



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
SUPERINTENDÊNCIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO EM POLÍTICAS SOCIAIS E CIDADANIA**

TANIA MARIA RIBEIRO LADEIA

**INCLUSÃO DIGITAL: UM OLHAR SOBRE AS AÇÕES DOS
CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA DE SALVADOR**

**SALVADOR
2009**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

TANIA MARIA RIBEIRO LADEIA

**INCLUSÃO DIGITAL: UM OLHAR SOBRE AS AÇÕES
DOS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA DE SALVADOR**

Dissertação apresentada ao Mestrado em Políticas Sociais e Cidadania da Universidade Católica do Salvador, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Mestre

Orientador:
Prof^a. Dr^a. Inaiá Maria Moreira de Carvalho

**SALVADOR
2009**

UCSAL. Sistema de Bibliotecas

L154 Ladeia, Tania Maria Ribeiro

Inclusão digital: um olhar sobre as ações dos centros digitais de cidadania de Salvador / Tania Maria Ribeiro Ladeia . – Salvador, 2009.
126 f.

Dissertação (mestrado) - Universidade Católica do Salvador.
Superintendência de Pesquisa e Pós-Graduação. Mestrado em Políticas Sociais e Cidadania, 2009.

Orientação: Profa. Dra. Inaiá Maria Moreira de Carvalho

1. Inclusão digital – Política pública 2. Centro digital de cidadania (Salvador – BA) 3. Tecnologia da informação - Comunicação
I. Universidade Católica do Salvador. Superintendência de Pesquisa e Pós-Graduação II. Carvalho, Inaiá Maria Moreira de (Orient.) III. Título.


CDU 364.12:007(813.8)

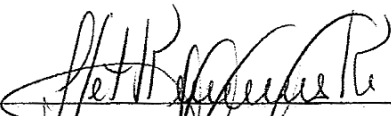
TERMO DE APROVAÇÃO**TÂNIA MARIA RIBEIRO LADEIA****INCLUSÃO DIGITAL: um olhar sobre os centros digitais de cidadania de Salvador**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de mestre em Políticas Sociais e Cidadania da Universidade Católica do Salvador.

Salvador, 22 de outubro de 2009.

Banca Examinadora:


Dra. Inaiá Maria Moreira de Carvalho(orientadora)


Dra. Tânia Maria Metkowsky


Dra. Angela Maria Carvalho Borges

*O que importa na vida não é o
ponto de partida, mas a
caminhada. Caminhando e
semeando,
no fim terás o que colher!*

Cora Coralina

AGRADECIMENTOS

Durante esta trajetória, com avanços, paradas e retrocessos, fui constantemente submetida a momentos de reflexão. Mas não teria chegado ao fim sem a ajuda de várias pessoas, algumas das quais não posso deixar de mencionar:

A Reco, que me incentivou, inicialmente, a ingressar nesta caminhada.

À minha orientadora, uma luz que surgiu no momento escuro, Prof^a. Dr^a. Inaiá Maria de Carvalho, pela paciência de organizar meu raciocínio e ajuda pelas reflexões.

Às professoras Dr^a. Tânia Maria Hetkowski e Dr^a. Ângela Borges, pelas contribuições no momento da qualificação para a elaboração deste estudo.

À Núbia, pelas conversas ao caminho do IAT, com sugestões que muito ajudaram para que eu não desviasse do caminho.

À Taly, Carol, Tamara e Ana, que me incentivavam nos momentos de desencanto.

A Ricardo, que sempre acreditou nos meus sonhos.

A Rá e Sinho que, com certeza, torceram à distância para que eu conquistasse mais este objetivo.

A Gu, pelo companheirismo e compreensão pelas horas que o sacrifiquei em casa nos fins de semana.

À Aninha, que me surpreende a cada dia.

E a Deus, por todos vocês.

RESUMO

Os cenários da sociedade contemporânea caracterizam-se pela forte presença das Tecnologias da informação e comunicação, que se organizam em torno da informação e do conhecimento. Essa caracterização tem gerado mudanças políticas, econômicas, culturais nos processos sociais em todo o mundo, possibilitando novas formas de produção, comunicação, entretenimentos, relações sociais, etc, agregando valores para as pessoas que têm acesso. Por outro lado, aliada a globalização da economia capitalista, as tecnologias da informação e comunicação têm gerado mudanças nas relações de trabalho e aumento da desigualdade social entre os que têm acesso e os que delas estão afastados. Em função disso, difundem-se, então, políticas públicas de inclusão digital voltadas para pessoas de baixa renda que não têm acesso a essas tecnologias. No Brasil, como a maioria da população não tem este alcance, foram implantados Centros públicos de acesso às tecnologias (Telecentros, Infocentros, etc). Em 2003, o governo da Bahia, reconhecendo esse fato e visando melhorar o quadro de exclusão digital do Estado, dá início a uma dessas implantações – o Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia. O presente estudo analisa o desenvolvimento e o impacto desse programa por meio de uma pesquisa realizada no Centro Digital de Cidadania do Nordeste de Amaralina em Salvador, a fim de perceber em que medida suas ações contribuem em termos de transformações sociais dos usuários e da comunidade. Por meio de análise documental e de entrevistas semiestruturadas com gestores, monitores e usuários que vivenciam essas ações, foi possível constatar que os Centros Digitais de Cidadania não garantem uma inclusão digital ampla, abrangente, considerando as deficiências estruturais e metodológicas do programa e de outras políticas públicas das quais necessita a maioria dos usuários que frequenta os Centros Digitais de Cidadania.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação. Inclusão digital. Centro digital de cidadania.

