

RESPONSABILIDADE SOCIAL COM A VISÃO DA INCLUSÃO DIGITAL

1 INTRODUÇÃO

O suporte tecnológico da Sociedade da Informação envolve uma malha muito grande de meios de comunicação que cobre países inteiros, interligando-os aos continentes e chega até a sociedade.

No Brasil, conforme aborda Baggio (2005), a distancia entre providos e desprovidos de tecnologia digital contribui muito para o aumento da desigualdade, numa época de fortes inovações na área tecnológica. A devida inclusão digital da população mais carente permite uma nova perspectiva de vida. Ações que possibilitem a referida inclusão contribuem diretamente para o bem estar das pessoas.

Diante de um cenário de mudanças sociais devido aos avanços tecnológicos, elaborar uma política firme de Inclusão Digital que contribua para disseminação do conhecimento é fator determinante para o desenvolvimento econômico, político e social do país e para a promoção de uma inclusão social justa e equilibrada.

O Governo Federal entende ser de grande importância que esta política seja implementada o mais rápido possível e esta referida importância é vista quando é constatado que 72% dos serviços prestados à população estão divulgados na internet através do meio chamado “governo eletrônico” (LOUREIRO, 2004). Entretanto, a eficiência desta disponibilização de serviços de forma eletrônica é questionada se a população do Brasil não pode ter o acesso eficiente à Internet. Se comparar ao cenário internacional é alarmante saber que, segundo a Fundação Getúlio Vargas, em 2004, constatou através de pesquisas que dos 12% da população brasileira que tem acesso a computador, apenas 8% tem acesso à Internet. Dados como estes, levaram a União Internacional de Telecomunicações a medir os índices de inclusão digital e de telecomunicações e classificar o Brasil na 65ª posição dentre os 178 países pesquisados.

De acordo com o estudo, esta classificação revela as condições de infra-estrutura de tecnologia da informação e comunicação e por outro lado, da habilidade dos

usuários e por consequência dela, consideráveis mudanças para o desenvolvimento da Inclusão Digital no Brasil, incentivadas pela iniciativa Privada e Pública desencadeou mudanças profundas.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de inclusão digital e suas potencialidades no contexto da responsabilidade social.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Abordar como a Inclusão Digital contribui para a qualidade de vida da sociedade menos favorecida.
- Levantar informações, em âmbito nacional, a respeito de ações sociais que contribuem para a inclusão e exclusão digital.
- Identificar modelos metodológicos que possam ser compilados para iniciação social da Inclusão Digital para os que os que ainda não foram iniciados.

1.2 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento tecnológico vem despertando a necessidade de melhorar a qualidade de vida da sociedade seja no aspecto pessoa, social e profissional. Os governos precisam adotar processos de aprendizagem para que a sociedade periférica consiga utilizar a tecnologia de maneira adequada. Na era da modernização tecnológica, torna-se indispensável à necessidade de ampliar a todos o devido conhecimento. Os trabalhadores precisam ter acesso à cultura, sob todas as óticas e formas. É importante, olhar a pobreza no Brasil, por se tratar de uma pobreza urbana e com sérias consequências sociais, para que isso seja uma realidade, além de procurar incentivos para a geração de projetos, os governos

devem ser seletivos na escolha de ações a serem implementadas. Destaca-se, também, a necessidade dos indicadores de qualidade para o monitoramento e da avaliação crítica das práticas.

Importante ressaltar que durante décadas, o foco dos olhares estava no produto interno bruto por habitante. Acreditava-se naquela época, que primeiro haveria o crescimento econômico e só depois, a renda seria distribuída. Conseqüentemente aumentaria a concentração de renda. Mas ao analisar os resultados, constatou-se que da forma como os recursos públicos eram alocados, não atenderia aos beneficiários reais, pois se retratava a um estilo clientelista-corporativista quanto ao uso dos recursos públicos. Diante desta situação, foram estruturados os direitos sociais na Constituição 1988 e em seguida, a prioridade passou a ser a estabilização monetária, e os gastos sociais ficaram em segundo plano. (HISTÓRIA, 2001)

Não há dúvidas, quanto à especial atenção que se deve dar à sociedade excluída do acesso à informatização e verificar a forma como deverá se viabilizar esta incorporação.

Este estudo se é justifica, socialmente por contribuir com a melhoria da qualidade de vida da sociedade menos favorecida, mediante uma ação que facilite o acesso e construção do conhecimento pelas tecnologias utilizadas no dia-a-dia.

1.3 PROBLEMA

As diferenças sociais no Brasil são alarmantes e quando assunto é acesso à internet, a realidade não poderia ser outra. Pesquisas realizadas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e pelo Comitê para Democratização da Informática (CDI), traçaram um mapa de exclusão digital no país e seus resultados convergiram ao grande contraste econômico existente no país, onde as riquezas estão concentradas nos grandes centros urbanos. Através da referida pesquisa foi possível verificar que do total de 170 milhões de brasileiros, apenas 26 milhões têm acesso ao computador, ocasionando uma média nacional de 8,2% de inclusão digital.

Hoje, o Distrito Federal é a unidade da federação com maior nível de inclusão digital, ou seja, para cada quatro habitantes, um tem computador e desses, 19,22% acessam a internet com frequência. Na seqüência, tem o estado de São Paulo com 17,98% usuários conectados à internet e o Rio de Janeiro 15,51%, seguidos ainda por Santa Catarina e Paraná.

Os números não mentem, mas escondem um detalhe importante. 75% da população que acessa a internet estão localizadas nos bairros nobres da cidade. Ao verificar os bairros periféricos, essa porcentagem diminui consideravelmente. Ao analisar a região Nordeste constata-se que a situação é ainda mais crítica, pois a exemplo do estado do Maranhão, apenas 2% da população têm computador em casa.

Nas entrelinhas, esses números informam que a exclusão digital está se estendendo rapidamente para a exclusão do mercado de trabalho, e de novas chances de crescimento profissional e econômico. Para que a situação mude e seja favorável a toda a população e ao país, o governo e a sociedade civil precisam estabelecer políticas públicas e planos sociais que visem diminuir esse enorme abismo que, mais uma vez, se mostra evidente entre as classes sociais brasileiras.

Estudos mostram que, mesmo os números sendo bastante negativos, tem havido um crescimento significativo em inclusão digital no Brasil, pois alguns dados revelam que a cada quatro meses, um milhão de brasileiros passa a ter um computador dentro de casa. É importante destacar que, nos últimos três anos, o número de adolescentes e crianças que foram incluídas no mundo digital pulou de 10% para 15%. Pesquisas ainda revelam que, em um ano, o Brasil caiu uma posição no ranking mundial de acesso ao computador, indo de 29ª para a 28ª posição.

1.4 METODOLOGIA

O presente trabalho acadêmico, devido a sua natureza científica, foi desenvolvido através de uma metodologia própria, baseada em planejamento e em conhecimentos já existentes. O seu texto foi escrito de acordo com certas exigências científicas, obedecendo a critérios coerentes, originalidade e objetivação. Então,

trabalhou-se com geração de dados e procedimentos de análise no contexto de uma abordagem qualitativa, a fim de entender e explicar o comportamento do humano e para melhor compreender um evento em seu ambiente natural. No prosseguimento, pesquisaram-se temáticas que foi importante, por darem prosseguimento a forma de contornos do problema a ser estudado, o que possibilitou chegar ao problema final com características diferenciadoras dos modelos já apresentados.

No caso, a pesquisa precisa deixar explícita seu posicionamento defronte ao desenvolvimento teórico, embasando que a pesquisa é descritiva e envolve técnicas padronizadas de coleta de informações.

A metodologia adotada compreendeu em cinco fases, para atender objetivos, quais sejam:

Na primeira fase, após definir os objetivos, o presente estudo foi justificado pela necessidade que cada pessoa tem de obter uma melhor qualidade de vida, seja no aspecto pessoal, social ou mesmo profissional. Nesta fase, ainda foi analisado os problemas que dificultam o acesso a Tecnologia de Informação e comunicação e o que é preciso realizar para que essa situação mude.

Na segunda foi realizado o referencial teórico, através da revisão de literatura e foi dividido em três capítulos, que abordaram o que se segue:

- ✓ Revisão bibliográfica que abordavam sobre a Responsabilidade social e a Inclusão Digital;
- ✓ Revisão bibliográfica que abordavam sobre as contribuições da Inclusão digital na sociedade;
- ✓ Revisão bibliográfica que abordavam as ações sociais no processo de inclusão e exclusão digital e apresentação de modelos metodológicos que contribuem para a inclusão digital de iniciantes; Neste capítulo ainda foram pesquisados modelos de Inclusão Digital no Brasil e especificamente na cidade de Vitória, e os benefícios ocasionados por eles.

A terceira fase compreendeu a análise diagnóstica da realidade dos problemas sociais existentes na entidade estudada, possibilitando chegar-se ao diagnóstico dos beneficiários, através de um estudo de caso de um Instituto de Desenvolvimento Social e Humano Ajudar “Ensinando a Sonhar”, que está em pleno funcionamento no bairro de São Pedro em Vitória/ES.

Para que a validação consolidasse a confiabilidade deste trabalho, procurou-se desenvolver uma metodologia que fosse capaz de maximizar essa confiabilidade através de critérios e procedimentos puderam ser adotados para que isso ocorresse. Para tanto, foram utilizados três critérios, quais sejam:

1.4.1 Credibilidade - validade interna

Os resultados e interpretação realizados são condizentes com a proposta do modelo? Segundo Merriam (1998) existem cinco estratégias que maximizam a validade interna de uma pesquisa, sejam quais sejam: a triangulação; a checagem dos dados pelos respondentes; a observação por um longo período; a examinação por pares; os métodos de pesquisas participantes.

