, compartilhando pessoas e idéias, trocando características, mudando de forma e conteúdo, construindo o seu exterior e o seu interior.

## 5.2 A heterogeneidade e a complexidade das redes

Toda rede de interação social é sempre heterogênea, uma vez que põe em relação não apenas pessoas, mas também uma miríade de seres e elementos diversos, de todas as ordens e em várias direções. Já asseveramos isso, vale lembrar, quando discorremos acerca da corrente sociotécnica e da teoria do ator-rede. E qual é o sentido de semelhante afirmação? Ora, em primeiro lugar ela tem por objetivo invalidar a premissa muitas vezes sequer contestada de que as relações sociais são compostas estritamente por seres humanos, isto é, por indivíduos, e nada mais; em segundo lugar, ela serve para ampliar os horizontes (e/ou aguçar a percepção) do investigador no que se refere àquilo que pode e ao que não pode fazer parte da esfera das relações sociais. Toda rede de interação social, por conseguinte, é sempre complexa, haja vista que se constitui num âmbito de multiplicidades rizomáticas, as quais estão associadas tanto aos elementos que configuram as redes quanto às suas possibilidades de interconexão. É sob esta perspectiva, por certo, que se formam (nos e/ou a partir dos telecentros) as redes de relacionamento informal, direcionadas para a comunicação afetiva – entre familiares, amigos e vizinhos, ou então entre namorados, casais ou “ficantes”, etc.

O que vamos expor agora é válido, de modo geral, para os telecentros Timbaúva (TT) e Vila Cruzeiro (TVC)<sup>172</sup>, em virtude das similaridades que ambos têm no tocante à relação social que é neles promovida entre o contexto local (comunitário) e o ambiente ciberespacial (virtual). De acordo com as delimitações empíricas estabelecidas neste trabalho, os principais atores envolvidos em tais redes são, de fato, os usuários dos dois telecentros. São eles que ocupam diariamente as cadeiras destes espaços, revezando-se pela manhã, à tarde e à noite, marcando horário para a utilização dos microcomputadores e, por extensão, da internet. São eles que atribuem visibilidade e movimento aos telecentros comunitários e é por causa deles que as luzes são acesas, que os equipamentos são ligados e que os monitores têm este trabalho – e não qualquer outro ou até mesmo nenhum. Sem os usuários, tais ambientes não existiriam, não passariam de meros cemitérios de computadores<sup>173</sup>. Nos telecentros, os internautas entram em contato com membros da família, com seus amigos, colegas, vizinhos e conhecidos, com namoradas, esposas e pessoas por quem estão interessados – em todos os sentidos que este

---

<sup>172</sup> E pode ser considerado válido inclusive para outros telecentros, como se verá na seqüência, pois as associações reticulares que teceremos são bastante amplas – não se restringindo às realidades locais da Vila Timbaúva e da Vila Cruzeiro.

<sup>173</sup> Como dissemos no capítulo anterior, a comunicação é a função da internet mais usada no TT e no TVC. E, ressalvados os casos excepcionais (talvez), só quem se comunica através de instrumentos tecnológicos são os seres humanos. Eles não são os únicos seres/elementos que compõem as redes de sociabilidades aqui em estudo – conforme os pressupostos da teoria do ator-rede –, mas são, partindo de nossa perspectiva de análise, os seus atores principais – em especial, sob a figura dos usuários de telecentros comunitários.

vocábulo pode apresentar. Deles, estes fluxos de sociabilidades partem em direção a pontos diferentes, deslocados no tempo e no espaço, podendo apenas circundar a esfera local ou transcender as fronteiras regionais e nacionais, ou realizar tudo isso ao mesmo tempo. Por eles, tais fluxos passam, visto que emanam também de outros lugares, de outras pessoas, de outras redes, etc. A partir deles, constituem-se – transformam-se, reproduzem-se, organizam-se – redes de interações sociais. E, é importante ressaltar, os agentes centrais de todos estes processos são, com efeito, os usuários dos telecentros – dizer isso, entretanto, não significa afirmar que eles sejam os únicos a integrá-los.

Além das pessoas que não freqüentam os telecentros, mas que se interligam aos seus usuários, inúmeros elementos diferentes e díspares compõem tais redes, tecendo associações entre as coisas, configurando emaranhados heterogêneos – os quais, de um lado, podem ser entendidos como sociais, enquanto que, de outro, devem ser definidos como sociotécnicos. A primeira figura que emerge aqui é a do computador. Ora, as redes de relacionamento, tal qual as concebemos neste trabalho, nada seriam se não houvesse esta já tão difundida ferramenta, que consiste no ponto de partida e de chegada das relações sociais desenvolvidas através do ciberespaço. Trata-se de uma espécie de lente, que permite que se enxergue o mundo de uma forma nova, mediada. Teclar<sup>174</sup> com outrem pelo computador é uma experiência à parte. Não é o mesmo que conversar com alguém frente a frente, em um contexto espacial-temporal bem definido, não deslocado – ao menos na opinião dos usuários de telecentros que entrevistamos. Por trás dele, ou além dos limites do monitor, do *mouse* e do teclado, não obstante, há uma série de outros instrumentos tecnológicos, conectados em rede, possibilitando a configuração de um modelo societal flexível e dinâmico da informação, que interliga globalmente todo e qualquer dado digital – na exata medida em que as redes comunicacionais e informacionais forem capazes de suportá-los, de correlacioná-los, de disseminá-los. Nesse sentido, também os cabos e fios fazem parte das redes sociotécnicas que se constituem a partir dos telecentros, como também as correntes de eletricidade – que é a principal fonte energética a ligar as TICs, base material da sociedade da informação –, os diversos *softwares* e *hardwares*, os satélites, as empresas de tecnologia, os profissionais da área de TI, os *hackers* e, em suma, a própria internet – note-se que o nome “rede mundial de computadores”, por si só, exprime tudo o que queremos dizer –, entre uma pluralidade de outros elementos que, devido à sua complexidade inesgotável e capacidade de associação inatingível, não serão aqui nem mesmo mencionados. Os telefones fixos e móveis, as demais mídias de comunicação, bem como todo o complexo

---

<sup>174</sup> Este verbo é utilizado comumente pelos internautas como significante para “conversar pela internet”. Como de fato não há uma “conversa” – isto é, uma interação oral – quando a comunicação é feita de maneira textual, usa-se o termo referente a “escrever pelo teclado”, ou seja, teclar.

das TICs, encontram-se também de algum modo imbricados no seio de tais redes, produzindo-as e conformando-as; interferindo, enfim, nas relações sociais que através delas se dão.

Quando os usuários de telecentros enviam e/ou recebem um e-mail, acessam o Orkut ou conversam pelo MSN, não estão utilizando nenhum recurso oral de comunicação, e sim propriedades do universo da escrita. Daí pode-se depreender que o texto, em suas diversas modalidades, é também parte integrante dessas redes sociotécnicas, porquanto nelas introduz e fortalece formas peculiares de interação social, baseadas em códigos simbólicos específicos, os quais são diferentes daqueles que normalmente adotamos quando dialogamos com outrem por meio da voz. Ao instituir algo novo, ao constituir-se como mediador de relacionamentos, como técnica de comunicação, o texto passa a produzir efeitos sobre as redes e, portanto, a elas se coaduna. Cabe colocar, a propósito, que os recursos textuais virtuais, conquanto sejam combinações de letras e de outros símbolos gráficos, são antes de tudo dados computacionais, informações digitais. E isso não é válido somente para o texto. Toda representação visual que vem a ser produzida através de um computador, tais como animações, fotografias, planilhas ou gráficos, entre outras, constitui, a despeito daquilo que aparece para os usuários nas telas de seus monitores, seqüências binárias de impulsos elétricos que, decodificadas, acabam por constituir as informações digitais. Deve-se ressaltar, assim, que também os fluxos de dados digitais estão integrados às redes sociotécnicas que atravessam o espaço dos telecentros. Em tais redes, não há apenas dispositivos materiais, equipamentos físicos, palpáveis, visíveis; há, outrossim, informações microscópicas, sinais imperceptíveis, ondas inaudíveis, etc. Em suma, trata-se de emaranhados multifacetados e complexos, de configurações reticulares que fazem interconectar uma pluralidade de coisas distintas, desde seres humanos e suas particularidades individuais e/ou grupais até elementos não-humanos, naturais, químicos, físicos, energéticos, técnicos, tecnológicos, etc. – em busca de expressar em parte esta complexidade elementar, tal lista de adjetivos poderia ser estendida indefinidamente.

O uso do termo sociotécnica pode dar uma idéia equivocada sobre o que pretendemos aqui expressar. Com efeito, as redes de interações sociais desenvolvidas nos e a partir dos telecentros comunitários não equivalem à conjunção estrita do social com a técnica; não se referem a um encontro entre o homem e a tecnologia. Em verdade, elas são multiplicidades – abarcando um contexto amplo de relações rizomáticas entre uma miríade de seres e coisas, de realidades plurais e multidimensionais. À luz destas considerações, pode-se asseverar que as redes ora em estudo são também compostas pelas emoções e/ou sentimentos que movem os usuários de telecentros; pelos episódios de violência que assombram a vida cotidiana local; pelas notícias de jornal que fazem com que os internautas tenham uma determinada impressão

a respeito da internet; pelas relações por vezes conflituosas e outras vezes fraternais que eles mantêm com seus vizinhos, colegas e amigos; pelas fofocas; por políticas públicas e lutas de reivindicação; pelo desemprego; pela saudade; pelo desejo de se encontrar alguém, de amar e de ser amado, de beijar, abraçar e transar, de trair ou descobrir uma traição, de se delatar uma pessoa, de brigar, xingar e ofender, de agradar-se e ser agradado, etc. Dessas redes também fazem parte, em amplo sentido, as instalações dos telecentros, os meios de transporte que dão acesso a eles – como é o caso do ônibus gratuito, que circula dentro da Vila Timbaúva –, as festas de que muitos usuários acabam tomando conhecimento através da internet, os serviços assistenciais realizados no interior do CESMAR e da AMOVICS, as casas dos usuários, e, no limite, até mesmo o ar que eles respiram e aquilo que chamamos de fenômenos da natureza, como a chuva e os ventos – que podem, por exemplo, mantê-los afastados dos telecentros ou então segurá-los por mais tempo dentro deles. De fato, poderíamos aqui ir bem além destes elementos, adicionando item após item, associação após associação, e assim por diante. Como afirmamos, trata-se de redes complexas, múltiplas, rizomáticas.

Para fins operacionais – até porque estabelecemos certas delimitações empíricas neste trabalho –, no entanto, enfocaremos a partir de agora, na análise acerca da heterogeneidade e complexidade das redes, o contexto de sua imbricação ao ciberespaço; ponto crucial, que faz a ligação entre a esfera local e todo o seu exterior. Afinal de contas, não está em questão aqui esmiuçar toda e qualquer espécie de relação que pode haver no âmbito das redes de interações sociais, haja vista que isso é algo realmente inexequível, impossível<sup>175</sup>. Então vejamos. Tais redes são em parte locais, é verdade – realizando-se num contexto espacial-temporal definido, *face to face*. Não obstante, são também virtuais, deslocadas no espaço e no tempo, já que se inserem no ciberespaço – um ambiente de sociabilidades destituído de raízes físicas concretas, bem demarcadas –, desenvolvendo-se e refazendo-se através dele sem cessar. Ao ingressarem na esfera virtual, as interações sociais vivenciadas pelos usuários do TT e do TVC sofrem transformações, isto é, mudam de forma e/ou direção e assumem características peculiares, que derivam justamente das especificidades que marcam o ciberespaço enquanto ambiente de relacionamento, ou melhor, de *ciber-relacionamento*. Ele é, por certo, um meio produtor de realidades, um espaço ativo, e não passivo, visto que contribui para a constituição de outros tipos de sócio-interação, para o estabelecimento de laços sociais renovados, para a produção de subjetividades diferenciadas. Sua “simples” interferência, considerando-se que ele consiste

---

<sup>175</sup> Identificar algumas destas possibilidades de interconexão, tecer relações, apontar horizontes, caminhos, esta era uma de nossas tarefas; a outra, com efeito, consiste em aprofundarmo-nos justamente na análise daqueles aspectos que apareceram com maior evidência durante a nossa pesquisa de campo – no caso, as interações de usuários de telecentros nos e a partir de tais lugares, sobretudo via ciberespaço.

em um “espaço” social bastante peculiar, engendra a configuração de novos relacionamentos e fluxos de sociabilidades, de novas redes de interações sociais. Dentre as particularidades que caracterizam o ciberespaço, pode-se aqui destacar: a ruptura com as barreiras temporais e a dinamização da comunicação à distância, o amplo recurso ao texto, o anonimato (em certos casos) e a fragmentação do indivíduo em diferentes *personas* virtuais, a facilidade para entrar em (e sair de) ambientes, plataformas ou comunidades de relacionamento, etc. Na seqüência, apresentaremos alguns excertos de entrevistas individuais<sup>176</sup>, os quais evidenciam, a partir de falas dos próprios usuários de telecentros, que a mediação comunicacional promovida pelo ciberespaço acaba alterando, na prática, as formas e/ou condições de realização da interação social – em relação ao que ocorre quando a mesma se dá de modo não-virtual, frente a frente.

Entrevistador: Tu acha que mudou alguma coisa na tua vida?

Entrevistada: Ah, mudou assim o relacionamento com as pessoas, entendeu. Tem parentes, tem amigos que eu não tenho tempo de ver, eu vou lá e mando uma mensagem: ah, tô com saudade, quando tu vem me visitar, fulano. Coisas que, é tipo uma obrigação pra mim fazer isso, entendeu. Virou um hábito. Que nem academia, tu vai lá, tu é obrigado a ir porque tu pagou. É exatamente igual, tu vai lá porque tu precisa e tu te comunica com umas quantas pessoas de uma vez só. (...) porque é difícil, às vezes... um que mora lá em Cachoeirinha, outro lá em Gravataí, outro lá em Viamão. Fica difícil.

(Paloma, 21 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Repare que a entrevistada assevera que o uso da internet fez surgir um hábito, que é o de se comunicar cotidianamente com pessoas com quem, se tal TIC não existisse, ela pouco falaria. Paloma chega mesmo a se referir ao surgimento de uma obrigação – a qual alteraria, de fato, seus modos de se relacionar com tais pessoas. É claro que este é apenas um exemplo introdutório. Mais adiante, vamos analisar em profusão estes casos de mutação das relações sociais em virtude da supressão de barreiras espacial-temporais – fruto, em última instância, da intermediação ciberespacial. Por enquanto, vejamos outra transformação que o universo da virtualidade acaba por vezes engendrando sobre a esfera das sócio-interações.

Entrevistador: Beatriz, me explica como é que é esse negócio de tu ter um amigo aqui, ver ele, e ao mesmo tempo falar com ele pelo Orkut, pela internet?

Entrevistada: Ah, é que às vezes tem coisas que a gente não tem coragem de conversar cara a cara, né, ou não tem tempo, a gente conversa pela internet, a gente manda recados, manda convite, conversa.

Entrevistador: Como assim, a gente não tem coragem? Me explica isso aí.

Entrevistada: Ah, é que tem certas coisas que a gente não tem coragem de dizer cara a cara, né. (...) Se tem alguma coisa de errada com a pessoa, ou coisa assim. É que a gente se expressa mais ali, né. Eu pelo menos sou assim. (...) São coisas que a gente não tem como dizer, como expressar por uma amizade que a gente sente, né, porque quando a gente tem uma amizade, assim, bem legal, que a gente curte, a gente quer

<sup>176</sup> De agora em diante, começaremos a utilizar extratos das entrevistas que fizemos no TT e no TVC. É importante ressaltar que todos os nomes aqui utilizados são fictícios – e não têm qualquer relação com os verdadeiros nomes dos entrevistados. Os trechos selecionados apresentam edições.

falar eu te amo, mas a gente não tem coragem de dizer na cara, né, daí a gente manda por recados...

Entrevistador: Sim. Tu se sente mais à vontade pra dizer essas coisas...

Entrevistada: Sim, pela internet sim.

(Beatriz, 23 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Eu acho que... o que tu não tem coragem de falar pra pessoa, tu chega e manda um recado no Orkut.

Entrevistador: Me dá um exemplo pra eu entender como é que funciona.

Entrevistada: Pra, tipo assim, se tu quer brigar com a pessoa, a pessoa fez alguma coisa pra ti, daí tu não tem coragem de chegar nessa pessoa e dizer isso, isso e aquilo, tu pega e manda pelo Orkut.

(Cibele, 19 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Ah, não sei, até acho que é um pouco de, sei lá, vergonha, essas coisas, porque... eu prefiro conversar pessoalmente, conhecer pessoalmente. Prefiro sair numa festa e conhecer do que... ah, apesar de que Orkut tu pode, sei lá, se liberar mais, falar mais coisa do que pessoalmente, né, que daí não tem tanta vergonha.

Entrevistador: Isso que tu falou de que as pessoas podem se liberar mais, é o que tu acha ou é o que tu vê nas pessoas?

Entrevistada: O que eu vejo nas pessoas. (...) Sei lá. As minhas amigas, tipo, daí elas começam a dar, tipo, se conhecem algum garoto, alguma coisa, daí elas começam a dar em cima, marcar encontro ou coisa assim. Tipo, pessoalmente elas ficam toda acanhada, aí vai lá falar com ele, aí eu não vou.