ABSTRACT

Contemporary society scenery is characterized by a powerful presence of Information and Communication Technologies, which are organized around information and knowledge. This characterization has generated cultural, economic and political changes in the social processes all over the world, allowing new ways of production, communication, entertaining, social relations etc. and aggregating value for people who have the due access to them. On the other hand, Information and Communication Technologies connected with capitalistic economy globalization have generated important changes in labor relations and increased the social inequalities between those who have the access, and the others who are apart from them. This is the reason why diffusion is made by means of digital inclusion public policies turned to low income people, who have no access to these technologies. In Brazil, where most population is deprived from using those, various public Centers were established for the technological inclusion (Telecenters, Infocenters, etc.). In 2003 the State of Bahia government recognized this fact, and in view of altering the situation of digital exclusion for people started one of these establishments – the Program for Sociodigital Inclusion in the State of Bahia. The present study analyses the development and impact of this program, by means of a research accomplished at the Citizenship Digital Center of Nordeste de Amaralina (Northeast of Amaralina borough) in Salvador, in order to comprehend in what level these actions contribute for the social transformation of the users and the community. Through documental analysis and mi-structured interviews with managers, instructors and users who experienced these actions, the Citizenship Digital Centers were found not to assure full, large digital inclusion, taking under consideration the program structural and methodological deficiencies, besides the lack of other public policies needed by most users who attend the Citizenship Digital Centers.

Key words: Information and Communication Technology. Digital Inclusion. Citizenship Digital Center.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABCID – Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital
- ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância
- ABRAED – Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância
- ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações
- BM – Banco Mundial
- BNH – Banco Nacional de Habitação
- BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- CDC – Centros Digitais de Cidadania
- CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil
- CNCT – Conselho Nacional da Ciência e Tecnologia
- CSU – Centro Social Urbano
- E-MAIL – Correio Eletrônico
- FACED – Faculdade de Educação
- FAPESB – Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado da Bahia
- FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador
- FGV – Fundação Getulio Vargas
- FMI – Fundo Monetário Internacional
- FNDE – Fundo Nacional do Desenvolvimento da Educação
- FUST – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações
- GESAC – Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão
- GMS – Grupo de Mobilização Social
- G8 – Grupo internacional dos oito países mais desenvolvidos do mundo
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- INTERNET – Rede Mundial de Computadores
- MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia
- MEC – Ministério da Educação e Cultura
- MSN – Messenger

NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional
NUGEC – Núcleo de Gestão Colaborativa
OIT – Organização Internacional do Trabalho
OMC - Organização Mundial do Comércio
ONG – Organização não governamental
PID - Programa Identidade Digital
PISD - Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia
PROINFO - Programa Nacional de Informática na Educação
RNA – Região do Nordeste de Amaralina
SAC – Serviço de atendimento ao cidadão
SEC - Secretaria de Educação do Estado da Bahia
SECTI - Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação
SENAI - Serviço Nacional da Indústria
SOCINFO - Programa Sociedade da Informação
TCU - Tribunal de Contas da União
TIC - Tecnologias da informação e comunicação
UCA - Um Computador por Aluno
UCSAL - Universidade Católica do Salvador
UEFES - Universidade Estadual de Feira de Santana
UESB - Universidade Estadual Sudoeste da Bahia
UESC - Universidade Estadual Santa Cruz
UFBA - Universidade Federal da Bahia
UNEB - Universidade Estadual da Bahia

INDÍCE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Dez Cidades Baianas mais excluídas | 20 |
| Tabela 2: Uso da Internet segundo renda familiar per capita, raça/cor | 70 |

INDÍCE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: Região do Nordeste de Amaralina. Fonte: Google Earth | 93 |
| Figura 2: Beco da Cultura - Sede do Centro Social Urbano do Nordeste Amaralina. | 98 |
| Figura 3: Espaço do Centro Digital de Cidadania do CSU do Nordeste..... | 100 |
| Figura 4: Escada de acesso ao Centro Digital de Cidadania | 102 |

SUMÁRIO

| | |
|--|------------|
| 1. INTRODUÇÃO | 12 |
| 2. MUDANÇAS ECONÔMICAS, POLÍTICAS, SOCIAIS E CULTURAIS PROVOCADAS PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | 29 |
| 3. POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL | 55 |
| 3.1 CONCEITOS: INCLUSÃO DIGITAL E EXCLUSÃO SOCIAL | 58 |
| 3.2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL | 73 |
| 4. INCLUSÃO SOCIODIGITAL NA BAHIA E OS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA | 80 |
| 4.1 REGIÃO NORDESTE DE AMARALINA | 93 |
| 5. CONCLUSÃO | 109 |
| REFERÊNCIAS..... | 116 |
| APÊNDICES | 125 |
| APÊNDICE I - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM MONITORES DOS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA E NUGEC. | 125 |
| APÊNDICE II ROTEIRO DE ENTREVISTA COM USUÁRIOS DOS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA – CDC (INFOCENTROS) | 126 |

1. INTRODUÇÃO

Este estudo analisa as ações de inclusão digital efetivadas nos Centros Digitais de Cidadania (CDC¹) do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia (PISD), considerando não apenas as especificidades da informática, mas o desenvolvimento e os seus impactos em termos de transformações sociais dos usuários e das comunidades. Considera-se usuário, nesta pesquisa, a pessoa cadastrada no CDC, e, portanto, beneficiária do programa.