Assim, foi necessário o uso de duas dessas estratégias:

- a) A triangulação foi o método escolhido para coleta de dados;
- b) O exame por pares foi realizado através da análise do modelo desenvolvido pelo coordenador do processo.

1.4.2 Transferibilidade - validade externa

O modelo desenvolvido pode ser transferido para outras empresas?

Para que o MID possa ser transferido para outras empresas é necessário generalizar os dados obtidos.

1.4.3 Confirmabilidade – confiabilidade

Os resultados obtidos são confirmáveis?

Processos utilizados para garantir a confirmabilidade: auditoria, posição isenta do pesquisador e método de triangulação para coleta dos dados.

Conforme já mencionado, a validação do processo foi realizada por intermédio de análises e avaliações que seguiram as etapas descritas abaixo:

- a) Entrevistas estruturadas: com roteiro previamente estabelecido;
- b) Aplicação de questionários: respondidos individualmente por participantes dos cursos.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está estruturado em 7 capítulos, conforme detalhados a seguir:

No capítulo 1 foi apresentado, de forma sucinta, o tema e o problema a ser tratado, sua importância, objetivos. Discorre ainda sobre o referencial teórico que aborda três focos:

1.5.1 Conhecimento

O presente trabalho, além de discutir sobre a elaboração, planejamento, execução da Inclusão Digital por meio de algumas ações que fazem parte da responsabilidade social, fará um resgate do histórico, definições, características e as diferenças entre conhecimento tácito e explícito bem como a forma de conversão e transferência; diferenças entre dados, informação e conhecimento e finaliza trazendo um resumo sobre tecnologia da informação e comunicação, além do conhecimento específico sobre o assunto em questão.

1.5.2 Inclusão Digital (ID)

Nesta seção contextualiza-se a importância da Inclusão Digital e da Responsabilidade Social para o desenvolvimento social e econômico de um país; resgata-se o desenvolvimento tecnológico desde a era industrial até os dias atuais; apresentam-se dados estatísticos e iniciativas de ID no cenário nacional e especificamente, no cenário capixaba.

1.5.3 Responsabilidade Social

Apresentam-se neste item alguns conceitos, origem e evolução; aborda-se sobre o homem no contexto social-organizacional; políticas públicas de inclusão social e finaliza-se trazendo um estudo sobre a qualidade de vida do trabalhador como prática de responsabilidade social.

O capítulo 2 apresenta o Modelo de Inclusão Digital (MID) desenvolvido, baseado na revisão bibliográfica e apoiado em um estudo de caso e ainda descreve os fundamentos teóricos que foram utilizados como base da pesquisa. São fundamentos que abordam o conhecimento sobre a inclusão digital e sua responsabilidade social. Além de abordar as contribuições da Inclusão Digital na sociedade, onde o estudo mostra que o acesso à tecnologia além de gerar conhecimento tem contribuído na ampliação da participação ativa dos cidadãos na gestão pública e no controle do governo, e prove também processos de consultas ou fóruns públicos, mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos providos pela Internet. Este é um programa fundamental no processo de emancipação social dos cidadãos e tem um papel decisivo na garantia de democratização das tecnologias de informação e comunicação.

No capítulo 3, foram expostos sobre as ações sociais que contribuem no processo de inclusão digital, bem como modelos práticos, sociais de combate a Exclusão Digital e alguns modelos metodológicos que contribuem à inclusão digital de iniciantes, com uma visão rápida pelo Brasil e finalizando na cidade de Vitória no estado do Espírito Santo.

No capítulo 4 está exposto um breve estudo de caso onde se percebe atuação prática da Inclusão Digital através das ações sociais do Instituto de Desenvolvimento Social e Humano Ajudar - “Ensinando a Sonhar”, localizado no bairro São Pedro, onde o cidadão tem amplo acesso à internet, informática básica, impressão, utilização de software livre, oficinas, atendimento ao micro e pequeno empresário e orientações de acesso à rede.

Na seqüência têm-se as conclusões, que mostram os principais pontos fortes e importância da responsabilidade social em favorecer o cidadão através da Inclusão Digital, bem como pontos a melhorar e as estratégias para que isso ocorra.

Finalizando, está exposto no capítulo 6 as referências bibliográficas, seguido dos anexos.

A seguir, serão apresentados os fundamentos teóricos que foram utilizados como base da pesquisa. São fundamentos que abordam o conhecimento sobre a inclusão digital e sua responsabilidade social.

2 INCLUSÃO DIGITAL

A nova revolução tecnológica tem recebido muitas denominações, alguns consideram Sociedade Pós-Industrial, Sociedade da Informação e do Conhecimento ou Sociedade Informacional como prefere CASTELLS. A sociedade informacional tem a sua organização em rede, a produtividade encontra-se atrelada às tecnologias de comunicação e informação.

A atual sociedade tem mudado o seu perfil estrutural, gradualmente. Hoje, o indivíduo necessita de mais informação e conhecimento para saber interagir com as novas tecnologias, quer sejam de tecnologias de comunicação ou até mesmo as tecnologias de informações. Isto tem ocorrido com grande frequência, uma vez que as principais atividades econômicas e governamentais estão em rede.

Recuperar o lucro e reduzir os custos da produção é o alvo de qualquer que seja o seguimento. Nesta corrida tecnológica, é óbvio que as referidas novas tecnologias da informação foram instrumentos essenciais e conseqüentemente ocorreu a ampliação do mercado e acelerou o giro do capital. Ficou provado que utilizando intensamente as novas tecnologias é possível produzir mais, em menor tempo e com mais eficiência, sendo mais racional e flexível nos processos de produtividade.

De acordo CASTELLS (2003, p. 119), no final do século XX surgiu uma nova economia mundial, chamada de informacional, global e em rede, com características diferenciadas. É uma economia chamada de informacional porque a sua produtividade e competitividade dependem da sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada no conhecimento, onde suas principais atividades produtivas são o consumo, a circulação e seus componentes (capital, trabalho, matéria prima, administração, informação, tecnologia e mercado) estão organizados em escala global. E por último, é chamada de economia em rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais. É interessante expor que a globalizar e difundir as tecnologias de informação e comunicação viabiliza o crescimento das atividades das empresas em mercados distantes, além de ampliar a demanda por produtos e serviços de rede, promovendo grandes

transformações na economia mundial. Diante desse conjunto, são notórias as mudanças ocorridas no perfil do trabalho e emprego. Novas especializações profissionais, novos postos de trabalho, surgem constantemente, como também umas diversidades de ocupações tradicionais foram e estão sendo transformadas, ou até mesmo eliminadas. Tais mudanças exigem cada vez mais dos trabalhadores.

O novo trabalhador deve ser alfabetizado do ponto de vista digital, para que esteja apto a fazer parte deste novo mercado de trabalho, mas, por incrível que possa parecer, a realidade tecnológica é uma realidade de países desenvolvidos, como os Estados Unidos da América. Em grande parte dos países, principalmente nos menos desenvolvidos, boa parte da sua população não tem acesso a linhas telefônicas. Nesses mesmos lugares, a internet é algo que está presente de maneira muito tímida em lugares não desenvolvidos.

Existe um abismo entre ricos e pobres, chamado de exclusão digital. Significa dizer que esta, é mais uma dificuldade na ascensão social para aqueles que não tiveram a oportunidade de uma boa educação. A referida exclusão digital impede as pessoas de terem acesso a uma das principais ferramentas desta revolução, às tecnologias de informação e comunicação. Surge, portanto, a necessidade de se criar e por em prática políticas de inclusão digital. Neste sentido vários países, inclusive o Brasil, têm engendrado programas para viabilizarem a inserção da sociedade no contexto mais amplo da sociedade da informação.

Este assunto vem sendo trabalhado em várias frentes, por ser um tema de estudo de várias ciências humanas seja ela psicologia, sociologia, e até mesmo educação, dentre outras. Devido às constantes mudanças ocorridas e seus respectivos níveis de exigências, ocasiona o crescimento da sociedade, onde se busca melhores produtos e uma melhor qualidade de vida. Em conseqüência disso, a crescente presença da tecnologia e da ciência nas atividades produtivas e nas relações sociais estabelecem um ciclo permanente de mudanças. Diante disso, Baggio (2005, p. 79) alertou que a Política de Inclusão veio em encontro da modernidade enquanto incorporavam-se as novas possibilidades à vida dos desfavorecidos. Nesse contexto, tudo se faz presente nas chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação.

Conclui-se então que os acessos aos bens e aos meios dentro de uma sociedade estariam se transferindo de valores concretos e passando para valores abstratos. Nesse caso, a palavra digital vem de dígito, que significa número, ou seja, numerais que são utilizados para armazenamento ou transferência de informações. Após esse delineamento, pode perceber a importância da Inclusão Digital, embasada na Responsabilidade Social, para a construção do conhecimento humano e corporativo. Enfatizando que o analfabetismo digital dificulta a capacidade de aprendizado e a sua proliferação e que seu aumento traz conseqüências em todos os momentos da vida do indivíduo. Conclui-se então que a transformação da informação em conhecimento permite que a Disseminação da Inclusão Digital seja utilizada de forma mais igualitária.