(Cássia, 19 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Vila Cruzeiro)

Os extratos expostos acima demonstram que a mera inserção do elemento ciberespaço nas práticas de comunicação humana pode modificá-las em algumas de suas dimensões mais importantes, a saber: o conteúdo a ser expresso, os sentimentos a ele associados e a própria condição emocional em que se coloca a pessoa ao relacionar-se com outrem. Ao conferirem novas bases para a produção subjetiva das sensações de vergonha e autoconfiança, de medo e coragem, os ambientes virtuais não só instigam o internauta, em alguns casos, a dizer certas coisas em vez de outras – viabilizando, destarte, resultados comunicativos amiúde diferentes daqueles que emergiriam de um relacionamento direto, “real” –, como também permitem que ele recrie os seus limites de expressão sentimental e sua condição de equilíbrio e desequilíbrio perante a interlocução. Em todos os extratos, ressalta-se que a timidez é superada quando se está em interação com alguém via internet, cedendo lugar à coragem. Foi em decorrência de semelhante transformação que Beatriz, por exemplo, pôde externar pela rede o carinho que sentia por suas amigas; que Cibele sentiu-se à vontade para brigar com certas pessoas; que as amigas de Cássia lograram tomar a iniciativa com relação aos rapazes; etc. Vejamos, em todo caso, os excertos a seguir.

Entrevistado: Muda, porque tem muitas coisas que as pessoas podem falar pessoalmente que podem ter vergonha, que nem eu, e não falar, ficar sentindo na hora ali, ficar com vontade de falar pra pessoa mas não fala, porque sabe que na internet todo mundo vai olhar.

Entrevistador: Engraçado que tu me disse isso. E tem gente que me disse o contrário, que tem vergonha de falar as coisas pessoalmente, mas vai ali e fala.

Entrevistado: E ali fala. Não, eu não. (...) Eu prefiro falar pessoalmente, eu vou ficar envergonhado na hora ali, mas eu falei, e a pessoa vai responder pra mim. E aí eu vou saber. Imagina se eu peço pra ficar com uma guria e ela pega e diz que não. Bá, não. Bá, guardei, guardei o não, né. Ninguém sabe que eu tomei o não. E ali tem um monte de gente olhando o não. Bem grande o não. (...) É, eu já penso no que os outros vão pensar, porque eu mando hoje, a guria manda hoje um não, hoje de noite já tem um na minha volta já.

Entrevistador: Ah, os caras vão atrás só pra...

Entrevistado: Vão atrás só pra zoar. Bá, tu tomou um não da fulana.

(Sérgio, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistador: Tu fala coisas que não falaria pessoalmente ou deixa de falar...

Entrevistada: Não, não, não, isso tem coisas também que ou só por telefone ou só pessoalmente, entendeu! Tem certas conversas que não dá, que eu não converso pela internet. Só converso mais o básico, entendeu. Assim, ah, novidades. Agora, coisa mais cabeluda, mais íntima eu prefiro pessoalmente, nem pelo MSN.

(Paloma, 21 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Note que estas duas falas exprimem quase o oposto que aquelas há pouco analisadas. Ao invés de contribuir para a liberação dos internautas, o ciberespaço aparece agora como elemento que lhes inibe as possibilidades de expressão. Sérgio, por exemplo, diz com clareza que não gosta de se aproximar de garotas através da internet por causa da vigilância que ali se dá. Apesar de sentir vergonha, ele prefere cortejar uma guria pessoalmente, uma vez que, em caso de fracasso, só ele saberá do ocorrido. Nas comunidades de relacionamento, isso já não aconteceria. Se ele levasse um “não”, seus amigos descobririam e logo viriam incomodá-lo. E Paloma, por seu turno, afirma com ênfase (na voz) não gostar de conversar sobre intimidades pela internet. O que se deve considerar é que, em todos os casos, o ciberespaço aqui emerge como agente transformador – uma espécie de catalisador –, como um componente ativo. Não importa se o mesmo constrange ou encoraja, ou então se provoca desconforto ou bem-estar, mas sim que ele interfere sobre as emoções e formas de expressão das pessoas, imiscuindo-se às suas subjetividades – e produzindo múltiplos efeitos, os quais variam conforme a pessoa e o contexto da ciberinteração.

É evidente que a esfera ciberespacial, no que tange aos tipos e possibilidades de sócio-interação que pode vir a engendrar, não constitui um ambiente homogêneo. Com efeito, cada plataforma ou serviço de relacionamento detém suas próprias características, apresentando objetivos e sentidos peculiares, assim como funcionalidades distintas<sup>177</sup>. Em outras palavras, é possível dizer que a heterogeneidade e complexidade que marcam as redes de relação social estão presentes também no universo virtual, estabelecendo o que há de particular em todo e qualquer *site*, isto é, em cada ciberambiente de relacionamento. Os extratos que exibiremos a seguir podem dar uma idéia acerca de algumas diferenças que existem entre os três serviços

<sup>177</sup> E atendendo, portanto, a diferentes tipos de público usuário, os quais são dotados, em cada caso, de interesses e objetivos variados.

de comunicação ciberespacial mais usados nos telecentros comunitários: o *chat* (bate-papo), o MSN Messenger e o Orkut.

Entrevistada: O que eu faço no Orkut? Eu visito os meus amigos, deixo recado, me comunico, porque tem muita gente que a gente perde contato, porque é pessoa assim que eu trabalhava, em meio de trabalho, e aí a gente perdeu contato, daí a gente se encontra e conversa.

(Clara, 37 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistador: E o que que tu faz usando o Orkut e o MSN?

Entrevistada: Usando o Orkut eu mando recado pros meus amigos e pras minhas irmãs, e o MSN, quem tiver na, on line, eu converso com quem tiver on line, é pra conversar mais intimamente com as pessoas.

(Sandra, 19 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Eu tava num chat, acho que era da UOL, aí o cara perguntando como é que eu era, ele falando que adorava morena, aí eu comecei a dizer: ah, então eu sou morena, do olho verde, alta, isso e aquilo, bem magrinha.

Entrevistador: E ele, como é que era?

Entrevistada: Daí ele começou a dizer: também sou alto, moreno, forte, não sei o que, faço academia...

Entrevistador: Daqui a pouco ele não era, nem tu também, né.

Entrevistada: ãhã, nem eu nem ele tava falando a verdade...

(Taís, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Esses dia aqui, foi sábado, eu tava numa dessas sala de bate-papo do Terra, sabe. (...) Daí eu conheci uma guria, ela disse que tinha vinte e três ano. Ela falou pra mim assim, que eu era muito sincero, que eu tinha, não tinha muita bobagem na mente, assim, que tem outros que já pensam já, ah, vamos fazer isso, vamos fazer aquilo. Mal conhecem a pessoa e já querem partir pro ataque. Acham que é qualquer pessoa que aceita. Não sabem como é que é a vida da pessoa, se não acabou um relacionamento há pouco tempo ou se tá gostando de uma pessoa. E aí não, não tem, tem uns que tem algum fundamento, mas tem uns que só mexem na internet por bobagem. Tem uns que mexem só pra brincar, outros só pra se divertir.

(Eduardo, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: É olhar o Orkut do outro e ver as fotos de outras pessoas, porque o Orkut não é só pra entrar no teu e arrumar. Aí é que tá, entrar no Orkut, procurar o que que o outro fez, qual é as fotos novas que os outros fizeram, que tem, o que que eles tão fazendo, pra quem eles mandaram mensagem. (...) Ou é com segundas intenções, olhar, ai, vamos ver se ele tá namorando, vamos ver o que que tá acontecendo, o que que ele botou no Orkut que a namorada dele não sabe, aí é essas coisas, entendeu. Todo mundo tem o seu porém. Eu olho os outros, tipo, eu olho pra ver se tem fotos. Eu sou mais assim, vou ver, ah, qual é as fotos que as gurias botaram novas. Decerto elas olharam o que que eu botei novo hoje. É essa coisa, pra mim eu acho assim. Mas tem outros que olham, ah, vamos ver o que a pessoa botou, só pra falar mal. (...) É assim que começa o Orkut. O Orkut bem dizer foi feito pra todos se comunicarem, mas todos olharem os seus Orkuts, entendeu. Tá entendendo o que que eu quis dizer, né. Tipo, se eu fiz o meu Orkut e te convidei, ah, vamos fazer um Orkut. Claro, eu quero saber depois o que que tu vai pôr no teu Orkut, qual é as fotos, quem é os teus amigos que tu não vê, entendeu. É aquela coisa, aí eu digo, ai, ãh, deixa eu adicionar o teu amigo aquele. Não, mas ele não te conhece. Não, mas ele já vai me conhecer se eu adicionar ele no Orkut. É aquela coisa de se envolver com outras pessoas.

(Luciana, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Toda a interação social que se desenvolve num *chat* é instantânea, fugaz e concentrada no contexto espacial-temporal de funcionamento de uma sala de bate-papo. Basta um simples *login* e depois um rápido *logout* para que o internauta consiga entrar nas (e sair das) redes do

*chat*, sob as máscaras de *personas* virtuais distintas, construídas para a ocasião. Conquanto os usuários de telecentros possam utilizar este serviço de relacionamento para muitas finalidades, há que se asseverar que, de modo geral, as pessoas nele ingressam quando desejam conhecer alguém – ali na rede ou até mesmo pessoalmente – e/ou quando querem somente “bater um papo”, isto é, participar de uma conversação rápida, interessante e descontraída. As redes de interações sociais que se constituem através das salas de *chat* são, de fato, bastante dinâmicas, podendo se formar e se desvanecer com a velocidade de um clique, e podendo se espriar para aonde quer que esteja algum indivíduo que delas tenha a intenção de fazer parte. Sempre em veloz transformação, elas comportam informações efêmeras, voláteis, circunstanciais. É como o exemplo de Taís, que revela ter vivido certa interação numa sala de bate-papo em que o seu *self-presentation* ia sendo produzido à medida que a comunicação se ia desenvolvendo. Nas redes fluidas do *chat*, tudo é demasiadamente transitório, desde a experimentação de emoções e prazeres até a vivência da identidade e da pertença. Por vezes, os usuários se associam a tais redes a fim de se aproximar de determinadas pessoas – conhecidas ali, naquele contexto – e de estender esta nova relação para além do *chat*, para redes mais seguras, estáveis. Eduardo fazia isso com frequência, como pude perceber durante as observações de campo – o extrato citado acima não é muito esclarecedor, mas subentende que o rapaz é favorável ao estabelecimento de relações duradouras, pautadas pelo diálogo, pela troca de experiências de vida, etc., o que, por certo, não se pode realizar apenas através do *chat*. Trata-se, em síntese, de redes flexíveis e dinâmicas, cuja ligação é feita pelos interesses comuns que elas em si encerram. Com efeito, há salas de bate-papo orientadas para a discussão a respeito de namoro, sexo, moda, esportes, cinema, religião, música, televisão, viagens, e assim por diante.

A lógica sob a qual opera o MSN, por sua vez, é bastante diferente. As redes que os usuários de telecentros constroem pelo Messenger se assemelham a grupos de amigos, a redes de contatos telefônicos. São cadeias de associação de que eles próprios têm o controle, no que se refere a quem pode ou não estar incluído. Neste serviço de relacionamento, cada internauta tem sua rede, seus contatos. A conversação é instantânea e somente pode se dar entre pessoas que estiverem *on line* ao mesmo tempo, tal como no *chat*. O MSN, não obstante, não constitui um espaço aberto, uma sala de interações múltiplas, e sim um ambiente privado, direcionado quase que exclusivamente para a comunicação bilateral. Assim como nas salas de bate-papo, é possível que alguém crie uma *persona* virtual (um *fake*) e a ponha a interagir com outrem pelo MSN. Mas o que na prática é mais comum, de acordo com o que observamos no Telecentro

Timbaúva<sup>178</sup>, é que os indivíduos façam contas de MSN que representem a eles mesmos, no intento de conversar com amigos, colegas e parentes<sup>179</sup>. No Messenger, os internautas podem teclar acerca de quaisquer temas, indo de questões banais e corriqueiras até assuntos pessoais, importantes, sigilosos, etc. Como explicita a fala de Sandra, (o MSN) “é pra conversar mais intimamente com as pessoas”. É de se ressaltar, enfim, que as redes que se configuram através deste ambiente de comunicação virtual são até certo ponto duráveis e estáveis; são bem menos fluidas, portanto, que aquelas que se formam e se dissolvem no interior das salas de *chat*, em listas de e-mails, em fóruns, RPGs e jogos *on line*, etc.

Para finalizar este subitem, cabe falarmos sobre as redes sociais construídas no Orkut – que é, de longe, o serviço ciberespacial de relacionamento mais utilizado em telecentros. Com efeito, tais redes são bastante plurais, englobando perfis individuais autênticos e *fakes*, e ainda comunidades, que representam uma miríade de gêneros, objetivos e interesses. A grande diferença entre o Orkut e o MSN é que enquanto o segundo consiste em um ambiente privado de comunicação, o primeiro constitui-se como espaço aberto de interação social, como uma rede pública e visível. O excerto da entrevista de Luciana é aqui exemplar, pois mostra que o *site* geralmente acaba sendo usado, dentre outras coisas, para a vigilância e o controle – entre todos os usuários. Embora não sejam tão velozes – e, por conseguinte, fugazes – como as dos *chats*, as redes do Orkut são (também) muito flexíveis e dinâmicas. Todos os membros do Orkut podem, por exemplo, acessar qualquer perfil de usuário ou comunidade do sítio<sup>180</sup>. Por isso, é comum que eles, apesar de utilizarem o serviço sobretudo para interagir com amigos e parentes, usem-no igualmente para conhecer pessoas, como comentou Luciana, ou então para reencontrar velhos conhecidos, como bem ressaltou Clara. É importante lembrar que o Orkut constitui expressão daquilo a que Dornelles (2008) chamou de terceira forma de sociabilidade. Em tal instância do relacionamento humano, a comunicação acontece sem que haja qualquer encontro entre quem interage, tanto no tempo como no espaço. Nos *chats* e no MSN, a mesma prescinde de contato espacial, porém não da simultaneidade – o que, deve-se dizer, equivale à segunda forma de sociabilidade. Nas redes do Orkut, todo recado e/ou mensagem permanece suspenso, à espera de ser visto, lido, comentado; toda interação se mantém em aberto, e isso se dá justamente porque nele não existe relação direta, não há confluência espacial-temporal. Trata-se de redes virtuais fluidas, compostas por conteúdos que são por um lado mutáveis,

<sup>178</sup> Convém recordar que no Telecentro Vila Cruzeiro o MSN Messenger não estava funcionando – enquanto lá permanecemos. É por isso que toda observação relativa ao MSN só pôde ser feita no TT.

<sup>179</sup> Dizer isso, porém, não significa afirmar que eles não possam se reinventar – em termos de características físicas e de personalidade –, sobretudo quando estão em interação com algum desconhecido.

<sup>180</sup> Para integrá-los às suas redes pessoais, em todo caso, precisam obter autorização alheia – do moderador da comunidade ou do usuário a quem queiram adicionar como amigo.

mas que, por outro, são tenazes, elásticos, esticados, de modo a poder comportar as presenças e ausências de usuários, ou melhor, dos emissores e receptores de informações. Preste atenção nas imagens que exibimos abaixo.



Figura 9: Orkut de entrevistado do Telecentro Timbaúva



Figura 10: Orkut de entrevistada do Telecentro Vila Cruzeiro



Figura 11: Orkut de entrevistada do Telecentro Vila Cruzeiro

Todas estas imagens são perfis de usuários a quem entrevistamos<sup>181</sup> e podem ilustrar, com efeito, o que significa a definição “terceira forma de sociabilidade”. Ao preencherem um *profile*, os internautas disponibilizam certas informações nas redes do Orkut, isto é, mantêm um determinado fluxo de dados pessoais – temporariamente condensado, coeso, suspenso – ali à mostra, para quem quer que seja, para todos aqueles que desejarem vê-los e respondê-los. Uma vez postado um conteúdo, o mesmo só será modificado quando o usuário entrar de novo em sua conta e realizar tal ação. Neste interregno – entre uma navegação e outra –, no entanto, tudo permanece em exibição, podendo ser lido e comentado antes mesmo que o usuário torne a acessar seus dados. Um recado, por exemplo, pode ser enviado e jamais lido, mas continuará lá, flutuando, esperando, sendo talvez visto por outras pessoas que não o destinatário original, etc. Em suma, estas são redes flexíveis de comunicação, cuja interatividade se desenvolve de maneira estendida, deslocada, redimensionada – haja vista que ocorre sem que haja encontro espacial-temporal entre as pessoas. Em tempo: já que estamos usando perfis do Orkut como exemplo, cabe ressaltar que eles exprimem com propriedade em que medida o ciberespaço pode acabar interferindo sobre os modos e/ou possibilidades de realização da interação social, sobre as formas de expressão das subjetividades, das emoções humanas. No Orkut, os perfis representam a primeira exposição de todo o usuário; constituem a sua página principal, sua carta de intenções. Por certo, as impressões que os outros podem vir a ter a respeito de certa

<sup>181</sup> A exposição das mesmas, neste trabalho, foi feita mediante autorização prévia, que obtivemos dos próprios entrevistados.

pessoa dependerão em grande parte daquilo que ela exhibir em seu perfil. Neste, produz-se um “eu” virtual, e ainda é possível colocar o que se quer, o que se sente, o que se evita, o que se é, etc. Repare, por exemplo, nos perfis das figuras 9 e 11. Dentre tantas possibilidades de auto-expressão e identificação, o usuário (f.9) define-se exatamente como um conquistador, como alguém que está interessado em questões afetivas, próprias da relação entre homem e mulher. A usuária (f.11), por seu turno, constrói sua imagem em clima de rivalidade, de tensão entre ela e as outras garotas. Esta suposta disputa é o que eleva a sua auto-estima, o seu *status*. Duas frases de seu perfil, nesse sentido, são esclarecedoras: “eternamente amada por eles e odiada por elas” e “quem sou eu: aquela que você nunca será”. Ora, apesar de que em um perfil do Orkut pode haver um lado cômico, descomprometido, trata-se de um modo de produção de si, cujas conseqüências, no que se refere ao contexto da interação social, podem variar de acordo com aquilo que ali é exposto. Antes de tudo, é o ciberespaço se imiscuindo ao relacionamento humano, deixando os seus traços, produzindo os seus efeitos.