As inquietações que direcionaram este estudo emergiram após participar do curso de especialização em “Aplicações Pedagógicas dos computadores”, oferecido pela Secretaria de Educação do Estado da Bahia (SEC) em parceria com a Universidade Católica do Salvador (UCSAL) em 1998/1999. A partir deste curso comecei a fazer parte do Programa Nacional de Informática na Educação (PROINFO) como professora do Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) em Salvador e passei a desenvolver atividades de uso pedagógico das Tecnologias da informação e comunicação (TIC) com professores e alunos das escolas públicas estaduais. Nessa trajetória profissional senti a necessidade de conhecer cada vez mais o universo dos programas de inclusão digital implantado no Brasil e, especialmente, na Bahia.

Considerando a relevância dos programas de inclusão digital, à medida que variados problemas sociais se agravam e tornam-se mais complexos nos últimos tempos, ao ingressar no Mestrado de Políticas Sociais e Cidadania da Universidade Católica de Salvador, aproximei-me do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia, coordenado pela Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), com vistas a analisar em que medida as ações de inclusão digital desenvolvidas em Centros digitais de cidadania vinham contribuindo para as transformações sociais dos usuários e da comunidade.

¹ Espaços públicos de acesso ao computador conectado a internet, como meio para promover a inclusão digital e social. (PISD)

Inicialmente, junto a esta Secretaria, contei com o apoio do subsecretário Emerson Casali (gestão anterior) que colaborou com informações e materiais bibliográficos sobre a fase piloto do Programa.

Para abordar a questão proposta nesta pesquisa busquei como estratégia metodológica o estudo de caso de abordagem qualitativa. O enfoque qualitativo pretende aprofundar o conhecimento sobre o assunto, uma vez que nem sempre é realizado nas análises quantitativas, pelo fato destas estarem centradas em dados técnicos e estatísticos, em que na maioria são registros baseados em números de acesso, sites mais buscados, faixa etária, nível de escolaridade, sexo e a renda *per capita* dos usuários. Tais registros, apesar de necessários à definição do universo da pesquisa, já que podem oferecer aporte à análise qualitativa, não são suficientes para diagnosticar o processo inclusivo que justifique significativamente uma mudança social em seus aspectos relacionais mais fundamentais da vida humana. Já a abordagem qualitativa centra-se nos efeitos dos resultados das ações, valorizando as relações interpessoais, a participação, as significações, as representações e as percepções dos envolvidos.

Ultimamente, têm-se observado um número muito grande de pesquisas de caráter quantitativo, visando o cumprimento de metas para atender agentes econômicos internacionais, desprezando as subjetividades do sujeito, bem como seu universo social e cognitivo. As metas tendem a colaborar para que as políticas públicas sejam eficientes até o nível demarcado por esses agentes.

Em consonância com Chizzotti (2000, p.79) o conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito é parte integrante do processo de conhecimento, é quem interpreta o fenômeno atribuindo-lhe um significado. Assim como o objeto não é um dado neutro; possui significados e relações que os sujeitos depositam em suas ações. Por isso, a abordagem qualitativa parte do princípio de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do indivíduo.

Ademais, por se tratar de um tema contemporâneo, com pouca consistência metodológica de uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, requer

pesquisas que venham analisar a eficiência dessas ações, assim como por entender que os resultados da pesquisa podem ajudar a identificar outras eventuais lacunas entre a política do programa e a comunidade beneficiária.

Além da discussão teórica, a pesquisa foi norteada por: documentos oficiais do Programa de inclusão sociodigital do Estado da Bahia (Regimento Interno do Centro Digital de Cidadania (2008), Regimento Interno do Núcleo de Gestão Colaborativa (2008), Convênios com entidades parceiras, manual do monitor, Programa software livre Bahia, Cartilha de informática básica e o site oficial do programa www.cidadaniadigital.ba.gov.br), culminando com a realização de uma entrevista semiestruturada com gestores, monitores e usuários do Centro Digital de Cidadania, por meio de um roteiro previamente estabelecido, aplicado verbalmente sobre o processo em questão. Houve o cuidado para que nesse roteiro houvesse uma sequência lógica entre os assuntos, respeitando o sentido do seu encadeamento, bem como atendendo as exigências psicológicas do processo, evitando saltos bruscos entre as perguntas, o que permitiu que os usuários respondessem as perguntas gradativamente e impedindo que questões mais complexas e de maior envolvimento pessoal acabassem por bloquear as respostas das questões seguintes, que de acordo com as respostas iam me conduzindo a outras perguntas. (ANDRE; LUDKE, 1986, p. 36).