A importância da democratização do acesso à informação e à comunicação para convivência equilibrada entre os povos, levou à ONU a coordenar a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, que vem discutindo alternativas para combater o analfabetismo digital.

O acesso à Internet e a multiplicidade de diferentes usos como pesquisa, investimentos e comércio eletrônico, interatividade na rede, troca de mensagens como outro lado do planeta são hoje atividades comuns no mundo inteiro.

A sociedade da Informação não é um modismo, pois é considerada como um paradigma técnico-econômico, ou seja, um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades econômicas e sociais.

Baseando-se que a informação e o conhecimento exigem um novo perfil humano, em contrapartida daquele que trabalhava nas arcaicas Eras Industriais.

As sociedades contemporâneas e as do futuro próximo, nas quais vão atuar as gerações que agora entram na escola, requerem um novo tipo de indivíduo e trabalhador em todos os setores econômicos: a ênfase estará na necessidade de competências múltiplas do indivíduo, no trabalho em equipe, na capacidade de aprender e adaptar - se às situações novas. (BELLONI, 1999).

Segundo Baggio (2005, p.95), para um programa de Inclusão Digital avançar deve possuir autonomia financeira real e um planejamento consistente, além de estar envolvido com a realidade de cada comunidade.

Além de ressaltar que um projeto deve ser sustentável com modelo educacional e oferecer liberdade ao indivíduo como um cidadão capaz de evoluir a partir do contato com a tecnologia.

“O computador e a Internet devem servir como ferramentas de libertação do indivíduo, de autonomia do cidadão. Inclusão Digital sustentável é ter um modelo em que as pessoas da comunidade possam ser os gestores e os educadores, e esta apropriação de gestão deve gerar autonomia. É ter um modelo de acompanhamento contínuo de resultados, avaliação de impacto social e de capacitação e isso é fundamental para gerar projetos com continuidade real. Não é a técnica pela pura técnica. Quando a gente pensa efetivamente de forma global, a inclusão digital gera resultados rápidos e impactantes de inclusão social - finaliza. (BAGGIO, 28/03/2008 às 16h46m).

Com a expansão da Internet nos últimos tempos, muito têm se discutido com governos, sociedade e organizações privadas ou não governamentais a respeito do movimento de inclusão digital, que definido de forma superficial visa apenas promover o acesso às “novas” tecnologias. Porém o cerne da nossa discussão pretende exatamente desmistificar este conceito de inclusão, não que este não seja um passo importante, mas que ao nosso entender vai muito além do simples acesso. Como definiu Silveira (2001, p. 5), “ter acesso à tecnologia e abrir as portas do mundo da informação é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa orientação”.

O conceito de inclusão digital conforme a sua definição é entendida neste trabalho como uma ampla, busca a liberdade de se informar, comunicar, pensar e participar. Enfim, é o acesso e uso das TICs de forma crítica, pretendendo promover a cidadania. De acordo com DE LUCA (2004, p. 9).

A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as novas tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

Diante do que foi abordado, conclui-se que a Inclusão digital contribui e tem muito a contribuir na qualidade de vida da sociedade menos favorecida.

2.1 INCLUSÃO DIGITAL NA SOCIEDADE

Como definiu Silveira (2001, p. 5), “ter acesso à tecnologia e abrir as portas do mundo da informação é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa orientação”. A Inclusão Digital tem gerado tal conhecimento e mais, ela também tem contribuído na ampliação da participação ativa dos cidadãos na gestão pública e no controle do governo, além de promover processos de consultas ou fóruns públicos, mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos providos pela Internet. Este é um programa fundamental no processo de emancipação social dos cidadãos e tem um papel decisivo na garantia de democratização das tecnologias de informação e comunicação.

A referida Inclusão Digital, fortalece as habilidades e conhecimentos dos cidadãos, abri novas oportunidades de emprego ou de geração de renda; promove ainda o fortalecimento da auto-estima; ajuda a viabilizar um futuro melhor, podendo desenvolver a criatividade; facilita o acesso à informação sobre a saúde, conhecendo tratamentos para doenças, medicina preventiva e educação sexual; apóia as atividades acadêmicas e contribui para educação de crianças, jovens e adultos; fortalece a capacidade individual e coletiva, ajuda a solucionar problemas e necessidades concretas da comunidade; dinamiza a participação comunitária e a informação para a ação política, além de facilitar a comunicação entre as pessoas via e-mail; melhora o acesso a cultura.

Em suma, a Inclusão digital aprimora e desenvolve o conhecimento da Tecnologia da informação e Comunicação aumentando a oportunidade de emancipação social, econômica e cultural do indivíduo, diminuindo, portanto, o abismo que separa os pobres dos ricos.

O papel da Inclusão Digital vai além do simples acesso a rede, embora este seja um passo fundamental a ser dado. O uso e compartilhamento das ferramentas tecnológicas pelos indivíduos devem despertar o seu interesse pelo conhecimento de seus direitos, pela ampliação da sua cidadania e melhorar suas condições de vida. “Assim, a luta pela universalização do acesso vai além da capacidade de adquirir e simplesmente reproduzir o conhecimento, mas busca alcançar a capacidade de operá-lo, interpretá-lo e transformá-lo, possibilitando a verdadeira inserção na sociedade do conhecimento” (ASSUNÇÃO, 2003, p. 203).

O acesso e o uso da informação são questões que estão relacionadas ao desenvolvimento do ser humano em seus diversos aspectos. É perceptível as diferenças entre as pessoas que têm acesso aos meios de informação e as que não têm. Nesse sentido, os telecentros são propostos com o objetivo de democratizar o acesso e o uso da informação junto às comunidades e segmentos sociais.

No cenário internacional, os primeiros Centros de Telesserviços Comunitários, facilitaram o processamento de dados e telecomunicações para as pessoas de uma comunidade socialmente remota. O primeiro CTSC foi instalado em 1995, na Dinamarca. E a partir dele, de acordo DARELLI (2002), foram implementados centros similares abertos em vários países do globo terrestre, ampliando assim a oferta de serviços prestados ao público, como veremos no próximo tópico.

2.1.1 Telecentros

Telecentro é um espaço público onde a comunidade tem livre acesso e uso da informação através das Tecnologias de Informação e Comunicação, com o objetivo de melhor capacitar comunidades, reduzir as grandes desigualdades econômicas e sociais e assim, promover a tão sonhada e desejada cidadania. De acordo Paradella

(2008, p 96), a UNESCO define os telecentros como [...] plataformas pertencentes às comunidades que fornecem uma base variada de serviços em informação e informática para fins comerciais e de desenvolvimento baseadas nos conceitos de biblioteca comunitária e centro comunitário de aprendizagem [...]

A primeira referência sobre telecentros na literatura surgiu no ano de 1974, quando o termo "escritório satélite" foi usado nos Estados Unidos da América, mais precisamente na Califórnia, para atender empregados de uma organização que moravam longe do escritório central (OBRA AGUILA; CÂMARA; MELENDES, 2003, p.396).

O telecentro tem por objetivo, dinamizar comunidades locais e proporcionar as informações necessárias para seu desenvolvimento educacional, pessoal, social e econômico (GÓMEZ; HUNT; LAMOUREUX, 1999). E ainda propõem-se a ser algo mais que simples centros provedores de tecnologia; também são centros comunitários culturais, lugares de encontro e pontos de informação para o cidadão.

A proposta deste estudo é a criação de sistemas de informação e comunicação (telecentros) para a comunidade para que a mesma tenha livre acesso às informações locais e globais de interesse dos cidadãos e à internet. Na verdade, trata-se de um local de alfabetização digital, de encontro e de diálogo direto entre os seus integrantes.

Através dos telecentros, espera-se que a oferta de serviços como de bolsas de emprego, anúncios da comunidade local entre vários outros façam parte de ações sociais contínuas e conseqüentemente, diminua o vão entre os "ricos-informados" e os "pobres-desinformados".

Para que esses objetivos sejam alcançados, Afonso (2000, p.10) propõe a devida atenção à:

a) Capacitação:

Treinamento no uso do meio e formação de quadros para configurar, operar e desenvolver serviços e sistemas; A capacitação poderá ser presencial que é aquela do tipo bem tradicional, realizada na escola: professor e alunos em sala de aula ou poderá ser através da aprendizagem a distância, que por sua vez, não exige a presença física nem do professor nem dos alunos graças a Tecnologia da Informação, através do uso da Internet.

b) Conteúdo:

Oferta de conteúdos locais, serviços e sistemas de informação em nosso idioma, democratização de toda informação legalmente pública e facilidade para produção e disseminação de conteúdo local.

c) Gestão de custeio (sustentabilidade):

Viabilização econômica e financeira para garantir a manutenção e atualização dos serviços locais;

d) Infra-estrutura de acesso:

Facilidades coletivas e individuais de acesso local;

Estudiosos dizem que a configuração dos telecentros depende dos seus objetivos, da sua localização, das suas necessidades e da disponibilidade de recursos de cada iniciativa e de cada país, entre outros fatores. E que as características de cada telecentro podem variar de país para país, dentro de uma mesma região, e até na mesma cidade.

As iniciativas de comunidades, em particular, têm oferecido resultados otimistas nesse sentido. Portanto, este é um dos grandes desafios da inclusão digital, que deve não apenas promover o acesso a este universo de informações, mas também

orientar os indivíduos na perspectiva de transformar este conhecimento em capital social como foi visto no capítulo a seguir.