As redes de interações sociais desenvolvidas nos e a partir dos telecentros são, de fato, bastante complexas e heterogêneas. Elas não são só sociais, porquanto não envolvem apenas pessoas, usuários de internet. Não pudemos esgotá-las, é bem verdade. Contudo, buscamos apreendê-las em profusão<sup>182</sup>, de “olhos sempre abertos” em direção à sua multiplicidade, à sua riqueza infinita. Também no ciberespaço há complexidade, pluralidade, *différance*. De resto, deve-se dizer que o que abordamos aqui continuará a aparecer nos subitens restantes; afinal, esta questão da heterogeneidade e complexidade das redes, explícita ou subjacente, persiste ao longo de toda a nossa explanação – como parte fundamental deste processo analítico.

### **5.3 Na encruzilhada entre o local e o global**

Em parte, esta complexidade que caracteriza as redes supracitadas se deve ao fato de que as mesmas, embora atravessem o ambiente dos telecentros comunitários, ali não se fixam, não permanecem. Não se trata de teias sociais estanques, circunscritas à esfera local, e sim de associações reticulares dinâmicas, rizomáticas, fluidas, multidimensionais, que comportam, em suas formações múltiplas, distintos graus da relação entre o tempo e o espaço. Nelas, com efeito, há desde relações locais, comprimidas, encerradas dentro dos limites de uma sincronia temporal e de um encontro espacial – o que, convém lembrar, equivale à primeira forma de sociabilidade, conforme a proposição de Dornelles –, até relações completamente deslocadas no espaço-tempo, as quais, destituídas de amarras, circulam através de redes informacionais

---

<sup>182</sup> Nossos limites para seguir em frente são, com efeito, o tamanho e a densidade deste trabalho.

globais, transpondo fronteiras e dinamizando a sócio-interação. A mediação promovida pelo ciberespaço é aqui essencial, visto que ela é o que permite que as relações sociais se estendam para além do contexto estritamente local. Pode-se asseverar, nesse sentido, que no e a partir dos telecentros transitam redes variadas, contínuas e descontínuas, que por vezes se integram ou se dissociam, e que se constituem e se expandem ao longo dos limites da comunidade e de seus arredores, e/ou ainda de espaços bem mais amplos, como a própria cidade ou até mesmo outros estados e países.

Neste trabalho, utilizamos as noções de local e global no intento de evidenciar que os processos de configuração das redes de interações sociais são multidimensionais, isto é, que se dão em diferentes planos, em contextos distintos da relação entre o tempo e o espaço. Não há, na realidade, redes somente locais, de um lado, e redes inteiramente globais, de outro. Em *continuum*, tais redes se difundem e confundem, imiscuindo-se, complementando-se; não têm ponto inicial nem ponto final. O local e o global aparecem aqui mais como orientação, como guia, e jamais como unidades polarizadas ou incongruentes; consistem em uma perspectiva de análise, cuja função é, em primeiro lugar, escancarar a complexidade que marca as redes e dar indícios de sua heterogeneidade. Em face destas considerações, cabe dizer que os telecentros não são de maneira alguma lugares extraordinários, pontos determinantes (por definição), de onde partem todas as redes e para onde as mesmas devem necessariamente convergir. Eles são especiais, é claro, mas “apenas” sob o nosso ponto de vista; ocupam uma posição privilegiada nesta análise e, portanto, são observados a partir de um ângulo favorável, bem direcionado. Em verdade, as redes de interações sociais não são estáticas, e sim itinerantes, movimentando-se em todas as direções, por espaços e regiões variados – dos quais, muitos sequer serão aqui percebidos e avaliados –, múltiplos, sobrepostos, lá e aqui, no TT, no TVC e fora deles. Em nosso título, afirmamos que os telecentros comunitários se encontram na encruzilhada entre o local e o global, e isso se deve ao fato de que eles se constituem enquanto esferas de fusão entre instâncias díspares de realização das relações sociais, como espaços de associação entre dimensões complementares, diferentes. Por eles, perpassam fluxos locais de interação social, sociabilidades virtuais, informações globais; em seu interior, circulam redes de incontáveis procedências e destinos incertos, de caráter local ou global – ou de ambos ao mesmo tempo –, as quais os entrecruzam, cortam e recortam. Na seqüência, apresentaremos diversos excertos de entrevistas, a fim de ilustrar de que modo se dá este movimento, entre o local e o global, no e a partir dos telecentros. É importante recordar que, em nosso trabalho, o mesmo está relacionado diretamente com a interação social afetiva, familiar, pessoal e/ou íntima, ou seja, com a comunicação informal.

Entrevistada: Todo mundo conversa, mais é conversa. Tem gente que conversa com quem mora do lado, até com quem tá aqui do lado no telecentro.

Entrevistador: Ah é? Como é que é isso?

Entrevistada: Não, é por causa que aí manda recado, às vezes te manda um bezerrinho lá, uma mensagem e te adoro, aí tu vai ali e manda pra ele, e ele retorna.

Entrevistador: Mas o que que tu acha disso aí de a pessoa tar morando quase do lado e vir aqui mandar mensagem pra pessoa, ou pro amigo que tá aqui?

Entrevistada: Ah, às vezes é legal, porque tá demonstrando que gostam de ti...

(Lúcia, 19 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Uma vez um guri daqui do CESMAR tava teclando aqui num bate-papo, e eu vi que ele entrou no meu Orkut e me mandou: o meu nome é não sei o que, não sei o que lá, e eu sabia que era esse guri que tava aqui, mas ele não sabia que eu tava ali, daí eu disse pra ele: então tu me encontra na frente do portão do CESMAR. (...) E daí, tu acha que ele apareceu? Claro que não, e ele era o guri que eu sabia que era. (...) Ele tava falando um monte de coisa, ai, besteira, ai, eu tenho tantos anos, ai, eu sou forte, ai, que não sei o que lá. Ficou inventando um monte de coisa, mas nada a ver com o que ele era mesmo.

(Luiza e Arthur, 16 e 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telec. Timbaúva)

Entrevistada: Teve uma vez que eu vim e tinha barbaridades ali, né...

Entrevistador: Como assim?

Entrevistada: Tinha, tipo, me chamando de galinha. Ah, você é uma galinha! Bem-vinda, galinha. É que eu saí e infelizmente deixei o meu Orkut aberto. Aí a pessoa veio e teve acesso e mexeu... porque como eu não tinha, não sabia mexer, não tinha muita, né, não sabia... então eu deixei ele aberto. Aí a pessoa botou assim: da próxima vez eu não vou te perdoar. Eu vou fazer coisas piores. E botou: bem-vinda, galinha.

(Vanessa, 34 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Todos estes extratos demonstram, a despeito dos tipos de interação que podem conter, que os telecentros ensejam a constituição de relações sociais locais em seu território, entre os seus próprios usuários. Seja através do ciberespaço, seja frente a frente, estes espaços tornam possíveis relacionamentos entre as pessoas que por eles transitam. Deve-se afirmar que, neles, acabam interagindo amigos, conhecidos e/ou parentes – que podem se encontrar por acaso ou até mesmo ir juntos a tais lugares –; é necessário destacar, não obstante, que também pessoas que não se conhecem podem vir a ali se relacionar, criando novos elos, produzindo alterações sobre o conjunto das redes de sócio-interação, etc. O mais interessante é que, em certos casos, o contato ciberespacial acaba ligando usuários que estão localizados, um do outro, a metros de distância. Virtual e/ou não-virtual, porém, o fato é que, dentro dos telecentros, está o tipo de relacionamento local que é mais extremo, a saber: aquele que se desenvolve no interior de um determinado ambiente, de um recinto fechado. A fala de Lúcia, que comenta que as pessoas se relacionam pela internet com gente que mora bem perto ou que está também ali no telecentro, é um exemplo evidente disso. Alguns casos expressam interações locais tensas, conflituosas, como o de Vanessa, ao passo que outros, como o de Luíza, chegam a ser cômicos – repare que ela se refere a um contato virtual que malogrou justamente porque poderia ter se tornado “real”, ali, no espaço do telecentro. Veja esses outros extratos de entrevistas.

Entrevistador: Tá, mas então tu conversa com eles pessoalmente e também na internet, manda recado?

Entrevistada: Sim, também.

Entrevistador: E como é que é isso, assim, pra ti?

Entrevistada: É bom, de vez em quando.

Entrevistador: Mas tu acha estranho?

Entrevistada: Também, porque a gente tá, tipo, mora a nem uma quadra e a gente conversa ãh, ãh, na rua e a gente conversa aqui no telecentro também.

(Cíntia, 19 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Conheço, conheço, eu tenho um colega meu casado via internet. Casado com a guria que conheceu na internet. (...) Um morava quase do lado do outro e só se comunicavam aqui.

Entrevistador: Mas eles diziam que eram eles mesmos?

Entrevistado: Não, falaram a realidade, só que nunca davam o endereço. Se encontravam em outros lugar, mas os dois moravam no mesmo lugar, no mesmo beco, no mesmo beco. Só moravam um mais abaixo e outro mais acima. Agora eles tão casado, têm um nenê a coisa mais linda.

Entrevistador: E é certo que é a internet mesmo que possibilitou...

Entrevistado: Não tinha, porque não tinha como eles se encontrar. Podiam se ver na vila aí, passar um pelo outro.

Entrevistador: Mas aí por que ia um olhar pro outro, né? De repente até podia...

Entrevistado: Até podia. Mas foi uma coisa... incrível mesmo, né.

(Pedro, 40 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistador: Mas tu disse que as pessoas com quem tu te comunica tu vê aqui. Por que tu se comunica com as pessoas que tu também vê pessoalmente?

Entrevistado: Não, porque às vezes demora pra ver as pessoas, entendeu. Às vezes tu fica um mês, uma semana. Eu que trabalho, por exemplo, não tenho muito tempo. Hoje eu tô de folga. Daí às vezes dá como vê. Às vezes não dá. Daí a gente vai ali, vê as pessoas, os amigos, e conversa. Dá um oi.

(Daniel, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Deles, pode-se depreender que, nos e a partir dos telecentros, é assaz comum o contato entre indivíduos que vivem nas próprias comunidades. Conquanto sirva por excelência para conectar pessoas que estão distantes espacial e temporalmente, o ciberespaço acaba muitas vezes engendrando a comunicação entre vizinhos, entre pessoas que se vêem no dia-a-dia, que conversam de vez em quando, que mantêm, em síntese, relações no lado de fora do mundo da virtualidade – e instigando, portanto, a formação e/ou o fortalecimento de redes sociais locais. É evidente que nem todos os fluxos de sociabilidades que se movem no seio de tais redes são amistosos, amáveis, fraternais, etc. O conteúdo das interações, com efeito, é sempre variável, não-linear, plural. De qualquer forma, o que deve aqui ser realmente levado em consideração é que, em razão da intermediação que é promovida pelo ciberespaço, dá-se o reforço de laços locais de sociabilidade – em todos os sentidos, desde aqueles voltados para o amor e o carinho até os que se orientam para o conflito, para a discórdia<sup>183</sup> –, a invenção de novas formas de se relacionar em âmbito local. Preste atenção nas falas de Daniel e Pedro. O primeiro explica que

<sup>183</sup> Este reforço se refere ao potencial de relacionamento, às possibilidades de contato, e não apresenta nenhum sentido moral e qualitativo. No que tange aos conteúdos de tais interações, é de se ressaltar que falaremos acerca deles no subitem subsequente.

se comunica com os seus amigos através da internet porque, apesar de morar perto deles, não tem tempo para vê-los. Trata-se de um modo especial de conservar tais relações, de garantir o contato. Pedro, por sua vez, conta a impressionante história de um colega seu, o qual veio a se casar com uma garota, até então desconhecida, que encontrou via internet. O detalhe é que ambos, o rapaz e a moça, já viviam na mesma região, ou, como disse Pedro, no mesmo beco. De todos os excertos, é possível extrair processos de construção de redes de interações sociais locais, comunitárias.

Entrevistador: Tu se comunica pelo Orkut com ele (o namorado) também?

Entrevistada: Sim, ah, no meu caso eu fico sabendo como ele tá, coisas assim, porque ele não mora aqui, né, mora na Vila Nova. Aí só no fim de semana mesmo pra ver ele, daí durante a semana a gente se comunica pelo Orkut.

Entrevistador: E pelo MSN?

Entrevistada: Também.

(Juliana, 20 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Eu me comunico bastante com os meus colegas, por causa da escola. Com a, que nem eu te falei, com as minhas sobrinhas. Tem uma sobrinha mais que eu me comunico aqui porque ela mora lá, mais lá em cima, porque ela é muito minha amiga, daí a gente conversa demais, sabe, MSN e Orkut, assim... ela mora lá na zona sul, lá na... daí não dá pra ver toda hora, né... raramente a gente se vê. Daí a gente conversa pela internet.

(Luiza e Arthur, 16 e 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telec. Timbaúva)

Entrevistada: Ela é uma pessoa que trabalhava comigo. Eu trabalhava com ela na Independência, só que ela mora meio distanzinho. (...) Ela me achou. Ela me achou pelo Orkut da minha irmã. É que a gente trabalhou tudo junto. Ela é uma pessoa super legal. Daí ela me adicionou e agora a gente conversa pelo Orkut, manda mensagem. Ela pergunta como é que tá as minhas filha. Eu pergunto como é que tá as dela, assim.

Entrevistador: E se não tivesse internet tu não ia tar falando com ela?

Entrevistada: Não, porque antes de eu começar a mexer na internet eu, fazia tempo já, eu depois que eu saí do serviço eu nunca mais falei com ela. Daí ela me achou no Orkut da minha irmã e agora a gente conversa bastante, manda mensagem, é isso, né.

(Beatriz, 23 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Os fragmentos de entrevistas acima expostos explicitam outra faceta que caracteriza, de fato, as redes de relacionamento constituídas a partir dos telecentros comunitários. Como qualquer pessoa, os usuários de tais espaços têm amigos, conhecidos, parentes e colegas, etc., que vivem e/ou trabalham na mesma cidade – no caso, Porto Alegre – ou nos seus arredores, mas não no contexto local da comunidade – Vila Cruzeiro ou Timbaúva. Conquanto todos os lugares de uma cidade mantenham certa proximidade entre si, parecendo assim constituir um território único e coeso, há entre muitos deles um afastamento espacial considerável, o qual é suficiente para impedir, por exemplo, que certas pessoas possam se encontrar todos os dias ou que possam ir a pé à casa de amigos. A menos que saiam do seu bairro, via meio de transporte público ou particular, os usuários de telecentros só conseguem interagir com estes conhecidos que residem em outras zonas da cidade sob o auxílio de mídias tecnológicas de comunicação;

é aí que surge novamente o ciberespaço, conectando indivíduos que se mantêm apartados pela distância, aproximando-os ao longo de toda a cidade, em regiões esparsas, abrangentes. Trata-se de redes extensas de interações sociais, que atravessam os espaços urbanos e que vão bem além dos contextos estritamente locais. Nesse sentido, elas se enquadram naquilo que propôs Telles (2006) – no tocante à formação de amplos fluxos de sociabilidade dentro das próprias cidades<sup>184</sup>. É o caso de Juliana, por exemplo, que se vale da internet para se comunicar com o namorado, morador da Vila Nova, e também o de Luíza, que utiliza o telecentro, entre outras coisas, para conversar com a prima, que vive na zona sul de Porto Alegre. A fala de Beatriz, em todo caso, é aqui a mais expressiva, pois revela ter havido, em face do acesso aos recursos comunicacionais do ciberespaço, uma reconstrução (um resgate) de antigos laços de amizade, até então rompidos por causa do distanciamento urbano.

Entrevistado: Eu tô namorando ela pela internet. Ela morava aqui em Ijuí, e agora ela foi pro Mato Grosso. (...) É bem esquisito... já em Ijuí nós, tipo, quando ela morava lá fora... daqui a Ijuí eu me, eu me deslocava, era fácil, um dia eu tava lá, mas, pro Mato Grosso vai ser difícil eu me deslocar.

Entrevistador: Mas vocês conversam sempre.

Entrevistado: Sim, só pela internet, por MSN, e até Orkut...

(Matheus, 22 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Bom, a gente foi conversando, até que ela pegou o meu telefone, não sei o que, podemos se encontrar, mas eu perguntei pra ela: mas como? Se tu é de Minas Gerais e eu sou aqui do Rio Grande do Sul, não tem como.