O universo da pesquisa foi constituído por 46 pessoas; sendo 04 componentes da gestão, 2 monitores educacionais (pessoas responsáveis pelo desenvolvimento das atividades) e 40 usuários que frequentam o Centro Digital de Cidadania, localizado no Centro Social Urbano (CSU), no Beco da cultura Região do Nordeste de Amaralina (RNA). Suas falas foram identificadas na pesquisa pelas letras G (gestores), M (monitores) e U (usuários) e seguidas do número de ordem da entrevista.

A proximidade com esse Centro Social Urbano oportunizou um panorama da realidade dos usuários do Centro Digital de Cidadania do Nordeste de Amaralina, dando subsídios para a aplicação da entrevista com aqueles que vivenciam o cotidiano desse espaço. Eram usuários posicionados sob diferentes perspectivas, mas que apontavam em direção a um ponto crucial: Atender suas necessidades imediatas, seja no campo da educação, comunicação, trabalho, relacionamentos, entretenimento, etc.

A escolha por esse Centro Digital de Cidadania justifica-se pelo fato de estar localizado em uma área de grande concentração populacional, ocupada por população de baixa renda, com alto índice de desemprego, baixo nível de escolaridade, inexistência de áreas de lazer, elevado índice de violência urbana, criminalidade e tráfico de drogas, em que se pode perceber um grande número de jovens nas ruas, sem ter o que fazer, vivendo em situação de grande vulnerabilidade social e estigmatizados pelos bairros nobres do entorno, como Pituba, Itaipara, Horto Florestal, Amaralina e Rio Vermelho.

Do ponto de vista de Carvalho (2008, p.132) a estigmatização pode dar origem a práticas de distanciamento, evitação e elaboração de “infradiferenças” ou micro-hierarquias entre os moradores, criando diferenciação interna que pode conspirar para diminuir a confiança interpessoal e o senso de coletividade, acentuando a desestruturação social da área, ou seja, a exclusão pode ocorrer no interior de grupos já excluídos. Além disso, esses estigmas não trazem apenas exclusão para as pessoas, mas para toda comunidade, porque reduz as perspectivas de crescimento local e alimenta a discriminação social. Isso faz com que as pessoas deixem de receber escolas de qualidade, acesso ao emprego mais qualificado e, portanto, menos oportunidade de participar da sociedade. Quanto maior o nível de desigualdade social, maior será a necessidade de investimento não apenas nas pessoas, mas também nas áreas onde elas vivem e se relacionam. Essas causas têm acentuado um processo de desenvolvimento desigual nas comunidades carentes das sociedades contemporâneas em todo o mundo.

Neste início de século, vive-se um momento de transformação pelos mecanismos de um paradigma tecnológico que se organiza em torno da informação como matéria-prima. Esse paradigma dissemina-se em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital, na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida. (CASTELLS, 2006, p. 68). De acordo com o autor, este é um momento histórico de tanta importância quanto a revolução industrial do século XVIII, só que desta vez são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como aconteceram com as outras revoluções tecnológicas. Como a informação é parte integrante de toda atividade humana, os processos de produção

individuais e coletivos são influenciados pelas Tecnologias da Informação e Comunicação. Outra característica desse paradigma é a crescente convergência de mídias específicas para um sistema altamente integrado, no qual trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado, pelo fato de se constituir por uma lógica de redes (CASTELLS, 2006, p.108).

No entanto, o cerne que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de informação, mas sim a capacidade de aplicação dessas informações para geração de outros conhecimentos em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso. O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nas duas últimas décadas passou por três estágios distintos: a automação de tarefas, as experiências de usos e a reconfiguração das aplicações. Nos dois primeiros estágios, o progresso da inovação tecnológica baseou-se em aprender usando. No terceiro estágio, os usuários aprenderam a tecnologia fazendo, o que acabou resultando na reconfiguração das redes e na descoberta de novas aplicações. Esse ciclo de realimentação entre a introdução de uma nova tecnologia, seus usos e seus desenvolvimentos em novos domínios torna-se muito mais rápido no novo paradigma tecnológico. Conseqüentemente, a difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se dela e a redefinem. Dessa forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia, como no caso da Internet, em que pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo do sistema produtivo. (CASTELLS, 2006, p. 69).

A difusão da internet é comparada por Castells (2006, p. 70) à velocidade da luz, já que em menos de duas décadas sua aplicação tornou-se imediata, conectando o mundo. Apesar dessa velocidade há grandes áreas do mundo e consideráveis segmentos da população que estão desconectados desse sistema tecnológico. Devido a essa falta de conectividade é que emergem preocupações mundiais para implementações de políticas públicas voltadas para a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação nas sociedades, denominadas de inclusão digital, visando à democratização de acesso as essas tecnologias.

No entanto, essas implementações sofrem influências no decorrer do processo até sua fase de implantação, já que comumente outros fundamentos

históricos, políticos e culturais vão se alinhando com os interesses das classes dominantes e com o poder de barganha das forças políticas, às vezes envolvendo até segmentos sociais. Por outro lado, as articulações prioritárias das sociedades são distintas e mantêm características que lhes são peculiares. Algumas sociedades, principalmente as de caráter dominante, como a dos países do G8² (Estados Unidos, Japão, Alemanha, Reino Unido, França, Itália, Rússia e Canadá) influenciam outras sociedades com seus modelos políticos, culturais e econômicos padronizados, que terminam sendo adotados por países em condições desfavoráveis. Conseqüentemente, esses modelos não atendem a realidade desses países, ampliando as desigualdades sociais.