3 AÇÕES SOCIAIS NO PROCESSO DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL

O acesso a informação através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são considerados, por governos e sociedades, como estratégias que viabilizam a capacitação de comunidades, com o objetivo de reduzir as desigualdades econômicas e sociais, principalmente em países subdesenvolvidos. A UNESCO é taxativa ao afirmar a existência de uma correlação entre o acesso a informação, a adoção das tecnologias de informação e comunicação e o desenvolvimento econômico e social (CAMPAL GARCIA, 2004, p.1).

3.1 AÇÕES SOCIAIS QUE CONTRIBUEM PARA INCLUSÃO DIGITAL

No Brasil em especial, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos constitui-se em uma estratégia de suma importância para ampliar o acesso aos serviços da rede, uma vez que se considere a limitação de ordem econômica da maioria da população. Pensando assim, surge à solução através das ações sociais por intermédio da implantação dos telecentros entre eles, pode-se citar: *telecottage*, centro comunitário de tecnologia, *teletienda*, oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentro comunitário de uso múltiplo, clube digital, cabine publica, infocentro, *espace numérisé*, *telestuben*, centros de acesso comunitário (TAKAHASHI, 2000, p.34).

O governo federal criou um Comitê Técnico de Inclusão Digital que, associado a um Comitê Técnico de Software Livre deve conduzir uma estratégia nacional de inclusão digital; o Plano Plurianual (PPA), que prevê a expansão do número de Telecentros Comunitários, com o objetivo de ampliar o acesso à Internet. Uma das primeiras experiências de telecentros no Brasil foi inaugurada em 1996, na cidade de Brusque em Santa Catarina (DARELLI, 2002 p.7). O mapeamento realizado pelo IBICT (2009) constatou que existem mais de 16 mil telecentros em todo território nacional, conforme figura 01:

TELECENROS EXISTENTES NO BRASIL POR ESTADO

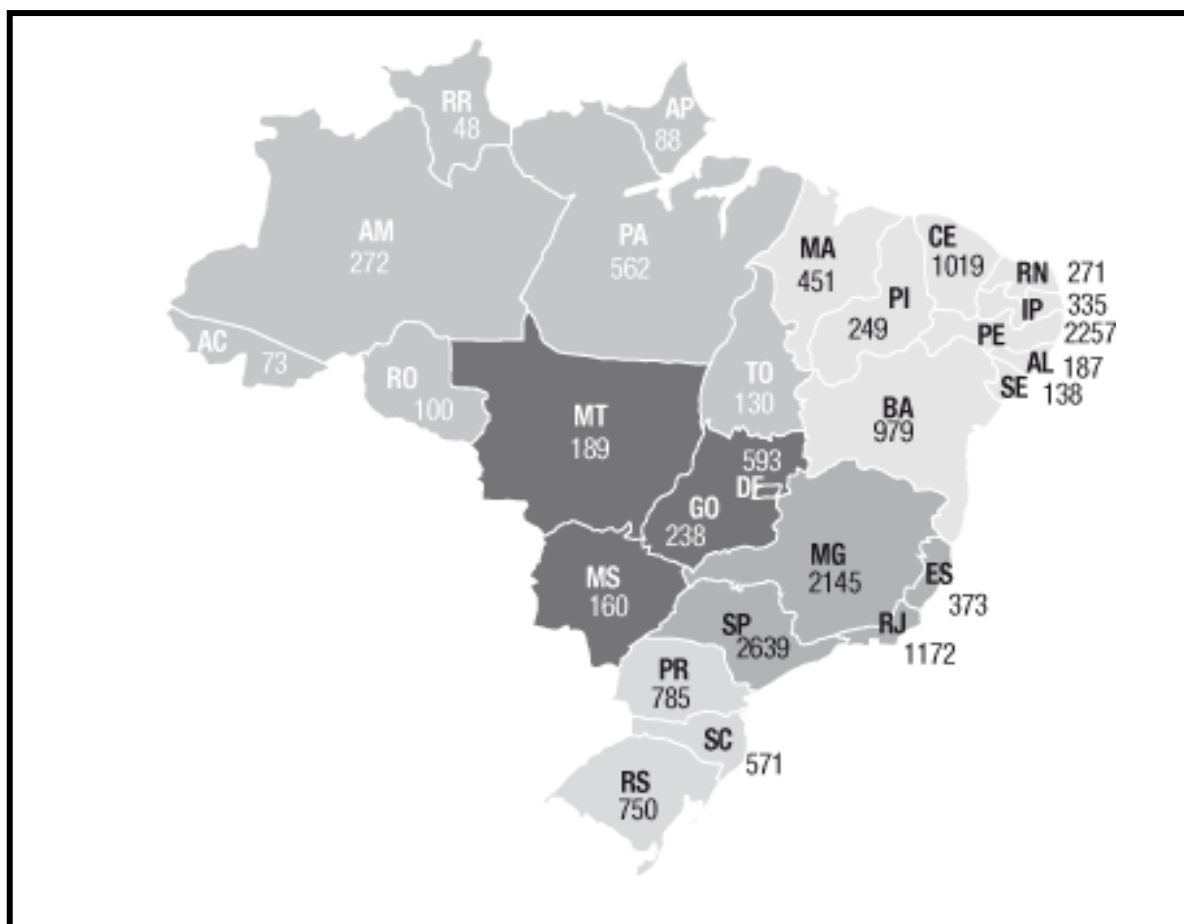


Figura 01 - Fonte: www.ibict.br (2009)

Entre eles, existe um projeto fundamental e expressivo no processo de inclusão digital que é o Sampa.Org. O Projeto sampa.org (fonte: www.sampa.org). Este projeto foi criado através de uma articulação liderada pelo Instituto de Políticas Públicas Florestan Fernandes (IFF), unindo empresas, entidades da sociedade civil, sindicatos e instituições de ensino e pesquisa. O objetivo era a realização de um projeto de referência, onde seriam utilizadas novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), articulando seus integrantes supra referidos em um projeto de Inclusão Digital.

A experiência do Comitê para a Democratização da Informação (CDI), como esforços imprescindíveis para a disseminação da tecnologia da informação e comunicação entre a população de baixa, foi de grande relevância. Os telecentros do CDI oferecem cursos de informática, (introdução ao sistema operacional

Windows, programa de edição de texto e planilha eletrônica) e desenvolvem dinâmicas que promovam a cidadania, os direitos humanos, por meio da informática e a *Internet*.

No entanto é do entendimento de todos os envolvidos que, as principais iniciativas de democratização ao acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação são os telecentros, daí a importância deste estudo. É preciso analisar a sua atuação e desempenho na atual Sociedade. Segundo Silveira (2001, p. 33) “A forma mais ampla de acesso físico ao computador e à Internet tem sido a dos telecentros”. Embora muito ainda precise ser feito, devemos destacar a importância dos Telecentros no combate a exclusão digital.

Os telecentros comunitários são iniciativas que utilizam as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua ênfase é o uso social e apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas (REDE SOMOS@TELECENTROS, 2005, p. 8).

A idéia de transformar a inclusão digital em política pública consolidada no mínimo quatro pressupostos. (Souza Santos 2002, p. 75):

- 1) É o reconhecimento que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional;
- 2) É a constatação que o mercado não irá incluir na era da informação os estratos pobres e desprovidos de dinheiro. A própria alfabetização e escolarização da população não seria tão expressiva se não fosse pela transformação da educação em política pública e gratuita. A alfabetização digital dependerá da ação do Estado para que sejam amplas;
- 3) A velocidade da inclusão é decisiva para que a sociedade pessoal em número suficiente para aproveitar as brechas de desenvolvimento no contexto da globalização de trocas desiguais e, também, para adquirir capacidade de gerar inovações;

- 4) É a aceitação de que a liberdade de expressão e o direito de se comunicar seriam infundados se ele fosse apenas para a minoria que tem acesso a comunicação em rede.

3.2 FATORES QUE CONTRIBUEM PARA EXCLUSÃO DIGITAL

A exclusão digital é consequência das diferenças sociais, econômicas e políticas. Ela pode ser entendida como a situação em que um indivíduo ou grupo de pessoas não tem a possibilidade de utilizar os meios modernos da tecnologia digital. Esta situação compromete a mobilidade social e a empregabilidade de uma pessoa destacando o problema da exclusão social que reflete diretamente na exclusão digital.

Muitos são os fatores que contribuem, para a exclusão digital. Abaixo, estão listados os principais, quais sejam (Afonso 2000, p.10):

a) Infra-estrutura Precária em Telecomunicações:

É necessária uma infra-estrutura razoável em telecomunicações. Se não existe tal infra-estrutura, é necessário construí-la e isso demanda tempo e dinheiro. Esse problema atinge principalmente os países subdesenvolvidos, justamente os que apresentam menores condições de resolvê-los.

É extremamente necessário o aperfeiçoamento das redes de telecomunicações para que as mesmas suportem a transmissão de informações com a introdução de novas tecnologias, tanto do lado dos equipamentos da rede (elementos de rede), quanto dos meios de transmissão (redes de transporte) e dos sistemas de operação para gerenciamento e que exista uma rede de formação à distância e presencial para os monitores que trabalham no atendimento direto às comunidades.

b) Custo de Acesso:

O custo de acesso é mensurado basicamente por três indicadores: preço dos computadores, custo das tarifas telefônicas e despesas com provedor de acesso à Internet.

c) Conteúdo:

É a obtenção de informação que motiva as pessoas a utilizarem a Internet. Portanto, a ausência de informação relevante também deve ser considerada uma barreira. Prover informação sob demanda a um público tão heterogêneo tem se mostrado uma árdua tarefa.

d) Censura:

Mecanismos de censura também atrapalham a disseminação da Internet. Casos recentes incluem o governo chinês, que controla o acesso dos internautas de seu país ao conteúdo de sites ocidentais sob a justificativa de proteger o regime ditatorial comunista e o Talibã que proibiu o uso da Internet no Afeganistão sob justificativas fanático-religiosas.