Entrevistador: E... onde é que tu conheceu? Como?

Entrevistado: Ah, ela me adicionou primeiro, no Orkut.

Entrevistador: Ah tá, mas sem conhecer, sem nada, assim.

Entrevistado: Sem conhecer, sem nada.

(Antônio, 16 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistador: Que eu saiba a maioria quer se corresponder com outro país. Tem vários parceiro aqui que se interessam pelo Canadá. (...) Eu, eu vou te falar do jeito que eu descobri. Eu trabalhava numa farmácia ali embaixo na Icaraí. E tinha uma amiga minha que tinha um irmão que tava no Canadá, que tava fazendo essa mesma coisa, trabalhando em fazenda. Esse, esse irmão dela veio e comentou com nós, e tudo, tava batendo um papo com ela mas conversando com nós. Daí nós peguemo o e-mail dele. Comecemo a conversar com ele lá. E esse colega nosso disse que tava muito a fim. Largou a namorada, largou tudo. Aí pegou e vendeu o que ele tinha e foi pra casa dele lá, no canto dele lá. Agora já tem o canto dele, né.

Entrevistador: O interessante é que um vai passando a informação pro outro.

Entrevistado: Um passa a informação pro outro. Mas foi tudo via internet, se não fosse a internet não, ninguém sabia de nada, continuava aqui.

(Pedro, 40 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: Do Brasil todo e até dos Estados Unidos. Lá nos Estados Unidos eu não tenho muito contato porque é muito difícil, né, de se comunicar. (...) É mais pra se comunicar mesmo: tu tá bem? Como é que tá a tua família? Como é que tá a Igreja aqui? Essas coisas assim.

<sup>184</sup> Vale lembrar que, segundo a autora, tais fluxos não correlacionam apenas seres humanos, mas também lugares, espaços, etc. Ao porem as regiões periféricas em contato com as zonas centrais (movimentadas) das cidades, esses fluxos acabam por ligá-las aos principais circuitos urbanos de circulação de pessoas, produtos, idéias e informações – globalizando-as, em última análise.

Entrevistador: E se não tivesse a internet tu teria contato com esse pessoal?

Entrevistado: Ia ser muito difícil. Inclusive, quando eu não tinha contato com essas pessoas, que eu conheci, a maioria dessas pessoas eu conheci quando eu tive, é que eu fui missionário, e fiz uma viagem pra São Paulo e arredores. Então eu tenho muitos amigos meus que eu fiquei por uns cinco ou seis anos sem contato nenhum. Depois eu adicionei, quando, quando entrou esse negócio de eu ter acesso, até então eu não tinha acesso à internet nem nada, né, eu não tinha, eu era isolado deles, eu não sabia o que acontecia com eles, se tavam vivo ou se tavam mortos.

(Diego, 35 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Estes extratos, por seu turno, são os que melhor exprimem até que ponto pode chegar o deslocamento espacial-temporal das redes de sócio-interações que se desenvolvem nos e a partir dos telecentros. Com efeito, além de expressarem que tais relações se tornaram flexíveis e dinâmicas no que concerne às possibilidades de uso do tempo – considerando-se que, no ciberespaço, há formas múltiplas de realização da interatividade, tanto sincrônicas como não-sincrônicas –, eles mostram que as mesmas também se modificaram em termos de delimitação no espaço, alargando-se, expandindo-se, deslocando-se de uma esfera local e circunscrita para um plano geográfico mais extenso e abrangente. Deve-se dizer que os excertos antes exibidos podiam igualmente evidenciar tal amplitude espacial. No entanto, é agora que isso é feito com maior clareza. Afinal, expusemos exemplos de interações, ou seja, de redes de relacionamento (em processo) que se expandem, a partir dos usuários de telecentros comunitários e/ou de seus contatos pessoais, para bem além das fronteiras de uma cidade, estado ou país. Estas relações são de tal maneira abertas – em sua demarcação bidimensional – que podemos chamá-las de globais, e não só porque circulam através de redes informacionais que se movem pelo mundo inteiro, mas devido ao fato de que, na prática, as pessoas que estão nelas envolvidas muitas vezes se encontram até mesmo em diferentes regiões do planeta. Há casos em que são criados contatos, onde são produzidas novas redes, novas alianças, etc. É o que se pode apreender, por exemplo, das falas de Pedro e Antônio – conquanto o relacionamento à distância deste último tenha posteriormente sucumbido. Em outros casos, relações já existentes – porém dificultadas pela distância geográfica – são potencializadas, como revela o excerto de Matheus, ou então restauradas, como explicita Diego. Note que o fragmento da entrevista de Pedro acaba sendo aqui emblemático, pois exprime por excelência até onde pode ir o alargamento – espacial, pelo menos – das redes de interações sociais construídas a partir dos telecentros – no caso, em direção a um país distante, a saber, o Canadá. Trata-se, portanto, de redes bastante amplas, extensas e dinâmicas. É o local e o global em fluxo, em inter-relação contínua ou descontínua, formando-se, difundindo-se, dissolvendo-se; entrecruzando, enfim, o espaço dos telecentros. Antes de encerrar este subitem, veja os extratos a seguir.

Entrevistador: Com as pessoas de longe, de outros lugares, ou daqui mesmo?

Entrevistada: É, depende da pessoa. Tem gente que conversa com outros de longe, tem gente que não. Eu já não converso. Só, só os meus parentes, que é de longe, daí eu só, só... ou já só com os meus amigos que é de perto, só.

(Ágata, 19 anos, Ensino Fundamental Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Ah, pra conversar com os amigos daqui e pra conhecer amigos também. É isso. Tenho as minhas comunidade. Tem uma que eu fiz. (...) Minha e das minhas amiga. A gente botou uma foto de nós cinco, né, e aí fizemo uma comunidade nova.

Entrevistador: E é só vocês que participam ou pessoas de fora podem entrar?

Entrevistada: Não, podem, tem gente de São Paulo e tudo. Não sei se realmente são de lá, né, é o que eles tão dizendo ali, né, eles são amigo da gente, já se falamo até por telefone já.

(Beatriz, 23 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: Hoje em dia esses site de relacionamento aí tá dando uma, tá dando uma amizade muito grande, cara. Tu, eu posso ser amigo teu aqui e dos meus colega daqui e tu pode ser amigo do cara lá do outro lado do país. (...) Eu gosto de vim aqui porque aqui eu já tô conectado com as pessoa, de qualquer lugar, né. (...) Converso com os meus parceiro daqui da vila, do Rio de Janeiro e até do Canadá, que nem eu te falei.

(Pedro, 40 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Estes extratos evidenciam aquilo que, apesar de parecer óbvio, nunca é demais frisar: os usuários de telecentros se comunicam com pessoas de todo e qualquer lugar, tanto de perto como de longe; em suas relações, não existe uma ruptura bipolar – entre o que se refere só à comunidade e o que a ultrapassa –, e sim uma convergência entre instâncias da realidade que, embora se dêem em contextos espacial-temporais distintos, podem se associar, influenciando-se e reconstruindo-se, ali, nos e a partir dos telecentros. Com efeito, as interações sociais que acontecem em tais locais se movimentam em sentidos diversos e complementares, para todos os lados e caminhos, em *continuum*, desde o contexto local até muito além dos limites da vila, da cidade e/ou do estado. É possível colocar, em outras palavras, que estas redes se fundem e se confundem, imiscuindo-se umas às outras, e que acabam sendo permanentemente refeitas, reinventadas, redesenhadas, de modo a pôr em marcha os grupos de relacionamento humano e suas dinâmicas. Em tais fluxos, elementos de todas as ordens são mobilizados, e é assim que é produzida a vida social – através da conjunção de seres e coisas díspares, que a engendram e que dela, portanto, também fazem parte. No caso dos telecentros comunitários, o ciberespaço emerge como componente especial, já que põe em contato, no seio das redes rizomáticas da virtualidade, múltiplos contextos, isto é, pessoas e lugares variados, estranhos, diferentes.

#### **5.4 Sociabilidades e subjetividades em movimento**

Neste último subitem, analisaremos os fluxos de sociabilidades que percorrem as redes de relacionamento que investigamos neste trabalho. Não se trata de todo e qualquer fluxo por ventura existente – afinal, em seu conjunto, estes encerram uma inalcançável complexidade –,

mas de certos movimentos que, intensos, faziam-se nelas o tempo todo presentes, conferindo-lhes sentidos, caminhos, objetivos, e que, por conseguinte, apareciam repetidamente ao longo das observações de campo e até mesmo durante as entrevistas individuais, revividos através da fala daqueles com quem conversamos. Em suma, estes são fluxos de ampla relevância, os quais, apesar de conservarem alguns traços em comum<sup>185</sup>, são multifacetados e complexos, variando em cada caso, de acordo com o contexto e com as pessoas envolvidas na interação. É válido lembrar que os mesmos estão relacionados com a comunicação informal – ou melhor, com aquela que é estabelecida em decorrência de laços de afeição –, que é justamente a forma de comunicação que prevalece nas sócio-interações que se dão nos e a partir dos telecentros comunitários. Como movimentos dinâmicos, fluidos e escorregadios, eles atravessam a esfera local da Vila Cruzeiro e da Vila Timbaúva e irrompem nas redes do mundo virtual, seguindo suas inúmeras direções, deslocando-se no tempo e no espaço; dando vazão, assim, à vontade de se relacionar com os outros de que são motivados, em geral, os usuários de telecentros e os seus interlocutores.

Nos fluxos de sociabilidades, as subjetividades humanas aparecem em profusão e são permanentemente agenciadas, produzidas, modificadas. Ao expressarem-se em emaranhados reticulares heterogêneos, que transitam por instâncias distintas de realização das interações sociais, tais como o espaço comunitário e as mais diversas ambiências que se organizam na internet, as pessoas acabam se associando a processos amplos e variáveis de subjetivação, que operam em nível individual e coletivo e que se desenvolvem no interior dessas mesmas redes. Em outras palavras, pode-se afirmar que ao perseguirem tais fluxos, ao acompanharem seus movimentos múltiplos e rizomáticos, os usuários de telecentros exprimem as idéias, crenças, valores, emoções e/ou sentimentos que compõem as suas subjetividades; neste processo, dá-se ao mesmo tempo uma reconstrução destes caracteres subjetivos, que é agenciada nas redes e que, além de transformá-las, provoca mutações sobre os próprios indivíduos, isto é, sobre os seus modos de ser e de experimentar a realidade ou, mais precisamente, os relacionamentos com outrem. A partir de agora, apresentaremos extratos de entrevistas que façam referência a esses fluxos de sociabilidades e que logrem explicitar, ao menos em parte, suas características principais e suas dinâmicas – nos e a partir dos telecentros, dos usuários e de seus contatos em rede –, bem como os processos de subjetivação que possam estar a eles atrelados.

Entrevistada: Eu tava brigada com uma amiga minha por uma bobagem, com ela, assim, por uma bobagem. (...) Aí uma vez ela me mandou uma mensagem, eu acho

<sup>185</sup> Em verdade, cada fluxo (ou movimento) consiste em uma situação nova e plural, equivalendo a um contexto específico, único. Estes traços em comum se referem aos sentidos que estão envolvidos na interação, aos desejos que ligam certas pessoas, que podem apresentar certas similaridades em termos de conteúdo e objetivos.

que ela mandou errado, ou ela queria mandar mas ela tava insegura, tipo assim, eu não vou dar o braço a torcer. Aí ela mandou, ah, desculpa, isso e aquilo pelo Orkut. Aí a gente começou a conversar pela internet, porque ela fica em casa e a gente vem pra cá, né. Aí a gente começou a conversar e até hoje a gente não se desentendeu, porque já fazia tempo, a gente ficou, sabe o que que é amiga, a gente ficou um mês sem se falar. (Luciana, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: Ah, tenho família também, tem gente adicionada no meu Orkut, primos, primas... (...) Sim, eu tenho contato com eles. Converso e tudo mais. A gente conversa bastante. Dá pra matar a saudade de quem tá longe até. Até outro dia eu descobri que o meu primo começou a namorar pelo Orkut, que eu vi as fotos dele e da...

Entrevistador: Ele começou a namorar pelo Orkut? Ah não, tu descobriu pelo Orkut.

Entrevistado: Sim, eu não vi ele. Daí eu vi as foto dele e da namorada dele no Orkut. (Marcelo, 22 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Eu acho, bom, até que é legal, por causa que, tipo, eu tenho primos que moram longe, né, primos que moram em Viamão, em Gravataí, que daí eu consigo falar com eles pelo MSN ou pelo Orkut. MSN eu até nem uso tanto, eu uso mais é o Orkut. Daí eu consigo falar com eles pelo Orkut, porque eu não vejo eles faz tempo. Aí eu consigo matar um pouquinho a saudade.

(Cássia, 19 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistador: Mas com os teus amigos tu conversa bastante?

Entrevistado: Sim. Eu converso normal com eles. Mandam recado e eu mando recado. Ou então eu mando e depois eles respondem. Só conversa mesmo, quando tão muito afastados, tão trabalhando, no caso, não têm como me ver, aí eu converso com eles através do Orkut, só.

Entrevistador: Tu acha que isso ajuda a reforçar a amizade?

Entrevistado: Sim, ajuda, claro que ajuda. Daí mostra interesse pelo amigo, né. (...) Aí o cara já conversa ali no Orkut e a pessoa já ó, ó, fulano não esqueceu de mim. Senão pode pensar que esqueceu, né.

(Sérgio, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Os excertos acima expostos dizem respeito àquele que, em virtude de sua frequência e constância incomparáveis, pode ser talvez considerado o movimento mais importante dentre os que ocorrem no seio das redes de interações sociais a que buscamos apreender: os fluxos de sociabilidades orientados para a celebração da amizade, para o afeto familiar, para a boa relação entre amigos, parentes, colegas e conhecidos, etc. Com efeito, nada interconecta mais os usuários de telecentros comunitários em tais redes que a vontade de conversar com pessoas próximas, no intento de pôr as notícias em dia, de matar a saudade, de simplesmente dar um “oi” ou de enviar a outrem um abraço e/ou beijo virtual, e assim por diante. Trata-se de uma forma de reforçar os laços de amizade e parentesco que se desenvolveu na medida em que o ciberespaço foi se expandindo. Reveja os extratos que selecionamos. Além de enunciarem que os entrevistados usam a internet para se comunicar com amigos e com familiares, os mesmos exprimem um pouco da carga afetiva de que tais relações são constituídas. Marcelo e Cássia, por exemplo, dizem que a interação virtual lhes permite matar a saudade de pessoas queridas. Sérgio, por sua vez, assevera que esta lhe possibilita demonstrar que tem interesse por suas amizades, que não se esqueceu delas. Mas é Luciana quem aqui melhor expressa de que modo

se dá esse movimento de sociabilidade – que envolve emoções, sentimentos, pensamentos, valores, etc. –; em seu exemplo, ela narra que brigou certa feita com uma amiga e que, depois de um mês, reconciliou-se com a moça por causa de uma mensagem que essa lhe enviou via internet. Os conteúdos (das interações sociais) que transitam por estes fluxos, assim como os contextos nos quais eles se desenrolam, são sempre complexos, multifacetados, variáveis e/ou plurais. No caso relatado por Luciana, a relação acontece sob nítido clima de tensão. Contudo, isso não constitui nenhuma regra. Há, em tais fluxos de sociabilidades, diversas possibilidades de expressão de afeto, diferentes situações, inúmeros desdobramentos. O que importa, em todo caso, é observar que eles são responsáveis pela formação, modificação e organização de redes sociais; que conferem, enfim, certas dinâmicas às interações humanas.

Entrevistada: Tem pessoas que tu conhece no Orkut, daí depois, que nem eu e as minhas amiga, a gente tem uma comunidade, daí a gente conhece um monte de gente no Orkut e depois a gente marca um lugar pra sair e pra conhecer as pessoa.

Entrevistador: E depois acontece de virarem amigos mesmo?

Entrevistada: Sim, sim, tem uns guri lá do Pinheiro, que a gente marcou no Orkut, agora eles vêm sempre na nossa casa visitar nós.

(Juliana, 20 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: Tem gente na internet que, também que me conhece há pouco tempo que se abre comigo, que fala o que que aconteceu, o que que tá havendo.

Entrevistador: E tu chega a dar conselhos?

Entrevistado: Eu falo, daí, o que eu acho, que não, que não precisa ficar magoado por uma coisa que aconteceu. Tem gente que já pensa que, ah, eu não posso viver sem essa pessoa, que não tem como. E eu digo: tem, tem como, né, é só tu mudar o teu jeito. Se tu quiser tu, tu arranja um monte de pessoa, tem bastante gente aí no mundo. (...) Daí tem, eu tinha uma amiga na internet, uma senhora, ela devia ter uns cinqüenta e nove anos, ela é psicóloga, daí ela falava pra mim as coisa que aconteciam, os caso, o que ela fazia pra falar com as pessoa. Às vezes eu falava com os meus primo pra eles conversar com ela pela internet, que ela podia explicar o que tava acontecendo.

(Eduardo, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Os mais já de idade assim, eles querem amizade, companheirismo, uma coisa mais... bá, eles têm muita experiência, assim, em tudo, eu pedia até conselho às vezes. (...) Sim, porque aí, eu tinha vários problemas com o meu namorado, eu não sabia o que fazer. Daí eu perguntava pra eles e eles falavam, e eu: bá, pior, eu não tinha pensado nisso...