Nos últimos anos no Brasil, as discussões em torno de políticas de inclusão digital também alcançaram novas proporções nas agendas dos governos em seus diferentes níveis: federal, estadual e municipal. Esse aumento se justifica diante da necessidade de preparar as pessoas para atender as novas demandas culturais, sociais, políticas e econômicas que caracterizam a sociedade contemporânea a partir do surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação. Além disso, o fato de existir um contingente populacional sem acesso a essas tecnologias tem contribuído com o vilão da exclusão digital, entendido como a privação de acesso a elas, uma vez que possuir um microcomputador e pagar os custos dos provedores de acesso à internet não está ao alcance da maioria da população brasileira. Isso implica dizer que as camadas carentes, sem acesso, vão estar em desvantagem social, privadas do processo de produção, informação, conhecimento e poder que se estabelecem em âmbito global, permitido pelas Tecnologias da Informação e Comunicação.

De acordo com Silveira (2001, p.18), o resultado dessa privação é o analfabetismo digital, a pobreza, a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva. Por essa razão, não se deve ignorá-las, sob a pena de aumentar às desigualdades sociais entre os brasileiros que têm acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação e os que vivem as suas margens no cotidiano. Isso tem demandado políticas públicas de inclusão digital por meio de centros públicos de acesso considerados pelos governos como a

² Grupo que reúne os oito países mais industrializados e desenvolvidos economicamente do mundo.

melhor opção, uma vez que o custo para aquisição dessas tecnologias ainda é muito elevado para o poder aquisitivo das camadas mais pobres da população.

O processo dessas políticas emerge no contexto social e político brasileiro, a partir das discussões em torno da implantação do Programa Sociedade da Informação (SOCINFO), nas últimas décadas do século XX. Dessa iniciativa, proliferam-se discussões em volta da desigualdade de acesso as TIC, referenciando programas e projetos de inclusão digital capazes de minimizar as desigualdades sociais. Os discursos teóricos afirmam que exclusão digital pode aumentar a desigualdade social da população de baixa renda, pelo fato dessa população se encontrar submetida à situação de vulnerabilidade social e com exercício limitado dos direitos de cidadania, concentrada, especialmente, nas periferias das grandes cidades e na zona rural. Nesse sentido, a inclusão digital passa a ser, então, não somente uma oportunidade de acesso as Tecnologias da Informação e Comunicação, mas também uma oportunidade de acesso as descobertas de um novo caminho para diminuir a exclusão social. No entanto, o fenômeno da exclusão social deve ser compreendido e mapeado como parte de um processo mais amplo de reprodução de diferentes contextos culturais, econômicos e sociais construídos ao longo da história.

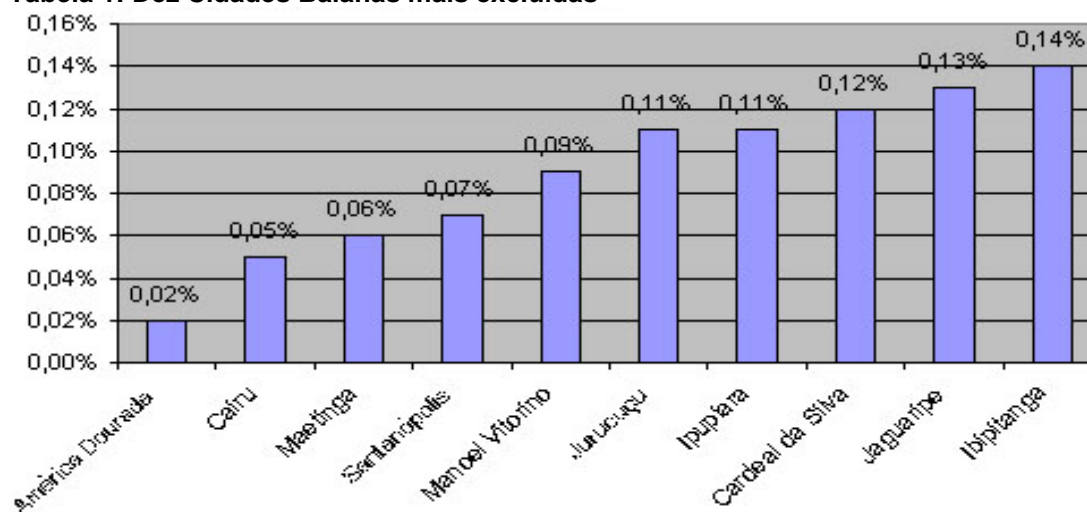
Diversas iniciativas para combater a exclusão digital têm sido implementadas no Brasil, por meio do governo federal, estadual, municipal, organizações não-governamentais, universidades, empresas privadas etc., tais como: Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), com pontos de presença (Telecentros) em vários municípios do país, principalmente aqueles mais distantes dos centros urbanos e com dificuldade extrema de acesso à rede mundial de computadores pelas vias convencionais; o Programa Cultura Viva com a implantação de Pontos de Cultura em todo o Brasil considerados espaços para a produção multimídia digital, com vistas à instalação de estúdios em associações, organizações não-governamentais e universidades; o Projeto Casas Brasil, com o objetivo de levar inclusão digital, cidadania, cultura e lazer às comunidades em desvantagens sociais. No entanto, esse movimento de inclusão digital no Brasil tem se revelado ainda insuficiente considerando-se as questões relacionadas ao contexto sociocultural e educacional da sociedade contemporânea, bem como de empreendimentos de infraestrutura de acesso, para melhorar as

condições dos espaços e equipamentos utilizados (hardware e software) e ações que possibilitem mudanças significativas na vida dos usuários atendidos.