3.2.1 Modelos de Combate a Exclusão Digital

Hoje, o direito à comunicação é sinônimo de direito a comunicação mediada por computador. Portanto, trata-se de uma questão de cidadania.

Uma política pública de qualidade não se resume ao papel desempenhado pelo Estado. É claro que o Estado deverá investir a maior parte dos recursos, mas o planejamento, a execução e a avaliação devem envolver criteriosamente as comunidades locais, os movimentos sociais entre outras. Pois diante da extrema carência existente no país, tem sido ainda pequena a participação do governo.

O atual mercado deve ser atraído tanto para acrescentar recursos quanto para colaborar com novas soluções tecnológicas. Muitas universidades contribuem para que o processo seja disseminado, além de procurar soluções para os diversos problemas ou até mesmo produzir reflexões críticas, seja emprestando quadros para o amplo processo de formação dos segmentos mais carentes, menos cultos e escolarizados.

O Sr Mário Covas, quando governador do Estado de São Paulo, realizou a implantação de locais de acesso à Internet em entidades de bairro, articulando a Escola do Futuro da USP para formar e gerenciar o projeto nas comunidades. Este foi o primeiro passo no estado de São Paulo. Por sua vez, a Sra. Marta Suplicy então Prefeita da cidade de São Paulo, implantou muito mais que telecentros, pois além de telecentros administrados diretamente e alocados em prédios públicos, também implantou telecentros em entidades da sociedade civil que passaram a ser mantidos com recursos mensais da Prefeitura que, com isso, assegura a existência de um projeto histórico de inclusão digital na região do Capão Redondo, periferia sul da cidade (Jornal o Estado de São Paulo, 12/05/2002).

A eficácia das várias iniciativas ainda não é visível exatamente pela sua dispersão, pela ausência de indicadores consolidados, pela inexistência de uma coordenação pública unificada da implementação dos projetos de inclusão.

Uma das questões mais relevantes é determinar qual o papel central do Estado, mercado e das ONGs. Em relação ao Estado, as experiências têm apontado para a importância de articular as decisões para não dispersar recursos escassos, mas para isto é preciso o envolvimento democrático da várias esferas de governo. O governo federal deve produzir uma política de inclusão digital em conjunto com Estados e municípios. O Município é a unidade fundamental do poder público para a inclusão digital. Deve ser envolvido e ouvido, pois a manutenção e o sucesso dos programas de inclusão dependem do convencimento do poder local.

As ONGs devem ser incorporadas e envolvidas na decisão e na execução das políticas de combate a exclusão digital. Muitas ONGs têm experiências relevantes e uma estrutura mais leve e ágil que o Estado. Por outro lado, a fonte de recursos das

ONGs ou vem do mercado ou vem do Estado. O Estado pode chegar mais longe, mais rapidamente e de maneira mais profunda se incorporar as entidades locais e organizações do terceiro setor em sua política de inclusão digital.

Caberia ao mercado o papel de formular políticas públicas de inclusão digital? Para responder esta questão será necessário realizar uma divisão entre empresas fornecedoras diretas de produtos e serviços informacionais e de telecomunicações e empresas não-fornecedoras. O risco de entregar o poder de decisão para empresas fornecedoras é desvirtuar as políticas públicas, subordinando as metas de universalização e projetos mais viáveis de inclusão aos interesses mercantis de determinadas empresas. Em relação às políticas públicas nacional, estaduais e municipais é mais indicado que as forças de mercado contribuam como conselheiras e não nos fóruns com poder decisório, principalmente, as empresas que serão diretamente beneficiadas pelas políticas de inclusão digital por venderem hardware, software, conexão e provimento de acesso.

Por outro lado, as empresas podem realizar parcerias importantes com o poder público. Podem investir recursos na montagem e manutenção de soluções e telecentros para a inclusão digital. Instrumentos de reconhecimento das empresas que destinam recursos para a inclusão digital devem ser criados, além da placa com a propaganda do doador. É estratégico que as agências de publicidade sejam conclamadas a pensar propostas inovadoras que possam interessar mais empresas a injetar recursos para políticas públicas de universalização do acesso à Internet, executadas pelo Estado ou pelas ONGs.

Outro ponto muito importante é a discussão de que a inclusão digital está na definição do seu foco principal. Geralmente são observados três focos distintos no discurso e nas propostas de inclusão, quais sejam:

- 1º Foco:** Inclusão digital voltada à ampliação da cidadania, buscando o discurso do direito de interagir e o direito a se comunicar através das redes informacionais;
- 2º Foco:** Combate a exclusão digital como elemento voltado à inserção das camadas pauperizadas ao mercado de trabalho na era da informação. Assim, o

foco da inclusão tem o seu epicentro na profissionalização e na capacitação;

3º Foco: Está voltado mais à educação. Reivindica a importância da formação sócio-cultural dos jovens, na sua formação e orientação diante do dilúvio informacional, no fomento de uma inteligência coletiva capaz de assegurar a inserção autônoma do país na sociedade informacional.

Os três focos não aparecem como conflitantes, mas na maioria das vezes estão e são interligados em uma mesma fala. No início, os projetos de inclusão digital referiam-se mais ao foco da profissionalização. Atualmente, estão cada vez mais reclamando a ampliação da cidadania e começa a surgir com mais força os discursos voltados ao fomento da inteligência coletiva local ou nacional.

Pela definição dos focos descritos acima, poderemos chegar ao objeto da inclusão digital. A sua definição mínima pode ser entendida como a universalização do acesso ao computador conectado à Internet, bem como, ao domínio da linguagem básica para manuseá-lo com autonomia. Com essa definição, a política pública de inclusão digital pode ser analisada como uma política pública de acesso a alguns elementos ou instrumentos fundamentais da era informacional. A dimensão do acesso, programa ou política é definida pelos elementos que disponibiliza. As várias acessibilidades desenham na prática o eu que cada executor de projetos compreende por inclusão digital.

Na atual conjuntura, é possível distinguir a inclusão digital como o acesso:

- ✓ À caixa postal eletrônica e às maneiras de armazenar informações;
- ✓ À construção de ferramentas e sistemas voltados às comunidades;
- ✓ À rede mundial de computadores;
- ✓ Aos conteúdos da rede;
- ✓ Às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede;
- ✓ Às técnicas de produção de conteúdo.

Grande parte dos programas de inclusão digital existentes no Brasil está voltada ao acesso à conexão. Seus administradores e por sua vez esquecem que conectar é apenas o primeiro passo. No início do século XXI tem-se visualizado a proliferação

de diversos projetos de totens – computadores embutidos em caixas, quase sempre para uso em pé e sem nenhuma possibilidade de utilização de aplicativos, além do browser – como a grande saída para a inclusão digital. Estes projetos têm uma concepção bem reduzida do que deveria ser o acesso à informática e à Internet.

É possível diferenciar as políticas de inclusão digital se for levado em consideração, modelos distintos de acesso a rede mundial. Estes modelos podem ser:

1º Unidades de Inclusão:

- ✓ Bibliotecas informatizadas e conectadas à rede;
- ✓ Laboratórios escolares de informática conectados à Internet;
- ✓ Quiosques (em geral, com um número pequeno de computadores conectados);
- ✓ Salas de aula informatizadas e conectadas;
- ✓ Telecentros;
- ✓ Totens ou orelhões de Internet.

2º Opções Tecnológicas:

- ✓ Aplicativos copyright; voltados à interação e à solução de problemas das comunidades;
- ✓ Hardware com soluções inovadoras ou tradicionais do uso individual e caseiro;
- ✓ Sistema operacional livre ou proprietário;

3º Atividades Disponíveis:

- ✓ Acesso a correio eletrônico e a área de arquivo própria;
- ✓ Atividades comunitárias em rede;
- ✓ Cursos presenciais e à distância;
- ✓ Impressão de documentos;
- ✓ Uso livre, limitado ou monitorado.

4º Monitoria das Unidades:

- ✓ Com ou sem monitores e orientadores contratados;
- ✓ Com ou sem o controle da comunidade, a partir de conselhos gestores eletivos;
- ✓ Com ou sem o envolvimento de voluntários.

5º Sustentabilidade das unidades:

- ✓ Cobrança do usuário;
- ✓ Contribuições individuais e coletivas;
- ✓ Recursos das empresas;
- ✓ Recursos do fundo público.

6º Autonomia e participação das Comunidades

- ✓ Comunidades com poder consultivo sobre a gestão;
- ✓ Comunidades com poder de decisão sobre a gestão;
- ✓ Comunidades com poder de planejar o futuro do programa;
- ✓ Comunidades com poder fiscalizador sobre a gestão;
- ✓ Comunidades com poder orçamentário sobre o programa.

O governador do estado de São Paulo aproveitou a feira de tecnologia Futurecom para anunciar uma isenção tributária que reduzirá significativamente o custo do acesso à internet banda larga no estado. O decreto foi assinado no dia 15/10/2009 onde foi criado o Programa Banda Larga Popular, que reduz para zero o ICMS cobrado sobre o serviço de internet em alta velocidade no estado. (Agência EFE, 30/10/2009).