Entrevistador: Mas tu não conversava com a tua mãe, com o teu pai?

Entrevistada: Com o meu pai, Deus que me perdoe, não. Com a minha mãe já é um pouquinho melhor. Graças a Deus, porque se eu não tivesse ela, aí... Graças a Deus, com a minha mãe é um pouquinho melhor, mas é difícil... eu falo mais com as pessoas que eu não conheço do Orkut, com os mais velhos, mais com os meus amigos do que com os meus pais.

(Taís, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Estes extratos, por seu turno, revelam outra dimensão dos fluxos de sociabilidades direcionados para a amizade – ou para relações deste gênero. No âmbito das redes rizomáticas de interações sociais que se constituem nos e a partir dos telecentros, existe um movimento que não é generalizado e que é repudiado por muitos usuários, mas que, na prática, apresenta inúmeros adeptos: ora, referimo-nos à ação de conhecer pessoas pela internet, isto é, de fazer

amizades e de conservá-las por intermédio desta tecnologia. Embora os relacionamentos que emergem de tais fluxos permaneçam frequentemente restritos às redes ciberespaciais, há casos em que os mesmos transcendem-nas e materializam-se, desenvolvendo-se então num contexto espacial-temporal preciso, bem definido. Note que isso é o que ocorre com Juliana. As sócio-interações que se dão entre desconhecidos (ou conhecidos virtuais) podem muitas vezes ser casuais e/ou descomprometidas, mas, em certos casos, podem até mesmo acabar atingindo um considerável grau de intimidade. Os fragmentos das entrevistas de Taís e de Eduardo são bons exemplos disso. Enquanto a primeira dá a entender que prefere conversar assuntos pessoais com os seus amigos (da internet) que com os próprios pais, o segundo revela ter o hábito de discutir acerca de intimidades, problemas emocionais e outras questões delicadas com outrem (desconhecidos) através do ciberespaço. Estes fluxos de sociabilidades, é importante ressaltar, conduzem os usuários de telecentros a modelarem redes inteiramente novas, a impulsionarem a sua movimentação, a transformá-las, chacoalhá-las, reorganizá-las.

Entrevistada: Tipo, se eu não me dou com uma guria por causa de tal coisa, aí já entra no Orkut, já quer xingar pelo Orkut...

Entrevistador: Tu já xingou alguém pelo Orkut?

Entrevistada: Ah, eu já.

Entrevistador: Como é que é isso?

Entrevistada: Tem umas que, tipo, passam por ti e não te dão oi, não falam contigo, e são amigas no Orkut. Mas passam na rua e fingem que nem te conhecem. Daí eu, ah, às vezes eu mando, mesmo. Eu xingo... (...) Ah, e elas mandam recado de volta, ou eles, tanto faz, xingando de novo, e assim continua.

Entrevistador: Tu já recebeu algum recado assim meio constrangedor?

Entrevistada: Ai, vários né, das, como é que eu posso dizer, das rivais.

(Sílvia, 16 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Tipo, tinha umas meninas que não vão com a minha cara, daí quando entra pra gente adicionar as pessoas, eu só adiciono e nem vejo quem é, daí elas podem mandar, elas só podem mandar recado, assim, quem a gente adiciona, né, daí elas mandaram um monte de ofensas e ameaças...

Entrevistador: Tipo o quê?

Entrevistada: Ah, tu vai ver, eu vou te pegar, não sei o que, se tu passar na minha rua tu vai ver... essas coisas assim. (...) Acho que era sério mesmo, porque aquelas gurias não vão com a minha cara.

(Taís, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: O cara tava aqui acessando o Orkut e mandou um recado lá pra uma guria, aí o namorado da guria mandou pro cara dizendo que ia matar ele.

Entrevistador: Capaz. Mas ele nem sabia que a guria tinha...

Entrevistado: É, não sabia, a guria falou pra ele que não tinha namorado, né.

Entrevistador: E em que que deu isso aí?

Entrevistado: Ah, aí que deu que ele teve que bloquear o Orkut dele.

(Bruno, 21 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Os excertos supracitados se referem a outro movimento que ocorre nas redes sociais aqui em estudo, o qual é contrário àqueles de que estávamos falando até agora. Trata-se dos fluxos de sociabilidades orientados para a inimizade, para a provocação e o desentendimento,

para a desarmonia. No seio das redes rizomáticas que atravessam o ambiente dos telecentros comunitários e que se espalham, via rede mundial de computadores, por regiões diferentes e entre as mais diversas pessoas, tais fluxos tecem relações, promovem associações, conferindo certas dinâmicas às redes, engendrando um movimento – multifacetado e não-linear, é claro – cujo sentido precípua é o do embate, das brigas, do achincalhamento, da indisposição, e assim por diante. Reveja os extratos de Sílvia e Taís. Segundo as jovens, outras garotas se valem dos recursos ciberespaciais de comunicação para incitar a discórdia que com elas mantêm, ou seja, para ameaçá-las, ofendê-las, maltratá-las, vilipendiá-las, xingá-las, etc. Sílvia admite inclusive fazer o mesmo. São fluxos de desavenças que configuram e modificam as redes de interações sociais, que as constituem. Há ocasiões em que os problemas brotam diretamente da internet, como o que é mencionado por Bruno. A interação conflituosa em que seu amigo se meteu não surgiu na vida “real”, e sim em um relacionamento virtual que este teve com uma moça que já tinha namorado. O rapaz foi ameaçado por este namorado e, em razão disso, cancelou a sua conta do Orkut. Os exemplos de realização de tais fluxos são, na prática, multivariados. O que é certo é que, em todos os casos, mexe-se com as subjetividades dos indivíduos em conexão, com os seus modos de exprimir o desafeto.

Entrevistado: Uma coisa que é meio sem lógica, mas é que na hora que tu tá paquerando a guria tu não tem cara de dizer, bá, tu é tri gatinha. Eu sou uma pessoa tímida, e tal. Mas quando tu tá, assim, virtual, tu tem coragem de dizer: ah, tu é tri bonitinha, tri gatinha, vamos, vamos nos encontrar, e tal. Aqui tá o meu telefone, meu MSN, me adiciona aí.

Entrevistador: Hum, e geralmente colam esses xavecós?

Entrevistado: Às vezes colam, às vezes colam uns xavequinho, mas às vezes vem uns xavequinho brega, assim, que não colam.

Entrevistador: Tu já encontrou muita guria pela internet?

Entrevistado: Já, e já me encontraram.

(Gustavo, 19 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Ah sim. Eu tenho uma amiga minha daqui que até ela ficou noiva dum rapaz lá da Bahia, que ela conheceu pela internet.

Entrevistador: Tá noiva ainda?

Entrevistada: Não, agora eles terminaram porque ele, ele queria que ela fosse morar lá com ele, só que daí ela ia ter que levar os dois filhos dela, daí como ele não queria que ela levasse de imediato, aí eles deram um tempo, mas eles, eles ainda continuam conversando, mas não tão mais namorando atualmente. Mas ele, ela chegou a ir lá na Bahia, ele chegou a vim aqui em Porto Alegre e tudo. (...) Também tem uma outra amiga minha, só que essa casou. Até a minha filha foi aia do casamento deles. Até em cima do bolo tinha... os noivos era ele saindo de dentro do computador e ela vestida de noiva, assim, na frente do computador. Eles se conheceram também pela internet. Ele é lá do Pará e ela é daqui. Aí eles se casaram no ano passado e agora ela tá morando lá no Pará com ele.

(Márcia, 32 anos, Ensino Superior Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Ajuda, cara, ajudar eu vou te dizer assim: ajuda. Mas também atrapalha um monte. (...) Porque no meu sentido, por exemplo, é ter uma namorada ciumenta, entendeu. Qualquer coisa dum amigo que vai ali e te diz um ai, te adoro, obrigada, ou por qualquer negócio, ela já pensa milhões de coisas.

Entrevistador: Tu já chegou a brigar por causa disso?

Entrevistado: Já, já cheguei a brigar por causa disso. Já cheguei a acabar com a minha namorada por causa disso. Fiquemo uma semana longe.

Entrevistador: Mas a outra mandou uma coisa pra ti?

Entrevistado: Não, mandou só um eu te amo. Eu falei que tô com saudades e daí ela mandou: ah, eu também. Te amo. Mas assim, de amigo, minha melhor amiga que eu tinha antes de conhecer ela, assim e tudo. Daí deu, né meu. Foi a gota d'água.

(Daniel, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Daí ela diz assim, ah, então eu vou ver no Orkut se ele botou casado, se botou solteiro ou que, eu vou ver as fotos pra ver se ele tirou as fotos dela, se ele não tirou, vou mandar uns recados perguntando alguma coisa, como é que tá.

Entrevistador: E ela acabou ficando com esse cara?

Entrevistada: Ela acabou ficando com ele, entendeu.

Entrevistador: E o Orkut tu acha que teve participação nisso aí?

Entrevistada: Isso, é o Orkut que tem a participação de tudo o que acontece, mais ou menos. Tem outros que já tão interessado também em dar um pulo, dar um pulo na cerca, e aí já diz: não, vamo marcar! (...) Isso de pular a cerca tem um monte, ninguém sabe, ninguém viu... (...) Não, não, porque agora eu tô casada. No começo, quando eu tava com esse meu namorado eu fazia. Só que eu não ficava com o namorado das outras, com o marido das outras.

(Luciana, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: É, eu já tive colegas no trabalho, no caso, que já tiveram problemas de relacionamento, né. Brigaram com as esposas, tiveram problemas por causa disso aí. (...) É, porque eles ficaram se relacionando com outras no computador, né, e aí as coisas às vezes ficavam sérias, né, e partiam pra esse lado de, ah, vamos se encontrar...

Entrevistador: E as mulheres descobriram...

Entrevistado: Descobriam, sempre acontecia. (...) Um relacionamento destruído por causa do computador, né. Não culpa da internet... mas por culpa deles, né. (...) É, não, então tem isso aí. Eu me cuido pra não acontecer isso comigo, pra não fazer besteira e tudo, até porque eu não utilizo muito site de relacionamento, é muito difícil eu entrar.

(Diego, 35 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Um movimento diferente de todos aqueles a que estávamos nos referindo há pouco é o que se pode depreender dos extratos de entrevistas acima expostos. Nem a amizade nem a inimizade, mas o amor, a paixão, a atração, o desejo e todos os demais sentimentos difusos e/ou confusos que emergem deste turbilhão de emoções/sensações que florescem quando uma pessoa está a fim de outra<sup>186</sup>. Estes são fluxos de sociabilidades relacionados com o afeto que liga sexualmente dois ou mais indivíduos. Nos telecentros, tais fluxos aparecem com bastante potência (ou potencial), espalhando-se ao longo das redes de relacionamento, entre os próprios usuários, entre os seus amigos e conhecidos, e também entre contatos que são desenvolvidos por meio do ciberespaço, para muito além das vilas Timbaúva e Cruzeiro. Os amores e todas as suas variantes sentimentais, enquanto fluxos de sociabilidades, como sentido específico das ações e como nexos da interação humana, imiscuem-se aos processos diversificados de criação e modificação de redes de sócio-interação, manifestando-se de formas múltiplas e complexas, aprazendo muitas pessoas e ao mesmo tempo frustrando outras, construindo redes coletivas e

<sup>186</sup> Estar “a fim” remete aqui, por óbvio, ao interesse amoroso, por mais efêmero que este seja, e não a qualquer outra forma de interesse que possa vir a ligar uma pessoa à outra.

produzindo individualizações, sensações subjetivas, pessoais ao extremo, íntimas por excelência. Trata-se de movimentos plurais, que podem ter a duração de uma noite ou de uma vida, que podem levar à cama ou ao altar, à satisfação plena ou à depressão, à pormenorização de si ou à invenção de uma *persona* virtual total e propositadamente alheia àquela que a comanda no lado de fora do ciberespaço, etc. Com efeito, eles se dão em inúmeras direções, misturados a outros fluxos, a sensações diversas, ambíguas, rizomáticas. Através deles, as pessoas podem vir a “ficar” com outrem, a apenas beijar ou nem isso, a namorar, a transar, a casar, a traír, a temer ou a odiar, a idealizar, a magoar, a decepcionar-se, a separar-se, ou então a manter uma interação amorosa (ou inúmeras) restrita aos ambientes da virtualidade, efêmera ou longa, secreta ou aberta, impactante ou fortuita. Repare nos fragmentos de entrevistas. Gustavo, por exemplo, expressa que se sente (mais) à vontade para se aproximar das meninas quando está acessando a internet. É a afeição amorosa em fluxo, em movimento, agitando as redes sociais, abalando-as. Na fala de Daniel, o sentido de tais fluxos já é outro, exprimindo certa tensão, conduzindo sua namorada à angústia, ao ciúme. Luciana, por seu turno, comenta, em tom de denúncia, que as redes do Orkut são amiúde usadas para a traição, ou, em suas palavras, para “pular a cerca”. Traição esta que, a propósito, norteia o excerto de Diego, que afirma cuidar-se no intento de não cometer nenhuma besteira; cuidar-se, neste caso, implica autocontrole e vigilância. O fato é que em todos os exemplos que apresentamos – e também em outros, a que não fizemos menção – transcorrem fluxos de sociabilidades dirigidos para as mais diversas vertentes do amor e do desejo. Estes têm, vale lembrar, presença constante nos telecentros e se integram às redes de interações sociais de que os seus usuários acabam por participar.

Entrevistador: Me diz o que que é esse negócio de bonde?

Entrevistado: É uma coisa assim que alguns se juntam, outros só vão com eles pra se divertir... (...) É, tipo uma gente que anda sempre junto. Mas tem bonde que não é assim que nem os guri aqui. Tem bonde que só quer briga.

Entrevistador: E a internet, eles usam pra isso, pra...

Entrevistado: Alguns, alguns usam pra marcar confusão, outros só tão ali pra dizer, botam no Orkut pra dizer que é de bonde pros outros. (...) Pra se aparecer, pros outros ter medo.

(Eduardo, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: Às vezes tem até algumas coisa ruim que a gente vê, né, chamamento pra essas briga, pra esse negócio que dá, que diz que não tem, que não tem, mas tem. (...) É que de vez em quando tem... esses tempo um me chamou: ah, por que tu não vai na, vai ter uma cervejada ali no barzinho tal, né, perto do, perto do estádio; depois a gente vai pra um racha, uns não sei o que, e aí desses racha já sai uma briga.

Entrevistador: Isso é pessoal de torcida organizada?

Entrevistado: É, é de organizadas. Tem duas organizada. Mas eu não conheço muito, assim, porque eu não vou em organizada, né.

Entrevistador: Eles combinam as brigas pela internet?

Entrevistado: Alguns sim, combinam pela internet. Eles dizem assim: ah, vai ter umas paradas quentes. Umas paradas quentes a gente já sabe o que que é. Não é explícito, muitas vezes não é explícito, mas os termos usados, e as referências, no caso, né, tu já

sabe como é que é, né. (...) Só o pessoal que conhece já sabe, né, sabe que o termo utilizado é praquilo ali mesmo. Vai ter quebra-pau. Vai ter briga de torcida.  
(Diego, 35 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Conheço um que marcaram uma ponte, não sei se foi coincidência ou se foi tudo planejado. Marcaram uma ponte com um amigo meu. Ele saiu de casa. Daí logo depois assaltaram a casa dele. Daí ligaram, a pessoa ligou pra ele falando que não ia poder ir no lugar. Quando ele chegou, a casa dele já não tinha mais nada.

Entrevistador: Bá, e essa pessoa, era uma guria que ele conheceu?

Entrevistado: É, uma isca, e daí ele foi tentar, foi na delegacia e tudo, e era um Orkut falso. Era um negócio sem nexa, né, um Orkut falso, ninguém sabe quem fundou. Daí eles ainda botaram fundador não mostrar, desconhecido. Daí ele foi, né meu. Bailou em um monte de coisa. É ruim isso daí, bá.

Entrevistador: Bá. O cara foi cheio da esperança. É hoje...

Entrevistado: Bá, é hoje que eu vou. E foi mesmo.

(Daniel, 17 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistador: O que que foi que aconteceu?

Entrevistado: É que... um cara entrou na casa dum amigo meu e, e estuprou ele.

Entrevistador: Tá, mas tinha a ver com usar a internet, alguma coisa?

Entrevistado: Sim, eles marcaram... ah, tu é meu amigo, pá...

Entrevistador: Capaz, e quantos anos tinha o teu amigo?

Entrevistado: Ele tinha dezessete.

Entrevistador: E o outro cara?

Entrevistado: O outro já tinha uns trinta, trinta e cinco.

Entrevistador: E o que que aconteceu com ele depois?

Entrevistado: Foi... depois ele ficou com trauma, ele não sai, não sai pra rua até hoje, não sai. (...) Faz três ou quatro ano. Acho que nem tinha, não tinha Orkut ainda.

Entrevistador: Mas era...

Entrevistado: Chat.