Pressupõe-se que essas carências estejam associadas à ausência de uma política nacional de inclusão digital fundamentada em eixos e princípios sociais, culturais e educacionais capazes de atender as complexas necessidades da sociedade. De acordo com Palácios (2005, p. 2) tem que haver uma inclusão digital mais ampla, que contemple a educação e a cultura, para que as pessoas sejam formadas, os jovens sejam educados e inseridos nessa cultura hegemônica, a fim de que possam ser incluídos digitalmente e socialmente. Para tanto, é pertinente que se busque um modelo de inclusão digital mais integrativo e de ações práticas que possibilitem ao usuário ampliar e transcender os limites de uma aprendizagem puramente mecânica para uma formação ampla e global. Percebe-se em tais argumentos a necessidade de refletir sobre o curso das ações que se intitulam como de inclusão digital.

Em consonância com esse movimento e diante do quadro de exclusão digital em que se encontravam certos municípios baianos, apresentado pelo Mapa de Exclusão Digital da Fundação Getulio Vargas, conforme Tabela 1, levou o governo da Bahia em 2003, a tomar algumas providências, entre elas a criação da Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação com vistas a programar políticas de desenvolvimento tecnológico que impulsionasse a inclusão digital, possibilitando a implantação do Programa de inclusão sociodigital do Estado da Bahia, que tem como fluxo de atuação os Centros Digitais de Cidadania (Infocentros).

Tabela 1: Dez Cidades Baianas mais excluídas



Fonte: Mapa da Exclusão Digital.

Segundo dados desse mesmo mapa da Fundação Getulio Vargas, as cidades de Feira de Santana, Lauro de Freiras, Itabuna, Vitoria da Conquista, Barreiras, Paulo Afonso, Alagoinhas, Mucuri e Santo Antonio de Jesus, além de Salvador, são as que apresentam os maiores índices de inclusão digital na Bahia. Apesar de estes municípios apresentarem maior incidência de uso das TIC, esta realidade é restrita àqueles que têm condições econômicas e sociais favoráveis. Conforme ressalta Afonso (2000, p.3):

Tal como todos os outros recursos brasileiros, a infraestrutura básica para a disseminação da Internet é restrita aos principais municípios e prioriza as camadas mais abastadas da sociedade, tendo como paradigma de utilização o acesso individual que reproduz nossa política de transportes. Tal como esta é feita para quem tem carro, nossas 'autopistas de informação' são feitas para quem tem microcomputador, linha telefônica e dinheiro para pagar o acesso à Internet – ou seja, para os ricos.

A ideia desses Centros digitais (infocentro, telecentro) surgiu na Europa a partir da década de 1980, como forma de promover a inclusão digital de agricultores e pessoas que viviam distantes dos centros urbanos, sendo posteriormente disseminada para vários países do mundo. Na America Latina os telecentros emergiram recentemente com vistas a diminuir a diferença de acesso às TIC entre a população, principalmente a de baixa renda. Um telecentro é compreendido como um espaço físico com computadores conectados à Internet para levar as informações e outras possibilidades do mundo digital para dentro das comunidades carentes (SILVEIRA, 2001, p. 33).

Esta concepção fundamenta-se no fato de que essa diferença pode aumentar o fosso das desigualdades sociais entre os que têm e os que não têm acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, já que alguns estudos evidenciaram um aumento da pobreza e do desemprego com a expansão delas. Os telecentros, além das variadas denominações, (infocentros, quiosques, cabine, centros digitais, pontos de presença) se distinguem de acordo com a forma como se organiza a gestão da unidade mantenedora e a logística ideológica dos serviços oferecidos à comunidade. Comumente, o termo “telecentro” é o mais adotado, pelo fato de identificar atividades com fins sociais.

Ultimamente, esses Centros digitais de cidadania (telecentros, infocentros) vêm se tornando uma alternativa pelos governantes em todo o mundo para atender um número maior de pessoas de forma comunitária, principalmente àquelas que se encontram sem condições de garantir o seu acesso ao computador, sob pena de se alargar ainda mais a distância entre ricos e pobres. O telecentro possibilita a disseminação das TIC, e, conseqüentemente, permite que um número maior de pessoas comece a participar da Internet. Em geral, nesses centros, o acesso às TIC é gratuito, o que difere das lanhouses e cibercafés, que apesar de possuírem características parecidas com os Centros digitais cobram pela utilização dos computadores, com atividades mais voltadas para os serviços de consultas na rede.