Este é o papel do setor público. O Estado deverá disponibilizar recursos para universalizar uma rede de telecentros gratuitos além de manter os seus orientadores, instrutores e agentes comunitários. Deverá ficar bem claro que custear o cotidiano dos telecentros é difícil, pois o valor pago é muito alto e é por isso que deverá existir um fundo público para que ocorra uma inclusão massiva das camadas

de baixa renda na sociedade informacional, o que não implica na execução estatal dos programas, gerenciamento e na organização das atividades de inclusão digital. (Afonso 2000, p.11).

3.3 MODELOS METODOLÓGICOS QUE CONTRIBUEM A INCLUSÃO DIGITAL DE INICIANTES

De acordo o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT (www.ibict.br, acesso em 20 de Out. 2009), foram identificadas, em três mil municípios, pesquisas intitulada “Iniciativas e Projetos de Inclusão Digital no Brasil” onde 108 eram de iniciativas no âmbito dos governos federal, estadual e terceiro setor, tendo sido cadastrados 16.722 projetos que representam potenciais pontos de inclusão digital (PIDs). O referido Instituto ainda revelou que cerca de 62% das ações de inclusão digital são empreendidas pelo governo federal. Informa também que o estado de São Paulo é o que mais apresenta PIDs (2.640), seguido de Pernambuco (2.257) e Minas Gerais (2.145). Por último, aparece Roraima com apenas 48 PIDs. Com relação à porcentagem por região, o Sudeste aparece com 38%, o Nordeste com 35%, o Sul com 13%, o Norte com 8% e o Centro-oeste com 7% conforme o gráfico da figura 02:

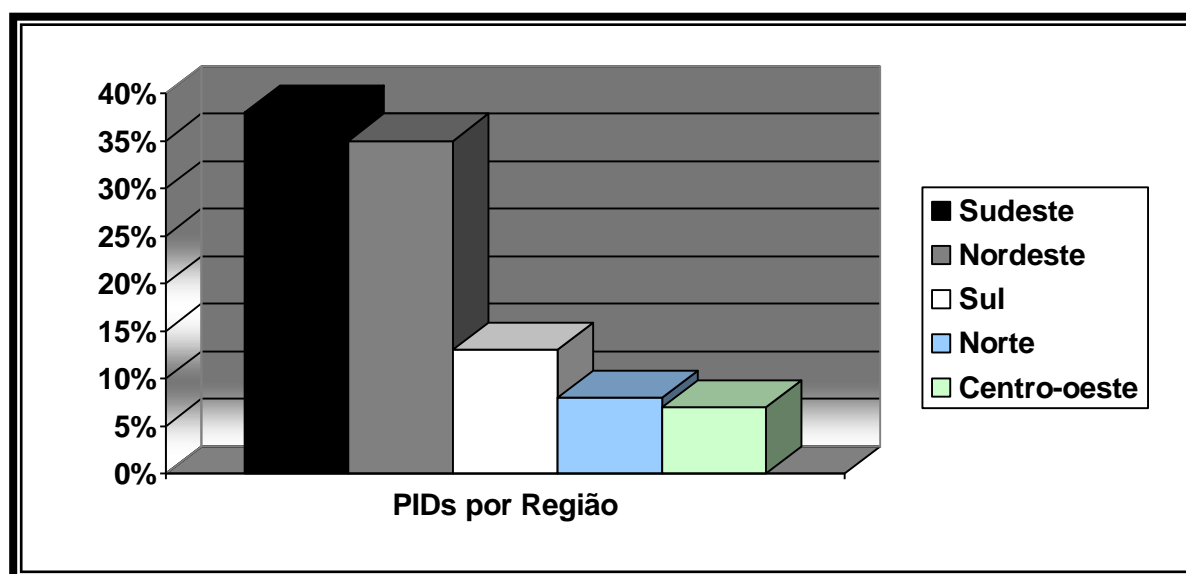


Figura 02 - Fonte: www.ibict.br (2009)

E por fim, o IBICT mostrou alguns modelos metodológicos que contribuíram à Inclusão Digital no Brasil, onde se destaca modelos do estado do Ceará, Bahia e Espírito Santo, quais sejam:

3.3.1 Telecentro no Estado do Ceará

Com base na Cooperativa de Tecnologia da Informação do Ceará - Pirambu Digital, que desenvolve soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que oferece ao mercado local e nacional os serviços de desenvolvimento de software, criação de sites, manutenção de computadores, criação e implantação de projetos de redes, treinamentos em TIC e realizou a implantação de projetos de Inclusão Digital através de uma experiência bem sucedida de inclusão social utilizando tecnologia da informação na capacitação profissional do jovem, gerando emprego e renda e inserção na sociedade.

No estado do Ceará, destaca-se a Pirambu Digital, que mostrou a viabilidade da inclusão social de jovens de áreas de risco a partir do uso de tecnologia digital e de uma metodologia que incentive a apropriação pelo jovem do entorno social. Para tanto, foram classificados 120 jovens do bairro Pirambu, com idade entre 18 e 24 anos, através de um processo seletivo, onde os jovens ingressaram em cursos de áreas específicas, quais sejam: Desenvolvimento de Software e Conectividade.

Os jovens do bairro Pirambu, não tinham a menor afinidade com um computador e estavam, agora, tendo a oportunidade de ter um aperfeiçoamento profissional, tornando-se técnicos em informática. Quando estava prestes a concluir o curso, os referidos jovens foram desafiados a criar no próprio bairro, unidades produtivas em suas áreas de competência, com capacidade de gerar a própria renda, devolvendo assim, os benefícios que outrora haviam recebido da sociedade. Desta forma foram iniciadas as atividades da Cooperativa Pirambu Digital, formada por 54 jovens egressos de cursos técnicos regulares do CEFET Ceará. Desde então, estes jovens conduzem o próprio negócio de forma auto-sustentável, aumentam laços afetivos com o bairro, auxiliam no desenvolvimento do seu entorno social e, o mais importante, que vem a ser a característica maior do Pirambu Digital: o bairro Pirambu, ao contrário do que acontece em situações similares, não perdeu seus

jovens talentos recém formados (AGENTE DIGITAL. Programa Social da Cooperativa Pirambu Digital).

Outro modelo exposto pelo IBICT são os encontrados na cidade de Salvador, no estado da Bahia, como veremos abaixo.

3.3.2 Telecentros no Estado da Bahia

Outro modelo exposto pelo IBICT são os encontrados na Bahia, onde atualmente, existem diversos programas em curso. São programas que variam quanto a sua natureza e são fomentados por ações governamentais quer sejam federal, estadual, municipal, e até por ações de organizações não governamentais, patrocinados por empresas privadas. A liderança em relação ao número de telecentros implantados segue a seguinte ordem: O Governo Federal em primeiro lugar, seguido do Governo Estadual.

Alguns programas são promovidos por empresas privadas em parcerias com organizações comunitárias e ONG a exemplo das Escolas de Informática e Cidadania (EIC), administradas pelo Comitê para Democratização da Informática (CDI) com 22 escolas já implantadas em Salvador. Ressalte-se que conforme mapeamento do IBICT (2009) existe 103 municípios na Bahia com apenas um ponto.

Em salvador, existem alguns programas que merecem destaque, quais sejam:

- ✓ **Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo/MEC, do Ministério da Educação.** Possui atualmente 79 unidades. Trabalha em parcerias com as Secretarias Estaduais e algumas Municipais de Educação.

- ✓ **Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), com 46 PID implantados.** Trata-se de um programa do Governo Federal, que beneficia, prioritariamente, as comunidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

- ✓ **Programa Identidade Digital do Governo da Bahia.** Possui 35 telecentros implantados em Salvador e conforme a figura 03, os principais são:

Principais Telecentros em Salvador	Total de PID's
Ação Digital Nordeste	04
Casa Brasil – ITI	01
Centros de Inclusão Digital (CIDs) - Fundação Bradesco	01
Cibersolidário em Rede - Rede Cipó	04
Comunidade Digital Telemar	20
Educação Digital/ONG Moradia e Cidadania - CEF	06
Escol@ Virtual - Fundação Bradesco	01
Escolas de Informática e Cidadania - EICs/CDI	22
Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – Gesac	46
Identidade Digital - Governo da Bahia	35
Instituto Stefanini	01
Internet Livre – SESC	01
Kabum! Escola Telemar de Arte e Tecnologia	01
McInternet I	09
Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo/MEC	79
Projeto Espaço SERPRO CIDADAO	01
Rede Jovem – Comunitas	02
Sua Escola 2000 por Hora - Instituto Ayrton Senna	01
Telecentros Comunitários Banco do Brasil	22
Telecentros de Informação e Negócios - TIN/MDIC	05
Telecentros Petrobrás	03
Total Geral	265

Figura 03 - Fonte: www.ibict.br (2009)

O programa de Identidade Digital do Estado da Bahia segundo informações da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, opera em parcerias com as prefeituras através de escolas públicas, atingindo, predominantemente, crianças e adolescentes (87% dos beneficiários são menores que 21 anos) e 90% das pessoas com renda familiar até 2 salários mínimos. Estudo desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) para a SECTI (2006), aponta resultados positivos deste programa, no que tange aos objetivos de disseminação do aprendizado no uso do computador, e da internet, como instrumento de informação e comunicação. O mesmo estudo, no entanto, não contempla a avaliação de resultados referentes a diversos outros objetivos, principalmente os orientados à articulação da TIC com a geração de renda e com a melhoria da prática da cidadania. Mesmo a articulação do uso do telecentro com a melhoria do nível de escolaridade não foi efetivamente apurada.