(Henrique, 17 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Há outro movimento que se dá em torno das redes que investigamos, o qual pode ser verificado em consulta aos fragmentos de entrevistas que expusemos acima. São os fluxos de sociabilidades que incitam, carregam ou efetivam episódios e/ou práticas de violência. É de se destacar que tais fluxos circulam geralmente mascarados, dissimulados, disfarçados de outras coisas. Optamos por apresentá-los aqui porque eles foram mencionados em profusão durante as nossas conversas com usuários de telecentros comunitários<sup>187</sup>. De maneira a atravessar o ciberespaço incólumes, as mais variadas espécies de violência assumem a face de interações atraentes, amistosas, pacíficas, para finalmente, em caso de se configurar uma oportunidade à sua feição, realizarem-se, no mundo virtual e/ou até mesmo na vida não-virtual ou “real”. Tais fluxos, embora não sejam tão freqüentes como os que foram antes analisados, acoplam-se às redes de relacionamento, produzindo-as e alterando-as, contribuindo para as suas dinâmicas, e isso ocorre tanto porque eles instigam ou levam a cabo práticas de violência quanto porque fazem com que os internautas mantenham-se em estado permanente de alerta, em dúvida, com medo, receosos, etc. Veja que Eduardo afirma que a internet é usada por bondes no sentido de

<sup>187</sup> Não chegamos a percebê-los enquanto fazíamos as observações de campo. É importante considerar, não obstante, que estes são fluxos de sociabilidades cujo significado lhes exige que tenham permanente discrição, sigilo, latência, etc.

estimular determinadas rixas, de se arranjar confusão. Algo semelhante se dá entre as torcidas organizadas de futebol, de acordo com Diego. Os exemplos mais dramáticos, em todo caso, são os que citam Daniel e Henrique. O primeiro conta a história de um desafortunado amigo – não usuário do TVC, deve-se dizer – que foi vítima de um golpe que teve início via internet. Enquanto ia ao encontro de uma suposta mulher que descobrira através da rede, sua casa era assaltada. E o segundo comenta que um amigo teria sofrido um estupro por parte de alguém que conheceu justamente por meio da *web*. Poderíamos listar aqui ainda outros casos, que apresentassem outros episódios, outros conflitos. Afinal, os fluxos da violência pairam sobre as redes de interações sociais constituídas a partir dos telecentros, atijando-as – nem que seja à margem, assombrando os usuários destes lugares. Preste atenção nos próximos extratos.

Entrevistada: Então a gente ensina as nossas crianças, né, de modo geral, em não ter esse acesso, de ir nos lugares, né. Então, pro meu menino eu tô sempre dizendo: tu não marca, Lucas; tu não marca. E ele: tá, mãe, tá. Então eu até dou graças a Deus de ele não tar vindo mais aqui, né.

Entrevistador: É filho único?

Entrevistada: Não, eu tenho mais. Eu tenho a gurria também de dez e tenho uma pequena de três. Então é uma coisa assim que, eu tento cuidar um, quando eu vejo eu já corro pra outro. Eu tenho a menina de dez que ela queria vim pra cá pra fazer esses Orkut. E eu digo: não, tu não vai. Eu tenho muito medo.

(Vanessa, 34 anos, Ensino Fundamental Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Na internet é não deixar muito as crianças, né, não deixar muito as crianças vir no telecentro, que é perigoso. (...) A minha vizinha quase deixou, quase que aconteceu esse fato com a minha vizinha, com a filha dela. (...) Ela conversou com um marginal, né, que tava numa Lan House, e ele disse: ah, vamos se encontrar lá no Praia de Belas, não sei o que. Ah, vamos. Chegou lá, a gurria chegou lá. Era um, bá, era um adulto! Velho, assim ó, bá.

Entrevistador: Mas não chegou a fazer nada com a gurria?

Entrevistada: Não, não. Daí depois eu dei um sermão nela, porque de vez em quando eu fico cuidando dela. Tu nunca mais vai em telecentro! Nunca mais porque ó, olha o que te aconteceu. É perigoso. E ela: ah, mas é que eu não sabia.

(Cíntia, 19 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Não, com certeza, a minha gurria só vem aqui comigo. Se ela vai numa Lan House, ela só vai comigo. (...) E eu cuido, eu tenho acesso ao Orkut dela, eu cuido tudinho. Se ela tá conversando com alguém no MSN eu também sei. Isso é muito perigoso.

(Clara, 37 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistada: Não, não, eu não tenho assim nenhum, longe, assim, só Porto Alegre, agora fora do país, essas coisas, eu não tenho nenhum, eu acho isso aí muito arriscado, porque com esses negócio de internet não dá pra brincar, então, eu procuro restringir as minhas conversa, assim..

Entrevistador: Mais com o pessoal daqui de perto?

Entrevistada: Isto, família, amigos assim que eu conheço fora da internet.

(Paloma, 21 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Aí a gente, tipo, já ficou com medo. (...) Porque ele era daquele tipo conquistador, tinha toda a palavra, mandava, como é que eu posso dizer, mandava frases, assim, que parecem maduras, e a gente era aquelas abobadilha... (...) E aquelas frases maduras... e eu, como eu era a única, que tipo assim, eu não digo que eu sou a cabeça, mas elas já tavam mais avoadas, e eu já tava com medo daquilo, e eu já botava

o meu medo nelas também. Elas começaram a parar pra pensar. Não, pior é que é verdade. Tipo, os guri mandam: ah, gatinha, não sei o que. E ele: ah, mulher. E eu já fiquei pensando, não, esse cara deve ser muito maduro, porque esses guri de hoje em dia no Orkut eles botam, ah, gatinha, gostosa. E ele não, ele já tava, como se fosse uma intimidade mais além. (...) Eu já tava louca de medo e ela queria conversa e tudo, que eu falasse, ah, que tu sabe fazer, tu sabe desenvolver mais as palavras, e eu: não, eu não quero me envolver com nada disso aí. Já ficava louca de medo.

(Luciana, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Nestes extratos, é exposta uma sensação que interfere nitidamente nas escolhas e nos modos de agir dos usuários de telecentros, intrometendo-se, em última análise, nos processos de formação e de transformação das redes de sócio-interação ora em estudo, a saber: o medo. Este aspecto subjetivo está entre os que mais apareceram nas falas de nossos entrevistados. Trata-se de um medo de se relacionar com outras pessoas através do ciberespaço. Por razões diversas, que podem incluir desde casos de violência que se dão no contexto local até histórias ocorridas em outros países e continentes – de que só se ouve falar –, as pessoas produzem e alimentam vários temores; umas mais, outras menos. Com efeito, os medos imiscuem-se aos fluxos de sociabilidades que atravessam o espaço dos telecentros comunitários, haja vista que atuam como agentes repressores, inibindo associações, inviabilizando certos relacionamentos. Como qualquer outra forma de expressão da subjetividade humana, contudo, eles nunca vêm à tona isoladamente, e sim unidos a outras emoções, sentimentos, pensamentos ou valores, etc. É premente dizer, nesse sentido, que os limites do medo são sempre variáveis, multifacetados, rizomáticos; a interveniência deste é incerta, apesar de que existe e se faz presente, ainda que em pequenas proporções, nos corações e mentes dos frequentadores de telecentros. Acima de tudo, tal sensação se torna visível nas falas de usuárias mães, que temem por seus filhos, que vêm na internet um perigo iminente. Pode-se depreender isso, por exemplo, dos fragmentos das entrevistas de Vanessa e de Clara. A preocupação com as crianças também é expressida por Cíntia – embora esta não se refira a filhos seus. Paloma, por sua vez, fala por si mesma, explicitando que a rede mundial de computadores consiste num ambiente perigoso, que exige muita cautela. E Luciana, por fim, narra uma interessante história, em que os limites do medo quase foram superados por sua amiga, que parecia estar a fim de conhecer o seu misterioso contato virtual; o medo acabou por vencer, em todo caso, instigado por Luciana e pelas outras integrantes do grupo de amigas. Veja os excertos a seguir.

Entrevistado: Ah, gente nova o cara até conhece, mas eu não procuro namorada nem nada por internet. É até perigoso, né. (...) Sim, eu acho que é perigoso, porque eu posso conversar com a pessoa, a pessoa marcar um local comigo, e eu chegar naquele local lá e me assaltarem, no caso.

Entrevistador: Mas isso já, tu conhece alguém com quem já aconteceu isso aí?

Entrevistado: Ah, não conheço, mas já olhei na televisão, já peguei como exemplo, então não faço.

(Sérgio, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Aí por isso que às vezes dá essas, as mortes das criança, que foram em tal lugar com um estranho mas que se encontraram na internet.

Entrevistador: Mas tu conhece algum caso, não digo de morte, né, mas tu conhece algum caso de alguém que teve um probleminha assim?

Entrevistada: Não, pessoalmente não, só pela televisão mesmo, assim que tu ouve eles falar, escuta essas coisa, mas pessoalmente não.

(Sílvia, 16 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistador: Mas o Orkut tem lado bom também?

Entrevistada: É, tem e não tem. Eu não sei, eu acho que bom, bom, não tem, né, não tem nada de bom porque tu vê, já aconteceu muitas coisas assim de... (...) Ah, que nem assim, eu olho muita TV, já aconteceu, que nem a última vez agora, a menina, uma guriuzinha foi seqüestrada no colégio e um cara matou ela. Não sei se tu soube, o caso da mala. (...) Ela tava se relacionando com um cara pela internet, né.

(Clara, 37 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Cabe dizer ainda que, dentre as mais diversas explicações que justificavam os medos que mantinham os usuários de telecentros em estado de permanente apreensão, a principal estava relacionada, por certo, com as mensagens enviadas o tempo todo pela televisão. Nada os alertava mais para os perigos da internet que esta mídia<sup>188</sup>. É possível afirmar que os fluxos de sociabilidades que movimentam as redes sociais são em muito influenciados pelas notícias de televisão, que difundem, intencionalmente ou não, as sensações de medo e aflição, o temor, a precaução, a dúvida, e assim por diante. Mais que interferir nos processos de construção de tais redes, a mídia televisiva acaba produzindo – não sozinha, é bem verdade – subjetividades em nível coletivo, as quais se espalham pelas redes e chegam a atingir os sujeitos individuais, engendrando modos de agir e pensar, especificando formas de se relacionar. Os extratos que expusemos acima podem em parte demonstrá-lo. Há como estabelecer, nesse sentido, um elo entre o que se assiste pela tela da televisão e o que se enxerga na tela de um monitor – e o que se faz, por conseguinte, através de um microcomputador.

Entrevistado: Só o meu professor, que eu fazia curso de informática, que ele marcou e a guria era uma coisa na foto e lá era outra. Era um bujão. Isso ele contou pra nós, né. (...) Bá, eu sou fulana, e olha as minhas foto, e botou um monte de foto. O sôr marcou pra ir no teatro com ela, e ela falou: eu vou tar de tal e tal roupa, sabe.

Entrevistador: Tá, mas e aí?

Entrevistado: E ele foi pela roupa. (...) E viu, mas ele passou reto. Ele achou que não era, né. Ele olhou a roupa, mas... e ela chamou ele. (...) Daí ela chamou ele e ele não foi... porque ele falou a roupa que ele ia tar também. (...) Ele fugiu, né. Ah, o que importa é a tua conversa, as palavras bonitas pelo Orkut? Não, não. (...) Bá, muita mentira. E é eu te amo, eu te adoro. Não ama. Como é que vai conhecer, olhar as foto do cara no Orkut e dizer que ama. Não existe isso. Não existe.

(Sérgio, 18 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Uma vez aconteceu comigo, eu caí numa dessas. (...) Tipo assim, eu tava falando com uma guria e ela: ah, eu tenho 25 anos. Ela me deu o número dela, eu

<sup>188</sup> Só estamos fazendo estas considerações destacadas acerca da televisão porque isso apareceu em profusão durante as nossas entrevistas. Tal é a importância desta questão que julgamos por bem comentá-la – com certa ênfase – neste capítulo.

peguei, daí eu liguei pra ela, ela me ligou. O número era verdadeiro, a voz também, mas na hora que eu fui descobrir... (...) Era uma de 32. E eu: puta merda, olha aonde é que eu fui cair. (...) Até é tranqüilo, mas...

Entrevistador: Podia ser homem.

Entrevistado: Sim... às vezes, ali, eu e o Leonardo, conversando ali, tem vários guri que contam pra nós: ah, eu fui conhecer aquela guria lá e não era guria, era um piá. E nós, qua qua qua qua...

(Matheus, 22 anos, Ensino Médio Completo, Telecentro Timbaúva)

Entrevistada: Muitos mentem nome, uma vez uma amiga minha foi lá... pra esse chat de relacionamento, ela mentiu o nome dela, ela mentiu a idade, mentiu tudo, onde morava... as pessoas eu acho que elas se escondem atrás do computador. (...) Essa minha amiga foi uma. Ela disse que não era casada e ela era casada. Provavelmente o marido dela nunca nem soube que ela... e acho que tem muitas pessoas que até se envolvem com outras pessoas pela internet, mesmo dizendo que não são casadas e são. E acho que deve ter muito disso.

(Márcia, 32 anos, Ensino Superior Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Entrevistado: Não tem nada a ver o que ela, claro, muitos mentem, até eu já menti na internet. (...) Eu entrei uma vez num site de relacionamento, qual foi, eu não sei, eu não me lembro muito, acho que era de trinta pra quarenta, que eu entrei naquela faixa etária de idade, né. Não me lembro aonde. Foi aqui no telecentro, né, que eu só entrei pra frescura. Daí eu conversei com ela ó, bati papo com a mina, só que tu pode mentir várias coisa, claro, né, até ela descobrir, e pápápá. Aí eu desisti...

Entrevistador: Desistiu de repente de conhecer a pessoa?

Entrevistado: Desisti. (...) E aí eu desisti porque eu já era casado e a minha mulher ela é faca na bota. (...) Ruim de negócio. Daí eu digo, ah, vou aprontar e vão descobrir, porque eu não sei mentir, né.

(Pedro, 40 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Vila Cruzeiro)

Entrevistado: As pessoas mentem muito quando tãõ usando a internet. (...) Ah, a idade, se tá namorando ou não tá... é muito fácil de a gente chegar numa sala de bate-papo de vinte a trinta e dizer que tu tem trinta, e conversando com uma guria de vinte.

Entrevistador: Tu já fez isso?

Entrevistado: Ah, nossa, várias vezes. Quando eu tinha quinze anos eu dizia, ah, eu tenho dezenove, dezoito, dezessete. Então agora, agora eu prefiro mais falar, ah não, eu tenho dezenove e tal, do que ficar mentindo.

Entrevistador: E tu fazia isso pra que, pra não parecer muito novo?

Entrevistado: É, pra não parecer muito novo. Aí a gente... aumentava um pouquinho a idade pra dar aquele ânimo.

Entrevistador: Tá, mas e se tu diz que tem dezenove ou vinte, e daí tu tem quinze, e a guria quer marcar contigo, o que que tu vai fazer?

Entrevistado: Bá, vamo lá. Daí na hora sai a verdade, né. Não tem como segurar uma mentira dessas por muito tempo.

(Gustavo, 19 anos, Ensino Médio Incompleto, Telecentro Timbaúva)

Em face de toda a complexidade que circunda as redes de interações sociais que se dão nos e a partir dos telecentros comunitários – a qual abarca uma série irrestrita de sentimentos e de possibilidades de ação, que oscilam do medo ao desejo, da indiferença à curiosidade –, existe uma figura ambígua, que com frequência emerge nos relacionamentos que ocorrem no interior da esfera ciberespacial: trata-se da reinvenção de si ou, em outros termos, da criação de *personas* virtuais, ou então da velha e pecaminosa mentira. Se o medo é incorporado aos movimentos reticulares aqui em análise de modo a freá-los, a criatividade e/ou a chance de se reconstruir em novas bases – físicas, emocionais, sociais, econômicas, valorativas, sexuais,

etc. – exerce exatamente a função contrária, a saber, a de liberação, de escapamento, de fuga de determinadas subjetividades que, por uma razão ou outra, permaneceriam de outro modo constrangidas, escondidas, reprimidas. Com efeito, não há com isto uma mera reorganização das redes sociais, mas também um processo de divisão dos sujeitos atuantes, de duplicação ou multiplicação. No dia-a-dia, estes movimentos de subjetivação encerram motivações distintas; são multifacetados, diversificados. Os internautas podem colocá-los em prática por medo – já que muitas vezes não sabem quem são os seus interlocutores virtuais –, por vergonha, porque desejam cometer algum ato considerado – por outrem ou por eles próprios – ilícito, imoral ou preconceituoso, porque desejam preservar sua “verdadeira imagem”, por diversão ou prazer, para “parecerem melhores do que realmente são”, etc. O fato é que, em todo e qualquer caso, está em questão certa liberação pessoal – um devir exponencial de singularização –, subjetiva, que pode ser fugaz ou duradoura, especial ou casual, orgulhosa ou ignominiosa. De um lado, está a *persona* que age e que, ao ser produzida no ambiente ciberespacial, imiscui-se renovada às redes fluidas de interações sociais; todavia, de outro, encontram-se as outras pessoas (ou *personas*), que temem ser enganadas, abusadas, “passadas para trás”. Ora, é aí que aparece a dimensão mentirosa de tal forma de sócio-interação. Para os outros<sup>189</sup>, esta liberação inventiva assume quase sempre uma dimensão moral. É a mentira em oposição à verdade. Nos extratos supracitados, pode-se observar que, ao fazerem referência a esta questão, os entrevistados se valem amiúde do substantivo mentira e das mais variadas conjugações do verbo mentir. Para alguns deles, a internet dá margens à expressão de determinada capacidade de representação ou de dissimulação individual, em uma perspectiva que se assemelha àquela que foi elaborada por Goffman – discutida em nosso capítulo teórico. Tal habilidade se esvai, contudo, quando a interação abandona os redutos da virtualidade e começa a se dar na chamada “vida real”. Isso é o que assevera Gustavo, por exemplo. O que é mais importante aqui, de qualquer maneira, é explicitar que também estes movimentos de reconstrução de si se coadunam aos processos de constituição e mutação das redes de sócio-interação que perpassam o espaço dos telecentros, dinamizando-as, agitando-as, injetando nelas novos integrantes – ora, as *personas* virtuais –, potencializando certos fluxos de sociabilidades, engendrando um sem-número de conexões interpessoais, etc. Dentre os múltiplos movimentos rizomáticos de que poderíamos ter falado, os expostos neste subitem são, com efeito, os que se apresentaram com maior intensidade e

---

<sup>189</sup> Há aqui uma diferença a ser considerada, que é de orientação pessoal. Ao falarem de si mesmos, os entrevistados tendiam a justificar tal conduta – entendida enquanto mecanismo de autopreservação. O problema só aparecia quando em referência à ação de outrem; até porque muitos criticavam estas mentiras por acharem que elas podiam levar à realização de práticas nefastas e/ou abusivas (como a violência e a pedofilia) por parte de estranhos.

frequência ao longo de nossa pesquisa. Não os esgotamos, é verdade, mas logramos apreendê-los em boa medida, com o olhar direcionado à sua ampla complexidade.