No entanto, o fato das lanhouses não serem gratuitas e não terem atividades pré-definidas, não tem impedido sua visibilidade. Em 2008, o Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br divulgou os números de uma pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação em 2007, mostrando que 49% dos internautas brasileiros frequentam centros de acesso pago, enquanto 2% usam os telecentros. Para 35% dos internautas, as *lanhouses* são o principal lugar de navegar na rede, e segundo os dados do CGI, as *lanhouses* atendem principalmente as classes de baixa renda. O crescimento das *lanhouses* em todo o país e sua importância nas estatísticas de acesso a internet, começaram a chamar atenção dos formuladores de políticas públicas de inclusão digital no país. (CORNILS, 2009, p.14).

Neste contexto, a falta de acesso às TIC torna-se incisiva no processo de desenvolvimento socioeconômico desigual, pelo fato da internet ser o meio mais rápido por onde circulam inúmeras informações e possibilidades para comunicar,

estudar, pesquisar, ler, aprender, relacionar, produzir, desenhar, jogar, divertir, trabalhar, etc. A arquitetura desta rede faz com que as pessoas sintam-se cada vez mais motivadas a atividades cognitivas abertas e compartilhadas, dispostas a apresentar sua realidade para o mundo, com vistas a conhecer outras culturas, bem como aumentar seu círculo de contatos. Contatos transversais entre culturas diferentes disseminam informações e produções, potencializando mudanças na inter-relação com o mundo. Além disso, existe para todo o tipo de negócios, com mais opção de mercados e serviços, com menos necessidade de deslocamento físico.

O desenho hipertextual³ de ramificações da internet possibilita o deslocamento para vários pontos, a qualquer site, e a movimentação de forma não linear. O percurso é determinado pelo usuário, que é quem faz as opções entre o que deseja ou não acessar. Além disso, a integração potencial de texto, sons, imagens fixas e móveis no mesmo sistema, interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido pelo usuário em uma rede global, em condições de acesso aberto, muda de forma fundamental o caráter da informação e da comunicação, e adiciona um recurso essencial a interatividade. (CASTELLS, 2006, p. 414).

Por outro lado, percebe-se que o problema da inclusão digital no Brasil é bem mais amplo que as questões relacionadas às limitações do acesso. Há uma preocupação maior no que se refere ao uso dos recursos possibilitados pelas TIC, já que muitas iniciativas de inclusão digital em curso não sabem como promover o uso eficaz desses recursos no contexto social, muitas vezes utilizam a internet para serviços de consulta ou para navegar nas redes sociais de relacionamentos (Orkut, MSN, etc.), com baixo uso eficaz da linguagem e de compreensão mecânica das possibilidades de uso desses ambientes virtuais.

Apesar da internet ter se originado de um esquema militar visando melhorar a estrutura do sistema norte-americano de comunicação bélica para impedir suposto ataque soviético no período da guerra fria, sua estrutura de acesso não é hierarquizada, nem centrada em dispositivos técnicos. Por isso, permite aproximar as linguagens agregando valores culturais e sociais. Ao ser implantada nas universidades, seu modelo não verticalizado se manteve e com isso propiciou a

³ Conjunto de nós ligados por conexões. Os itens da informação não são ligados linearmente, como em uma corda com nós, mas cada um deles, ou a maioria, estende suas conexões em estrela de modo reticular. Levy, P. As Tecnologias da Inteligência. São Paulo. Ed. 34, 1993. p.33

criação de inúmeras formas de comunicação não previstas inicialmente pelos seus implementadores. (MORAN, 1995, p. 24). O resultado desse esquema foi uma composição em rede com altos poderes de conexão em âmbito global, com possibilidade de introdução mais veloz do que qualquer outro meio de comunicação na história. Nos Estados Unidos, o rádio levou trinta anos para chegar a sessenta milhões de pessoas; a TV alcançou esse nível de difusão em 15 anos; a internet o fez em apenas três anos após a criação da teia mundial. Sua importância é crucial porque ao contrário da televisão, os internautas também são produtores, pois fornecem conteúdos dando forma à rede. (CASTELLS, 2006, p. 439). Esses produtores procuram aproximar as pessoas daquilo que as interessa e por isso pode-se encontrar na rede desde informações perniciosas até discussões sérias de temas modernos e inovadores.

Para Silva (2000, p. 10) popularizar a internet, hoje, é uma necessidade que, além de assegurar a interatividade, promove mobilidade na construção do conhecimento e se manifesta nas esferas tecnológica, mercadológica e social. Para o autor, a interatividade emerge com a instauração de uma nova configuração tecnológica (no sentido das tecnologias informáticas conversacionais), e de uma nova dimensão mercadológica (no sentido da busca de diálogo entre produtor-produto-cliente). Segundo o autor, a interatividade democratiza a relação do indivíduo com a informação, permitindo que este ultrapasse a condição de mero consumidor, de espectador passivo, para a condição de usuário participativo e criativo. Assim, estar em contato com diferentes pessoas, de visões de mundo variadas, culturas, valores, crenças, sentimentos constituem-se certamente, numa rica possibilidade de crescimento pessoal e social.