3.3.3 Telecentros no Estado do Espírito Santo

O Mapa de Inclusão Digital (MID) no Brasil apontou programas e projetos de inclusão digital em todo o país, caracterizadas por diversos setores da sociedade. Seus projetos destacam-se quanto ao número de pontos de inclusão digital (PIDs) implantados e ao comprometimento social com as comunidades envolvidas.

No Brasil, os estados que mais se destacam pela quantidade de PID's em seu território são: São Paulo com 4.314 PID's, seguido pelo estado do Maranhão que por sua vez possui 2.497 PID's e em terceiro lugar, o estado de Minas Gerais que possui 2.079 PID's.

O Estado do Espírito Santo possui 469 PIDs, e devido a este número, o mesmo encontra-se na 14ª posição com relação a toda a Federação Brasileira, fazendo parte dos 39% de PID's da região Sudeste em relação às outras regiões da federação, conforme o mapeamento do IBICT (2009).

A seguir serão destacados os principais telecentros em pleno funcionamento na capital do Estado do Espírito Santo.

3.3.4 Telecentros em Vitória mantidos por Entidades Federais

A cidade de Vitória, capital do estado, possui cerca de 17 destes telecentros mantidos e coordenados por entidades que pertencem ao Governo Federal. Entre os referidos 17 telecentros, é possível destacar os 04 maiores telecentros conforme abaixo relacionados:

a) Telecentros Comunitários Banco do Brasil

Este é um programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil criado com o intuito de fornecer componentes de telecentros, capacitação aos monitores e articulação de parceiras, além do desenvolvimento local e que possui 119 pontos de inclusão digital.

b) GESAC

Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC é um programa do Governo Federal criado em junho de 2003 e tem como meta disponibilizar acesso à Internet e mais um conjunto de outros serviços de inclusão digital à comunidades excluídas do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores. No Programa GESAC são beneficiadas prioritariamente as comunidades com baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e que estejam localizadas em regiões onde as redes de telecomunicações tradicionais não oferecem acesso local à Internet em banda larga. Para tanto, o programa provê conexão via satélite. Hoje, existem 3.619 Pontos de Presença conectados à Internet por meio do programa GESAC, espalhados em 85 PIDs.

c) Conecta

O Conecta nasceu a partir da identificação da necessidade de alguns governos estaduais e prefeituras em acelerar seus projetos de inclusão digital para a rede de

ensino público. A Oi e a Telemar anteciparam esse processo, fornecendo conexão gratuita para cerca de 2.000 escolas que já contam com computadores e têm cobertura do Velox, produto de internet de alta velocidade. Até agora mais de 2 milhões de alunos são beneficiados pelo antigo programa Comunidade Digital Telemar, agora simplesmente Conecta em 60 PIDs.

d) ProInfo

O Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo, criado em 9 de abril de 1997 pelo Ministério da Educação, tem por objetivo promover o uso da Telemática como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental e médio. Seu funcionamento se dá de forma descentralizada, em cada unidade da Federação existe uma Coordenação Estadual ProInfo, cujo trabalho principal é introduzir as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) nas escolas públicas, além de articular os esforços e as ações desenvolvidas no setor sob sua jurisdição, em especial as ações dos Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE). Os NTE's são locais dotados de infra-estrutura de informática e comunicação que reúnem educadores e especialistas em tecnologia de hardware e software. O mesmo é desenvolvido pela Secretaria de Educação à Distância - SEED, por meio do Departamento de Infra-Estrutura Tecnológica - DITEC, em parceria com as Secretarias Estaduais e algumas Municipais de Educação.

Warschauer salienta que freqüentemente, programas de telecentros bem-intencionados acabam indo a direções inesperadas, e as piores falhas acontecem quando se tenta abordar problemas sociais complexos com foco centrado na disponibilização de equipamento. O autor comenta:

A TIC não existe como variável externa, a ser introduzida a partir do exterior, para provocar certas conseqüências. Ao contrário está entrelaçada de maneira complexa nos sistemas e nos processos sociais. [...] o objetivo da utilização das TIC com grupos marginalizados não é a superação da exclusão digital, mas a promoção de um processo de inclusão social. [...] compreender esse objetivo envolve não apenas fornecer computadores e links à Internet, mas também desenvolver conteúdos relevantes, promovendo a alfabetização e a educação, e mobilizando a comunidade para alcançar seus objetivos. Aí, a tecnologia se torna um meio geralmente forte, e não um fim em si mesma. (Warschauer, 2006, p.23).

3.3.5 Telecentros em Vitória mantidos por Entidades Municipais

De acordo com a informação do site <http://www.vitoria.es.gov.br/secretarias/trab/telecentros.htm>, 21 Telecentros Municipais foram criados na gestão 2005-2008 e são frutos do Programa de Inclusão Digital, da Secretaria de Trabalho e Geração de Renda. É uma das ferramentas do programa que visa possibilitar, a população em geral, o acesso aos benefícios da tecnologia da informação com o objetivo de promover inclusão digital à população de Vitória.

Nos telecentros o cidadão tem acesso à internet, informática básica, impressão, utilização de software livre, oficinas, atendimento ao micro e pequeno empresário e orientações de acesso à rede.

Os principais Telecentros Municipais são:

✓ Telecentro do Parque Moscoso	✓ Telecentro de Goiabeiras Velha
✓ Telecentro de Estrelinha	✓ Telecentro de Jesus de Nazaré
✓ Telecentro de Ilha de Santa Maria	✓ Telecentro de Ilha do Príncipe
✓ Telecentro de Maria Ortiz	✓ Telecentro de Resistência
✓ Telecentro de Ilha de Santa Maria	✓ Telecentro de Santo Antônio

Figura 04 - Fonte: www.ibict.br (2009)

Além dos Telecentros descritos acima, ainda pode-se destacar o Instituto de Desenvolvimento Social e Humano Ajudar - “Ensinando a Sonhar”, localizado no Bairro da Grande São Pedro, que é o tema do Estudo de Caso que foi analisado no capítulo a seguir.

4 ESTUDO DE CASO

Com o surgimento da Sociedade da Informação, um conjunto de transformações significativas ocorreram em diferentes segmentos da sociedade, provenientes da disseminação e ampliação do uso de tecnologias e redes de informação e comunicação. Com isso, organizações e governos no mundo inteiro iniciaram políticas de inclusão digital, visando à inserção daqueles que não têm oportunidade de acesso às novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), os denominados excluídos digitais ou Infoexcluídos.

Este trabalho busca analisar os Telecentros Comunitários ou Infocentros ou mesmo cursos rápidos de Informática, como instrumento de inclusão digital, num estudo que procura demonstrar até que ponto os mesmos estão inseridos nas propostas de inclusão digital.

4.1 O INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO AJUDAR

Foi avaliado um projeto em funcionamento na cidade de Vitória/ES, o Instituto de Desenvolvimento Social e Humano Ajudar - “Ensinando a Sonhar”, localizado em um bairro da Grande São Pedro, que está estruturado e sendo implantado a partir de uma parceria com o Serviço Nacional da Indústria (SENAI).

4.2 HISTÓRICO

O referido Instituto é uma organização da Sociedade Civil, criado em agosto de 2009, que tem como objetivo geral proporcionar qualificação profissional aos jovens residentes no município de Vitória, provenientes de famílias carentes e matriculados em escolas públicas.

Por ser uma Instituição sem fins lucrativos, com personalidade jurídica de direito privado de interesse público, a mesma tem como finalidade contribuir com a

promoção do Desenvolvimento Sustentável, através de atividades, programas e projetos que possibilitem aos jovens atingir os objetivos específicos a eles propostos por meio do desenvolvimento das habilidades profissionais através de cursos básicos de informática, oferecendo aos mesmos, subsídios práticos e teóricos para a construção de uma nova postura profissional, realizando, portanto, uma ampla possibilidade de inserção no mercado de trabalho através da prática de igualdade de direitos e a cidadania plena.

4.3 DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE FUNCIONAMENTO

O Instituto possui 102 alunos para cada período de 20 dias úteis de aula, com carga horária de 80h distribuídos em três turnos e opera com turmas de aproximadamente 30 alunos, nos seguintes turnos e horários:

- Matutino, funciona das 7h30min às 11h30min;
- Vespertino funciona das 13h às 17h; e
- Noturno, funciona das 17h às 21h30min.

A meta do Instituto é alcançar 130 alunos por período e, assim, capacitar 1.560 jovens carentes daquele bairro, no decorrer de 12 meses, através de uma sistemática de acompanhamento e avaliação, onde o acompanhamento é realizado pela própria entidade através da sua coordenação, e isto é realizado diariamente, através do controle da presença de cada aluno matriculado, onde a cada três faltas o aluno é penalizado com uma suspensão e através de um processo de avaliação de interesse e aprendizagem. Bem como, através também de um processo sistemático de avaliação que é acompanhado pela entidade por meio do seu coordenador e de mais três instrutores que farão periodicamente testes com pontos acumulativos e testes práticos no decorrer do curso, sendo que o primeiro teste vale 02 pontos, o segundo teste vale 03 pontos e o terceiro teste vale 05 pontos, totalizando 10 pontos. Para aprovação, o jovem deverá alcançar 70% do total de pontos.