É premente retomar, de resto, algumas das principais questões tratadas neste capítulo. Primeiro: a análise que buscamos desenvolver não visava retrazar ponto por ponto as redes de interações sociais que investigamos nos telecentros comunitários, e sim elencar vários de seus elementos, explicitando as suas mais expressivas dinâmicas e/ou possibilidades de associação. Afirmamos desde o princípio deste trabalho que tais redes são complexas e heterogêneas e, na medida do possível, demonstramos isso. Além de expor uma série de seres e coisas que delas fazem parte, tanto humanos como não-humanos, concentramo-nos em esmiuçar algumas das particularidades que caracterizam os ambientes ciberespaciais – em especial, o Orkut, o *chat* e o MSN – e os relacionamentos que se dão a partir dos mesmos. Segundo: procuramos mostrar que essas redes se constituem e se modificam a todo o instante, seguindo movimentos fluidos e flexíveis que perpassam por distintos níveis da relação entre o tempo e o espaço, situando-se numa encruzilhada entre o local e o global – o primeiro, abrangendo o espaço dos telecentros e das comunidades em que estes se localizam, e o segundo, as redes virtuais do ciberespaço –, que se realiza em *continuum* e que apresenta diferentes gradações, indo desde o local e/ou de um global localizado até, em certos casos, um global bastante amplo, bem deslocado espacial e temporalmente. Terceiro: buscamos evidenciar alguns fluxos de sociabilidades que se dão no seio de tais redes, ou seja, alguns movimentos que por elas circulam no dia-a-dia, de forma contínua ou descontínua, conferindo-lhes determinadas dinâmicas, caminhos, sentidos. Esses fluxos revelam características marcantes das redes de sócio-interação produzidas nos e a partir dos telecentros – voltadas, é bom lembrar, para a comunicação informal, primária, afetiva, etc. –, e se encontram em análise neste mesmo subitem. Quarto: procuramos abordar, ainda que maneira um tanto sucinta, a questão das subjetividades e/ou dos processos de subjetivação que são agenciados no interior destas redes, tanto sobre o coletivo, de modo geral, como sobre os indivíduos, de forma específica, particular. O que fizemos foi mostrar de que modo o contato com os serviços ciberespaciais de relacionamento e, por conseguinte, a interação com outrem via *web* podem provocar interferências sobre as subjetividades e possibilidades de expressão humanas – seja de idéias ou pensamentos, seja de emoções, sentimentos. Em síntese, toda esta trajetória de análise foi de grande aprendizado. Sabemos que poderíamos ter nos aprofundado ainda mais. Também sabemos, no entanto, que, em razão da condição complexa, rizomática e heterogênea em que está colocado o nosso objeto de pesquisa, jamais lograríamos apreender tal realidade na íntegra.

## 6. CONCLUSÃO

Neste trabalho, realizamos um estudo sobre a dinâmica das redes de interações sociais que se formam nos e a partir dos telecentros comunitários – no próprio espaço local e também através do ciberespaço. Nossa pesquisa de campo foi feita em dois telecentros do município de Porto Alegre, a saber, o Timbaúva e o Vila Cruzeiro, e teve a duração de aproximadamente quatro meses<sup>190</sup>. Nela, utilizamos o método qualitativo de investigação – até mesmo em razão da natureza de nosso objeto de estudo –, com o suporte de duas de suas técnicas principais: a observação e a entrevista. Fizemos, é premente recordar, trinta e duas entrevistas individuais semi-abertas com usuários do TT e do TVC e observações quase diárias ao longo de toda a fase de pesquisa. Todas as entrevistas foram gravadas, transcritas e transformadas, ao final, em mapas de associação de idéias. As observações, por sua vez, converteram-se em anotações livres, em uma espécie de diário de campo. Na medida em que o nosso contato com tal objeto empírico foi amadurecendo, isto é, tornando-se mais intenso e sistemático, fomos restringindo o escopo de nosso trabalho para a investigação daquela que constitui, a rigor, a função mais importante do acesso à internet em telecentros: a comunicação informal, afetiva e/ou primária, que se dá entre amigos, colegas, familiares, conhecidos, namorados, casais, etc. De modo que a análise de redes de sócio-interação que pretendíamos desempenhar, a qual em princípio parecia um tanto genérica, acabou por se consolidar como um estudo – até certo ponto focado – de redes de relacionamento não-formal.

Antes de proceder à análise, elaboramos a construção de um referencial teórico, com base no conceito – que pode ser bastante amplo – de rede. Como as sócio-interações que se desenvolvem a partir dos telecentros abrangem instâncias distintas de realização das relações sociais, indo desde o contato “real”, concentrado num contexto de conjunção entre os vetores tempo e espaço, até a comunicação à distância, virtual, situada em uma ordem dinâmica e flexível de interconexões, característica da sociedade da informação, incluímos na discussão teórica acerca das redes as noções de local e global. Assim, pudemos evidenciar que tais redes não se mantêm circunscritas à esfera limitada dos telecentros. Não estava em questão aqui estabelecer uma dicotomia, que por certo seria rígida e reducionista, e sim redimensionar as nossas possibilidades de compreensão teórica a respeito de para onde podem rumar as redes que resolvemos investigar. Trabalhamos também com a vertente sociotécnica e com a teoria do ator-rede, que serviram tanto para nos dar a orientação (metodológica) de como realizar a

---

<sup>190</sup> Entre o final de agosto e meados de dezembro de 2008, vale lembrar.

análise dos dados empíricos, a saber, tecendo associações entre elementos em redes, quanto para erguer as bases (teóricas) dos princípios de que os seres humanos não são os únicos seres a compor estas redes, e de que, além disso, as mesmas são constituídas por uma infinidade de elementos e/ou coisas diferentes, sendo marcadas por uma heterogeneidade e complexidade que não têm fim. Através de semelhante abordagem, logamos reconstruir o social a partir de um processo de associação reticular entre coisas distintas e díspares – inserindo aí as pessoas, é claro –, que o conectam, e não o inverso, que seria acabar o tomando como algo pronto, dado, pré-montado. Considerando este caráter plural das redes – complexo e heterogêneo –, valemo-nos ainda de um pensamento rizomático e de suas premissas relativas à multiplicidade que caracteriza toda e qualquer realidade. Em um rizoma, cabe colocar, tudo pode estar em inter-relação contínua e/ou descontínua, e há uma fluidez, uma dinâmica veloz, inalcançável, abundante, complexa. Nele, não existem meras ações, mas sim movimentos articulados e/ou fugidios, fluxos, devires, etc. Trata-se de uma lógica holística de compreensão da organização (ou da desorganização) do mundo, dos seres e das coisas. Apropriamo-nos também desta idéia de fluxos (ou devires), no intento de apreender determinados movimentos de sociabilidades que pareciam ocorrer incessantemente no seio das redes. Além de tais perspectivas teóricas, que nortearam a construção de nosso referencial analítico, introduzimos na abordagem acerca das redes uma discussão profícua sobre o ciberespaço – que é um ambiente social configurado de forma reticular e repleto de especificidades, e que se encontra no epicentro do processo de constituição de redes de sócio-interação nos e a partir dos telecentros comunitários – e sobre a produção ou agenciamento, nesse, de subjetividades – questão que faz parte de tais redes e que nos chamou bastante a atenção ao longo da pesquisa de campo.

Partindo destes fundamentos teóricos e desejando desenvolver um estudo acurado de redes sociais, que pudesse captar não somente os elementos que as compõem, mas também os seus fluxos, isto é, a sua movimentação, formulamos o seguinte problema de pesquisa: quais são as características das redes de relacionamento que se dão nos e a partir dos telecentros, no espaço local e também através da esfera ciberespacial? Quais são as dinâmicas ou os fluxos de sociabilidades que atravessam estas redes? Como as mesmas se entrecruzam? E como elas são produzidas, reproduzidas, transformadas e distribuídas? Buscávamos apreender, em síntese, o que há em tais redes de interações sociais e de que maneira elas se organizam e se modificam. Em outras palavras, pretendíamos analisar o seu conteúdo, suas formas e suas dinâmicas.

Para tanto, elaboramos algumas hipóteses, as quais serviram para nos orientar em face da complexidade em que está intrinsecamente imerso o nosso campo de pesquisa. Trata-se de hipóteses-guia – que são processuais, flexíveis e parcialmente empírico-indutivas –, e não de

um modelo hipotético-dedutivo rigoroso, tradicional e rígido. De modo resumido, elas são as seguintes: (I) o acesso ao ambiente ciberespacial em telecentros, que está associado sobretudo à comunicação informal e/ou afetiva, fortalece laços locais de sociabilidades – neste contexto, diversas redes locais de interações sociais vêm sendo criadas e transformadas –; (II) tal acesso reforça inclusive relações sociais que se encontram deslocadas no tempo e no espaço da esfera local – em semelhante contexto, outras redes vêm sendo constituídas e modificadas, a saber, redes sociais de larga abrangência, que podem ser em parte entendidas como globais e que são em essência mediadas pela internet –; (III) durante estas dinâmicas de sócio-interação, essas redes que têm sido produzidas acabam se interconectando, em um *continuum* que ocorre pela associação que se dá entre atores de vários tipos, humanos e não-humanos – tais redes fogem do contexto que delimitamos como campo de pesquisa, conformando, assim, realidades mais amplas –; (IV) nestas mesmas dinâmicas, novas subjetividades vêm sendo agenciadas sobre as redes e sobre as pessoas que as compõem – o que se deve, em muito, às particularidades que caracterizam o ciberespaço, enquanto ambiente de relacionamento. Em verdade, todas essas hipóteses se complementam, e tinham por fim, acima de tudo, assegurar às já referidas redes sociais, ao longo dos processos de investigação e análise dos dados empíricos, sua condição de complexidade e de heterogeneidade.

Através das observações de campo e das entrevistas individuais, feitas com usuários de telecentros comunitários, pudemos confirmar nossas hipóteses. Deve-se dizer que, em tais espaços, os indivíduos acessam cotidianamente a internet para se comunicar com conhecidos, amigos, parentes, namorados ou colegas, e até mesmo com pessoas desconhecidas, com quem podem vir a estabelecer algum laço de afeto, e, assim, produzem e reproduzem redes de sócio-interação, imiscuindo-se a elas, alterando-as, desviando suas rotas, seus movimentos. Como vimos – em outras etapas deste trabalho –, muitas dessas redes se desenvolvem em nível local, articulando pessoas que vivem nas proximidades dos telecentros, principalmente os próprios usuários, que se valem das redes ciberespaciais para conferir novas dinâmicas às suas relações pessoais. Para tanto, são utilizados serviços de relacionamento como o Orkut e o MSN, que permitem que eles mantenham diálogos e que troquem informações e conteúdos (como vídeos e fotografias) entre si. Além destas dinâmicas locais, todavia, existem redes que se dão em um âmbito mais amplo, isto é, em um contexto bastante deslocado espacial-temporalmente. É o caso de usuários que se relacionam com amigos e parentes que moram em outras cidades ou estados, ou até mesmo em outros países, e, sobretudo, de usuários que vão aos telecentros a fim de conhecer pessoas, as quais podem se encontrar em qualquer lugar – lembre-se que os ambientes ciberespaciais, ao suprimirem as barreiras do tempo e do espaço, possibilitam este

tipo de encontro; isto ocorre, por exemplo, em serviços como o *chat* ou bate-papo. Neste caso, dá-se a construção de novas redes de interações sociais, de arranjos e combinações até então inexistentes, inexplorados. Trata-se de configurações reticulares que escapam da esfera local e que são redimensionadas num âmbito global, seja porque se inserem em redes virtuais globais da informação, seja porque interligam pessoas que se mantêm afastadas por largas distâncias espaciais. Ora, enquanto seguíamos as interações que ocorriam no seio desta realidade fluida e dinâmica – o relacionamento interpessoal que é realizado a partir dos telecentros comunitários –, íamos constatando que todos estes movimentos estão nela presentes e que se imiscuem, de fato, tecendo redes sociais polimorfas, interconectadas, localizadas e/ou globalizadas, etc. De modo que logramos confirmar as nossas duas primeiras hipóteses de trabalho. Ao analisarmos estes processos de permanente imbricação entre as redes, percebemos também que as mesmas são compostas, na prática, por uma série ilimitada de seres, elementos e coisas. Com efeito, há uma pluralidade de agentes no mundo, os quais constituem e transformam a realidade a todo o instante e em todos os espaços e contextos, associando-se de múltiplas formas em e através de redes multifacetadas. Referir-se (neste trabalho) a “redes de interações sociais” nada mais é, nesse sentido, que produzir um recorte abrupto, que selecionar para análise uma pequena parte dentre todas as possibilidades de combinação entre as coisas que são plausíveis, concebíveis, imagináveis. Inclusive em semelhante recorte, não obstante, fazia-se necessário expor, mesmo que com limitações, parte de tal multiplicidade elementar. Assim, mostramos que nas redes de relacionamento formadas nos e a partir dos telecentros existem não apenas pessoas, ou seja, os usuários e os seus contatos de além-local, mas também elementos não-humanos, tais como componentes técnicos, materiais, virtuais, naturais, e assim por diante. Por tratar-se de redes que se realizam principalmente via ciberespaço, num contexto de operação de uma sociedade da informação, pode-se destacar aqui<sup>191</sup>, a título de exemplo, elementos (sociotécnicos) como a internet, o microcomputador, os fios e cabos, as linhas telefônicas, etc. Em outras palavras, é possível afirmar que a dimensão social das redes que estudamos é produzida tanto por seres humanos como por não-humanos, os quais, em conjunto, atuam de modo a constituir distintas realidades, a moldá-las, modificá-las. Confirmamos também, portanto, nossa terceira hipótese. Ao perseguirmos as redes de sócio-interação, procurando apreender suas características e suas dinâmicas, percebemos igualmente certos movimentos, isto é, alguns fluxos de sociabilidades, que propulsionavam tais redes, fornecendo-lhes sentido e direção, bem como mexendo com as

---

<sup>191</sup> A análise acerca de tais elementos já foi feita em outros capítulos deste trabalho. Não pretendemos aqui retomá-la, listando elemento após elemento e explicitando, em seguida, as suas possibilidades de associação. Na conclusão, é suficiente propor alguns exemplos, no intento de expressar a nossa idéia geral no que se refere a esta questão.

subjetividades dos indivíduos que as compunham – fossem eles usuários de telecentro ou não. São fluxos direcionados para aquilo que, em geral, move as relações sociais informais, como, por exemplo, a amizade e a inimizade, o amor, a paixão e o desejo ou atração física, a fofoca, a picuinha, a afinidade, o coleguismo, o sentimento de *pertença* à família, aos entes próximos, etc. Estes são tangenciados, entre outras coisas, por situações e sensações descontínuas, que oscilam desde o medo – que é ocasionado pelos episódios sempre assustadores de violência, locais ou distantes – até a curiosidade e o desejo de se divertir, de experimentar, de transgredir – o qual se torna explícito quando começamos a analisar os processos de criação de *personas* virtuais, que se dão em serviços e comunidades ciberespaciais de relacionamento e que visam substituir os sujeitos internautas “reais” por sujeitos virtuais, por novas pessoas (ou *personas*), dotadas de características e personalidades próprias – e, por vezes, originais, singulares. Neste contexto, novas subjetividades são agenciadas sobre os indivíduos e também sobre o conjunto das redes; e isso acontece sobretudo porque, ao se inserirem no universo da virtualidade, as pessoas passam a vivenciar outros modos de expressão de si e de interação com outrem – haja vista que realizam comunicação à distância, protegida amiúde pelo anonimato, em ambientes flexíveis e dinâmicos, que põem em relação pessoas e lugares variados, plurais. Confirmamos também, destarte, nossa quarta e última hipótese.

Cabe colocar, em todo caso, que não estava em questão neste trabalho simplesmente validar ou refutar tais hipóteses. Em verdade, as mesmas serviram-nos mais como um guia de trabalho, com o objetivo de oferecer um caminho e de impedir que nos perdêssemos em meio à irrestrita complexidade e heterogeneidade que marca as redes de sócio-interação de que até agora tanto falamos. Julgamos procedente confirmá-las aqui por causa de sua adequação ao campo, isto é, porque elas se aplicaram com êxito à realidade empírica que investigamos. Mas deve-se lembrar que esta foi só uma dentre muitas possibilidades que há de se analisar redes, e que nela poderíamos ter inserido, com efeito, outros elementos e/ou associações, assim como outras perspectivas teóricas, problemas de pesquisa e hipóteses. De qualquer forma, é possível asseverar, ao término de todo este percurso, que aprendemos muito durante a realização desse trabalho<sup>192</sup> e que o mesmo não se extingue aqui, porquanto nos abriu horizontes para estudar outras redes de interações sociais: uma alternativa interessante para tanto seria, por exemplo, pesquisá-las não em telecentros comunitários, mas sim diretamente via internet – nas próprias redes do ciberespaço –; ao passo que, outra, seria analisá-las à luz da temática das relações de poder, como já havíamos sugerido em nosso capítulo teórico.

---

<sup>192</sup> Por certo, já não se é mais o mesmo que se fora outrora, tanto em termos de lição de vida quanto de aprendizado acadêmico.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Lúcio Flávio. Entre o local e o global: poder e política na atual fase de transnacionalização do capitalismo. In: DOWBOR, L.; IANNI, O.; RESENDE, P.E. (Orgs.). **Desafios da globalização**. Petrópolis: Vozes, 2002.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz. **Além da inclusão digital**: o projeto sampa.org. São Paulo, 2002. Dissertação de Mestrado. USP – PPG Ciências da Comunicação.

BAUER, Martin; GASKELL, George (ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2002.

BECKER, Maria Lúcia. Bovarismo virtual e heteronomia: considerações sobre a identidade na cibercultura. In: **Revista Contracampo**, n.12. Niterói: Ed. UFF, 2005.

BENAKOUCHE, Tamara. Tecnologia é sociedade: contra a noção de impacto tecnológico. In: **Cadernos de pesquisa**. Florianópolis: PPGSP/UFSC, 1999.

BENNEY, Mark; HUGHES, Everett C. Of sociology and the interview. In: **Sociological research methods**: an introduction. London: Macmillan, 1984.

BERGER, Peter. Excurso: maquiavelismo sociológico e ética, ou como adquirir escrúpulos e continuar a trapacear. In: **Perspectivas sociológicas**. São Paulo: Círculo do Livro, 1976.

BISOGNIN, Tadeu Rossato. **Do internetês ao léxico da escrita dos jovens no Orkut**. Dissertação de Mestrado. UFRGS – Programa de Pós-Graduação em Letras. Porto Alegre, 2008.

BORNIA JR, Dardo Lorenzo. **Acesso à internet e capital cultural**: um estudo sobre a relação entre os usos da internet e as trajetórias culturais, escolares e sociais de usuários de telecentros. Monografia de Graduação. UFRGS – Departamento de Sociologia. Porto Alegre, 2006.

\_\_\_\_\_. Telecentros comunitários: um projeto de educação digital. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL: EDUCAÇÃO, GLOBALIZAÇÃO E CIDADANIA – ISA/UFPB. João Pessoa: UFPB, 2008. CD-ROM.

BOURDIEU, Pierre. **Pierre Bourdieu**: sociologia. ORTIZ, Renato (org.). São Paulo: Ática, 1983.

BOURDIEU, Pierre; CHAMBOREDON, Jean-Claude; PASSERON, Jean-Claude. **A profissão de sociólogo**: preliminares epistemológicas. Petrópolis: Vozes, 1999.

BRIGNOL, Liliâne D. O caso Orkut e a construção de identidades em torno do pertencimento local. In: **Revista de estudos da comunicação**, v.7, n.14, PUCPR. Curitiba: Ed. Champagnat, 2006.

CAMOZZATO, Viviane Castro. **Habitantes da cibercultura:** corpos “gordos” nos contemporâneos modos de produzir a si e aos “outros”. Dissertação de Mestrado. UFRGS – PPGEDU (Programa de Pós-Graduação em Educação). Porto Alegre, 2007.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida:** uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. São Paulo: Ed. Cultrix - Amaná-Key, 2001.

CARDOSO JR, Hélio Rebello. Conceitos onto-políticos no pensamento de Gilles Delleuze: “minoría” como “devir-minoritário”. In: **Política e trabalho**, n.15, PPGS-UFPB. João Pessoa, 1999.

CARVALHO, José Oscar Fontanini de. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. In: **Revista Transinformação** (v.15). Campinas: Ed. UNICAMP, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **O poder da identidade.** São Paulo: Paz e Terra, 2001.

\_\_\_\_\_. **A galáxia internet:** reflexões sobre internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulberkian, 2004.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Disponível em: [www.cetic.br](http://www.cetic.br) Acesso em: 19/04/2009

CORTES, Soraya Maria Vargas. Técnicas de coleta e análise qualitativa de dados. In: **Cadernos de sociologia.** Pesquisa social empírica: métodos e técnicas. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1998.

DELLEUZE, Gilles. “Post-scriptum sobre as sociedades de controle”. In: DELLEUZE, Gilles. **Conversações: 1972-1990.** Rio de Janeiro: Editora 34, 1992.

DELLEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Mil platôs:** capitalismo e esquizofrenia. Vol. 1. Rio de Janeiro: Editora 34, 1996.

DORNELLES, Jonatas. **Vida na rede:** uma análise antropológica da virtualidade. Tese de Doutorado. UFRGS – PPGAS (Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social). Porto Alegre, 2008.

FOOTE-WHITE, William. Treinando a observação participante. In: ZALUAR, Alba. **Desvendando máscaras sociais.** Rio de Janeiro: Editora Francisco Alves, 1980.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir:** nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1987.

\_\_\_\_\_. **Microfísica do poder.** MACHADO, Roberto (org.). Rio de Janeiro: Graal, 1995.

\_\_\_\_\_. **História da sexualidade I:** a vontade de saber. Rio de Janeiro: Graal, 2003.

FREIRE, L. Seguindo Bruno Latour: notas para uma antropologia simétrica. In: **Comum**, v.11, n.26. RJ, 2006. Disp. em: [www.facha.edu.br/publicacoes/comum/comum26/artigo2.pdf](http://www.facha.edu.br/publicacoes/comum/comum26/artigo2.pdf)  
Acesso em: 02/09/2008

FREITAS, Christiana Soares de. O capital tecnológico-informacional. In: **Estudos de sociologia**. nº 17. Araraquara: Ed. UNESP, 2004.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

\_\_\_\_\_. **A constituição da sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GOFFMAN, Erving. **Representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1975.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GOLDMAN, Márcio. Os tambores do antropólogo: antropologia pós-social e etnografia. In: **Revista Pontourbe**, 2008. Disponível em: <http://www.n-a-u.org/pontourbe03/Goldman.html>  
Acesso em: 14/02/2009

GOMES, Elisabeth. Exclusão digital: um problema tecnológico ou social? In: **Revista Trabalho e sociedade**. Rio de Janeiro, dez/2002. Acesso em: 08/10/2005 Disponível em: <http://twiki.im.ufba.br/pub/WIE/TextosDeApoio/exclusaodigital.pdf>

GÓMEZ, José María. Globalização da política: mitos, realidades e dilemas. In: GENTILL, Pablo (org.). **Globalização excludente**: desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial. Petrópolis: Vozes; Buenos Aires: CLACSO, 2000.

GUATTARI, Félix; ROLNIK, Suely. **Micropolítica**: cartografias do desejo. Petrópolis: Vozes, 1986.

GUIMARÃES JR, Mário J. L. **O ciberespaço como cenário para as ciências sociais**. Trabalho apresentado no GT “A sociedade da informação e a transformação da sociologia”, IX CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA. Porto Alegre, 1999.

GUIZZE, C. L. **Jamais fomos modernos**: uma reflexão sobre a modernidade e a atualidade. RJ, 2005. Disp. em: [www.fau.ufrj.br/prologar/arq\\_pdf/diversos/jamaisfomosmodernos.pdf](http://www.fau.ufrj.br/prologar/arq_pdf/diversos/jamaisfomosmodernos.pdf)  
Acesso em: 02/06/2009

HALL, Stuart. **Da diáspora**: identidade e mediações culturais. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2006.

HOBSBAWM, Eric. **Era dos extremos**: o breve século XX: 1914-1991. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

IANNI, Octávio. **Teorias da globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1997.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social. In: **Estudos de sociologia**. Araraquara: Ed. UNESP, 2004.

LATOUR, Bruno; WOOLGAR, Steve. **A vida de laboratório: a produção dos fatos científicos**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1997.

LATOUR, Bruno. **Keynote speech: on recalling ANT**. “Actor network and after”, Workshop, Keele University, 1997. Disponível em: [www.comp.lancs.ac.uk/sociology/stslatour1.html](http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/stslatour1.html)

\_\_\_\_\_. **Jamais fomos modernos: ensaio de antropologia simétrica**. Rio de Janeiro: Editora 34, 2000a.

\_\_\_\_\_. **Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora**. São Paulo: UNESP, 2000b.

\_\_\_\_\_. **A esperança de pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos**. Bauru: EDUSC, 2001.

\_\_\_\_\_. **A dialog on actor-network theory**. 2002. Artigo disponível em: [www.ensmp.fr/~latour/articles/article/090.html](http://www.ensmp.fr/~latour/articles/article/090.html)

\_\_\_\_\_. **Políticas da natureza: como fazer ciência na democracia**. Bauru: Ed. EDUSC, 2004.

\_\_\_\_\_. **Reassembling the social: an introduction to actor-network theory**. Oxford: Clarendon, 2005.

LAW, John. Notes on the theory of actor-network: ordering, strategy and heterogeneity. In: **Systems practice**, vol.5, n.4, 1992. Disponível em: <http://www.necso.ufrj.br>

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÖWI, Michael. **As aventuras de Karl Marx contra o Barão de Münchhausen: marxismo e positivismo na sociologia do conhecimento**. São Paulo: Busca Vida, 1987.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As tecnologias da informação e a exclusão digital. In: **Revista Transinformação** (v.14). Campinas: Ed. UNICAMP, 2002.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. **Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras**. Disponível em: <http://sampa.net4.com.br/sgc/base/arq.asp?idarq=239> Acesso em: 16/06/2006

MACHADO, Joicemegue Ribeiro. **Orkut: uma análise sobre as redes sociais virtuais**. Monografia de Especialização. UFRGS – FACED (Especialização em Informática na Educação). Porto Alegre, 2004.

MAPA DA EXCLUSÃO DIGITAL. CPS/FGV sobre dados do CENSO 2000/IBGE, 2003. Disponível em: [http://www2.fvg.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao.htm](http://www2.fvg.br/ibre/cps/mapa_exclusao.htm) Acesso em: 28/11/2005

MARTELETO, Regina; SILVA, Antônio de Oliveira. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. In: **Ciência da informação**. Brasília, 33.3, 2005. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=563>

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MATTOS, Fernando A. M. Exclusão digital e exclusão social: elementos para uma discussão. In: **Revista Transinformação** (v.15). Campinas: Ed. UNICAMP, 2003.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MORAES, Márcia. A ciência como rede de atores: ressonâncias filosóficas. In: **História, ciências, saúde – Manguinhos**, v.11. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v11n2/05.pdf>. Acesso em: 20/03/2009

\_\_\_\_\_. **A ciência e suas práticas do ponto de vista da teoria do ator-rede**. 2005. Disp. em: <http://www.necso.ufrj.br/MM/As%20Ciencias%20e%20suas%20praticas.htm>  
Acesso em: 20/03/2009

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. Globalização e exclusão: fenômenos de uma nova crise da modernidade? In: DOWBOR, L.; IANNI, O.; RESENDE, P.E. (Orgs.). **Desafios da globalização**. Petrópolis: Vozes, 2002.

NEGRÃO, Télia. **Ciberespaço, via de empoderamento de gênero e formação de capital social**. Dissertação de Mestrado. UFRGS – PPGCP (Programa de Pós-Graduação em Ciência Política). Porto Alegre, 2006.

OBSERVATÓRIO NACIONAL DE INCLUSÃO DIGITAL (ONID). Disponível em: <http://onid.org.br/portal/> Acesso em: 02/04/2009

OLIVEIRA, Gerson de Lima. **Autogestão e empoderamento: um estudo de caso sobre a cooperativa UNIVENS**. Monografia de Graduação. UFRGS – Departamento de Sociologia. Porto Alegre, 2008.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Internet Users. Millenium Development Goals Indicators (MDG Indicators), 2008. United Nations Statistics. Disponível em: <http://mdgs.un.org/unsd/mdg/SeriesDetail.aspx?srid=608&crid> Acesso em: 31/03/09

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. Impactos sócio-culturais de telecentros comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes. In: **Revista Em questão** (v.10 n°2). Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2004.

PESQUISA DE INFORMAÇÕES BÁSICAS MUNICIPAIS (2006) – IBGE. Disponível em: <http://info.abril.com.br/aberto/infonews/102007/29102007-12.shl> Acesso em: 02/04/2009

PETRAS, James. **Neoliberalismo: América Latina, Estados Unidos e Europa**. Blumenau: FURB, 1999.

PIERIZ, Mônica; SILVEIRA, Ada Cristina Machado da. Articulações entre o global e o local: a representação identitária nas comunidades virtuais do Orkut. In: **Ecos Revista**, v.12, n.1. Pelotas: Ed. UCPel, 2008.

RABIN, Alberto. **Virtuais comunidades na era do acesso**. Revista Eletrônica PPGCom – UFPE, 2005. Disponível em: <http://www.ppgcomufpe.com.br/lamina/artigo-alberto.pdf>  
Acesso em: 29/01/2009

RELATÓRIO DA COMSCORE: NÚMERO DE USUÁRIOS DA INTERNET NO MUNDO. UOL, 2009. Disponível em: <http://computerworld.uol.com.br/negocios/2009/01/27/internet-tem-mais-de-1-bilhao-de-usuarios-no-mundo-diz-comscore/> Acesso em: 31/03/2009

REULE, Danielle Sandri. **A dinâmica dos rumores na rede: a web como espaço de propagação de boatos virtuais**. Dissertação de Mestrado. UFRGS – PPGCom (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação). Porto Alegre, 2008.

RIBEIRO, José Carlos S. Múltiplas identidades virtuais: a potencialização das experiências exploratórias do “eu”. In: **Revista Contracampo**, n.12. Niterói: Ed. UFF, 2005.

RIFKIN, Jeremy. **La era del acceso**. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2000.

SADAO, Edson. A exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo: um estudo exploratório. In: **Integração (revista eletrônica)**, FGV, 2002. Disponível em: <http://integracao.fgvsp.br/ano5/20/administrando.htm> Acesso em: 02/04/2009

SANTOS, Adroaldo Quintela. **Inclusão digital e desenvolvimento local no Brasil**. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Panamá, 2003. Disponível em: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0047817.pdf> Acesso em: 09/10/2005

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os processos da globalização. In: SANTOS, Boaventura de Sousa (org.). **A globalização e as ciências sociais**. São Paulo: Cortez, 2002.

\_\_\_\_\_. Por uma concepção multicultural de direitos humanos. In: SANTOS, Boaventura de Sousa (org.). **Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

SARMENTO, André. **Desvendando múltiplas máscaras do jogo social no mundo virtual: estudo antropológico sobre o fenômeno do Orkut**. Monografia de Graduação. UFRGS – Departamento de Antropologia. Porto Alegre, 2006.

SCHAFF, Adam. **A sociedade informática**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1995.

SENE, José Eustáquio de. A sociedade do conhecimento e as reformas educacionais. **Diez años de cambios en el Mundo, en la Geografía y en las Ciencias Sociales, 1999-2008**. Actas del X Coloquio Internacional de Geocrítica. Barcelona, 2008. Disponível em: <http://www.ub.es/geocrit/-xcol/91.htm> Acesso em: 02/04/09

SILVA FILHO, Wilson O. da. Um rizoma, um Aleph, ou mais uma característica de um meio: para além de uma descrição da comunidade virtual Orkut no ambiente da ciberdemocracia e da comunicação de rede. In: **Revista Contracampo**, n.12. Niterói: Ed. UFF, 2005.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro: Zahar; Brasília: Unesco, 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. In: **Novos estudos**, jul/2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/nec/n72/a06n72.pdf> Acesso em: 08/10/2005

SPINK, Mary Jane; LIMA, Helena. Rigor e visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. In: SPINK, Mary Jane (org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. São Paulo: Cortez, 1999.

SQUIRRA, S. Sociedade do conhecimento. In: MARQUES DE MELO, J. M.; SATHLER, L. **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo: Umesp, 2005. Disponível em: <http://www.wacc-al.net/libros/librodireitos/capitulo11.pdf> Acesso em: 29/03/09

TELECENTROS DE PORTO ALEGRE/RS. Sítio da Prefeitura Municipal de Porto Alegre (PMPA). Disponível em: <http://www.telecentros.com.br/> Acesso em: 15/01/2009

TELLES, Vera da Silva. Mutações do trabalho e experiência urbana. In: **Revista Tempo social**. Vol.18 n.1. São Paulo: Ed. USP, 2006.

Sítios consultados:

<http://pt.wikipedia.org/>

<http://www.orkut.com>

<http://pt-br.facebook.com/>

<http://chat.terra.com.br/>

<http://bpbol.uol.com.br/>

<http://www.portoalegre.rs.gov.br/>

<http://www.telecentros.com.br>