4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.4.1 Pontos Positivos:

- Capacitação da juventude do bairro da Grande São Pedro, que através da Inclusão Digital, sairá do ensino médio com qualificação para buscar o primeiro emprego.
- Favorecer o desenvolvimento tecnológico, despertando na juventude a necessidade de melhoria da qualidade de vida, tanto no aspecto pessoal, social e profissional. Pois o Instituto de Desenvolvimento Social e Humano Ajudar além de ensinar a sonhar, mudou o comportamento das pessoas, sendo uma ferramenta de aperfeiçoamento e capacitação para muitos jovens.

4.4.2 Pontos Negativos:

- Falta de recursos financeiros, estruturais e humanos capacitados para atuar no Instituto e atender a grande demanda, que na sua maioria são de analfabetos digitais;
- Falta de comprometimento do governo em considerar essa questão como prioridade;

Os pontos negativos podem ser amenizados quando os governos se incorporarem às entidades locais e organizações do terceiro setor em sua política de inclusão digital adotando processos de aprendizagem em que a sociedade periférica consiga utilizar a tecnologia de maneira adequada. O que deverá ser um compromisso governamental ao considerar essa questão como prioridade além de criar e por em prática políticas de inclusão digital formalizando leis que impeçam as descontinuidades.

5 CONCLUSÃO

Através deste estudo, concluí-se que telecentros bem-intencionados acabam indo a direções inesperadas, e as piores falhas acontecem quando se tenta abordar problemas sociais complexos com foco centrado na disponibilização de equipamento. O autor comenta: A TIC não existe como variável externa, a ser introduzida a partir do exterior, para provocar certas conseqüências. Ao contrário está entrelaçada de maneira complexa nos sistemas e nos processos sociais. [...] o objetivo da utilização das TIC com grupos marginalizados não é a superação da exclusão digital, mas a promoção de um processo de inclusão social. [...] compreender esse objetivo envolve não apenas fornecer computadores e *links* à Internet, mas também desenvolver conteúdos relevantes, promovendo a alfabetização e a educação, e mobilizando a comunidade para alcançar seus objetivos. Aí, a tecnologia se torna um meio geralmente forte, e não um fim em si mesmo. (Warschauer, 2006, p.23).

Vê-se que o telecentro pode ser um instrumento poderoso para o desenvolvimento social. Ao mesmo tempo em que se mostram como oportunidades para a democratização da informação, a eles se apresentam grandes desafios, sendo o mais forte deles a questão do analfabetismo tanto o funcional quanto o informacional. Além disso, outros desafios como: recursos humanos capacitados para atuar no telecentro; comprometimento do governo em considerar essa questão como prioridade, formalizando Leis que impeçam as discontinuidades; articulação do governo com os vários atores envolvidos nessa causa, a exemplo de Organizações não Governamentais (ONGs), empresas privadas e universidades, permitindo troca de conhecimentos e ações convergentes; participação da comunidade na criação e manutenção dos telecentros levando a um processo de apropriação social e maior comprometimento com a sustentabilidade dos telecentros; disponibilização de conteúdos digitais relevantes para as necessidades da comunidade local; valorização da capacitação para usar a informação (habilidades de pesquisa, análise e escrita) ao invés de ensinamentos para usar o computador. De acordo com pesquisa realizada por Borges (2005), não é possível afirmar que as pessoas que passam pelos programas de inclusão digital foram

incluídas. Os resultados apontam para a realização de práticas voltadas para o uso das ferramentas tecnológicas e não para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à informação. A promoção do acesso à internet é quase inexistente e as pessoas ainda não consideram o uso da informação em rede para a resolução dos seus problemas. Esse trabalho também observou que as iniciativas em andamento, no âmbito da pesquisa, tanto as federais, quanto as estaduais, municipais e ONGs, possuem políticas próprias independentes, refletindo em um entendimento não consensual de inclusão digital.

Em resumo, não se sabe em que medida o investimento realizado nesses telecentros contribuiu para a elevação dos níveis de escolaridade, de alfabetização funcional e informacional, de práticas de cidadania e de geração de renda das comunidades atendidas.

Para que diminua a quantidade dos “digitalmente excluídos”, é fundamental aumentar a quantidade e a qualidade dos telecentros. Isso pode ser possível através de ações em torno de uma política de inclusão voltada para a educação e para a informação e o estabelecimento de uma política pública de âmbito nacional com o fortalecimento de parcerias com ONG, empresas privadas, universidades e organismos internacionais.

6 REFERÊNCIAS

_despreparo_assistencialismo_sao_desafios_no_brasil_dizem_especialistas-426584368.asp. Acesso em 17/06/2009.

A CIDADANIA e os meios de comunicação. In: TEIXEIRA, João Gabriel Lima Cruz, ed. **A construção da cidadania**. Brasília, Ed. UnB, 1986. p. 235-268. Abramo, 2001.

AFONSO, Carlos Alberto. *Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?* Disponível em: <<http://www.fes.org.br/publicacoes.htm>> Acesso em: 29 de out. 2009.

AGENTE DIGITAL. **Programa Social da Cooperativa Pirambu Digital**. Disponível em: <<http://www.pirambudigital.com>>. Acesso em: 18 de outubro de 2009.

ANDRADE, S. A. C. R. **Inclusão digital nas empresas de base industrial: a utilização de tecnologias da informação e comunicação**. 2004. Monografia (Especialização em Inteligência Organizacional e Competitiva na Sociedade da Informação) - Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília.

AREDE – Revista. **Pirambu Digital: A inovação que vem da periferia**. Ed. Novembro 2007 – Versão eletrônica. Disponível em: <http://www.arede.inf.br/index.php?Itemid=99&id=1248&option=com_content&task=view>. Acesso em: 18 de outubro de 2009.

BAGGIO, **Inclusão digital: despreparo e assistencialismo são desafios no Brasil**, Disponível em http://oglobo.globo.com/tecnologia/mat/2008/03/28/inclusao_digital

BAGGIO, **Mapa da exclusão digital**. Disponível em: http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao. Acesso em: 2009.

BIRD. **No Brasil, pobres continuam mais pobres e ricos ganham mais**. São Paulo, BIRD. Disponível em: <http://noticias.uol.com.br/ultnot/2003/10/24/ult261u1498.jhtm>> Acesso em: 2009.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo, Paz e Terra, 1999. v.1.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo, Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede: a era da informação - economia, sociedade e cultura**. Volume 1, São Paulo: Paz e Terra, 2000.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET BRASIL. Disponível em: <<http://www.cg.org.br>>. Acesso em 25 Out 2009.

DANTAS, Marcos. **Capitalismo na era das redes**: trabalho, informação e valor no ciclo da comunicação produtiva. In: Informação e globalização na era do conhecimento / Helena M. M. Lastres, Sarita Albagli (organizadoras). Campus, 1999.

DARELLI, L. E. **TELECENRO como Instrumento de inclusão digital no e-gov brasileiro**. 2002. 124f. Dissertação. (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

DE LUCA, C. **O que é inclusão digital?** In: Cruz, R. O que as empresas podem fazer pela inclusão digital. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DEMO, Pedro. **Combate à pobreza**: desenvolvimento como oportunidade. São Paulo, Campinas, 1996. 212 p.

GÓMEZ, R; HUNT, P; LAMOUREUX, E. Telecentros en la mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social? Revista latinoamericana de comunicación: Chasqui, Quito, Ecuador: Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL), n.67, jun. 1999.

GUIMARÃES, T. **A luta pela inclusão digital: experiências e perspectivas dos telecentros em São Paulo**. In: CASSINO, J., SILVEIRA, S. A., Software livre e Inclusão digital. São Paulo: Conrad, 2003.

HISTÓRIA e atualidade da política social brasileira. Brasília, SESI, Departamento Nacional, 2001. 181p.

IBGE. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 30 Out. 2009.

IBICT. **Mapa de inclusão digital**. 2007. Disponível em: <http://www.ibict.br/noticia.php?id=387>. Acesso em: 20 Out.2009.

IBOPE. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br>>. Acesso em 17 Out. 2009.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em 15 Out. 2009. Nov. 2009.

OBRA AGUILA, A.R.. del; CÂMARA, Bruque S.; MELLENDZ Padilla A. A analysis of teleworking. centres in Spain. Facilities. v.20, n.11-12, p.394-3999, 2002. Disponível em <http://emeraldinsight.com/0263-2772-htm>. Acesso em 06 set,2009.

OLIVEIRA, A.M.B, **O Pirambu de Singer**, Jornal O POVO, Fortaleza – CE, 2008. Disponível em: <<http://www.opovo.com.br/opovo/fortaleza282/780694.html>>. Acesso em: 18 de outubro de 2009.

PIRAMBU DIGITAL – **Cooperativa Pirambu Digital Site**. Disponível em:<www.pirambudigital.com.br>. Acesso em: 18 de outubro de 2009.

RITS. Disponível em: <<http://www.rits.org.br>>. Acesso em 15 Out. 2009.

SECRETARIA DE TRABALHO E GERAÇÃO DE RENDA. **Telecentros de Informação e negócios “Casa Vitória”**. Disponível em:
<http://www.vitoria.es.gov.br/secretarias/trab/telecentros.htm>. Acesso em: 24

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Perseu Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA, S.A.; CASSINO, João (Orgs.) **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

SOUZA SANTOS, Boaventura (org.). **A globalização e as ciências sociais**. São Paulo: Cortez, 2002.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo, Senac, 2006.

7 Autores:

Adm. Gustavo de Oliveira Gervásio, CRA/ES nº 14130
adm.gustavo@yahoo.com.br

Adm. Jadiel Santos de Melo, CRA/ES nº 14742
jadiel.melo@gmail.com