O cenário apresentado leva a perceber a dimensão que a informação adquiriu nas demandas do contexto da contemporaneidade. Os primeiros teóricos a observarem essa dimensão da informação foram Daniel Bell e Alvin Toffler em suas publicações nos anos 80, assinalando aspectos da sociedade não mais vinculada à mecanização industrial. Na época, Bell não se contentou com a expressão pós-industrial, já que não correspondia mais ao novo perfil socioeconômico contemporâneo de base na produção da informação, e acabou denominando a atual sociedade de sociedade de informação. “Suas publicações mostram claramente a

passagem da ênfase na ideia de sociedade pós-industrial para a ênfase na ideia de sociedade da informação”. (SILVA, 2000, p. 28).

O autor ainda argumenta que a “sociedade da informação”, tal como apresentada por Bell, emerge por meio de convergência do computador com as telecomunicações. A característica desse processo de convergência é o avanço tecnológico sem precedentes que revolucionou a mídia, realimentando de forma contínua o já imenso poder de processamento dos computadores, envolvendo-os em um novo modo de produção baseado no fluxo de informações. O computador passa a ser visto como o ponto culminante do processo de gestação desta sociedade que vem desde o telefone, rádio, cinema e televisão. Sua configuração e interfaces vão permitindo que ele englobe todos os outros meios de comunicação anteriores, tornando-se o centro processador da informação. O autor garante que sua presença é cada vez mais decisiva como infraestrutura de processos sociais (finanças, comércio, meios de comunicação, lazer, educação, estilos de vida, etc.) com implicações profundas na dinâmica da própria sociedade, que, por sua vez, passa a lidar com o universo informacional midiático de modo menos passivo (SILVA, 2000, p. 29).

E acrescenta que a sociedade da informação encontra no computador o potencial centralizador e retentor de informação, uma vez que tudo passa pelos seus aplicativos e pela sua extensão em rede. Mas ao mesmo tempo descentralizador se considerar sua estrutura hipertextual. Essa estrutura aberta a múltiplas conexões permite que as tecnologias deixem de se configurar como uma máquina rígida de aplicações mecânicas para se transformar num ambiente de fluxos comunicativos de valorização da informação associado ao surgimento de um novo modelo de produção (SILVA, 2000, p, 29). O que é “específico nesse modo de produção não é o acúmulo de informações e conhecimento, mas a habilidade de transformar essas informações e conhecimento em outros conhecimentos” (CASTELLS, 2006, p. 69).

Esse novo modo de produção, que pressupõe uma economia concentrada na informação e no conhecimento, tem maior visibilidade e penetrabilidade nas várias esferas da vida social, impondo urgentemente necessidade de socialização e democratização do acesso aos cidadãos a essas tecnologias informacionais, a fim de provocar mudanças nas estruturas tanto individuais quanto sociais, ao gerar novas

possibilidades de conhecimentos. É verdade que autores como Silva (2000) e outros expressem sua insatisfação ao termo “informacional” pelo fato de parecer vincular-se a ideia de informação como movimento de mão única. Conforme afirmação:

Prefiro o termo comunicacional porque expressa apropriadamente aquilo que bem observa M.Machado: o século XIX viveu a lógica da produção; o século XX pautou-se pela lógica da distribuição, destaco particularmente a concepção dos média como emissores exclusivamente e que tiveram seu auge dos anos 30 aos anos 50; e o que vem pela frente é a lógica da comunicação. Ou seja, considerando-se que o conceito de comunicação passa necessariamente pela bidirecionalidade entre emissão-recepção, e que estaria em crise a lógica da distribuição centrada na emissão, posso supor, sem ufanismo, que a sociedade da informação traz mudanças na própria concepção de comunicação. Mudanças que dizem respeito à emergência da interatividade. (SILVA, 2000, p. 29).

Schaff (2007, p. 49) por sua vez utiliza a expressão “sociedade informática” ao referir-se a uma sociedade em que todas as esferas da vida pública estão cobertas por processos informatizados e por algum tipo de inteligência artificial, que terá relação com computadores de gerações subsequentes.

Várias interpretações, em diferentes níveis, estendem a expressão “sociedade da informação” para sociedade do conhecimento e da aprendizagem, por entender que a informação só é pertinente se for transformada em conhecimento e que a aprendizagem é a base para atingir o conhecimento. Como afirma Alarcão (2003, p.13):

Esta sociedade começou por se chamar sociedade da informação, mais rapidamente se passou a denominar sociedade da informação e do conhecimento, e mais recente se acrescentou sociedade da aprendizagem. Reconheceu-se que não há conhecimento sem aprendizagem. E que a informação, sendo uma condição necessária para o conhecimento, não é condição suficiente, assim como, a informação se não for organizada não se constitui em conhecimento, não é saber, e não se constitui em poder. O conhecimento tem sido considerado como um fator potencial para a superação de desigualdades sociais, de agregação de valor e, sobretudo, de transformação social.

Tal visão sobre esses conceitos acredita na concepção de que uma informação relevante é capaz de gerar um conhecimento sustentado, que por sua vez supõe uma comunicação transparente, gerando novas informações e daí novos conhecimentos, realimentando o processo cíclico do saber. A concepção que sustenta essa visão é a de que a falta de informações pertinentes dificulta às pessoas o acesso à realidade, ou seja, a retenção das informações pelas fontes geradoras impede o compartilhamento democrático do saber. Logo, conhecimento e informação são fenômenos interligados, mas os atos de receber e atribuir

significado a uma informação não são processos idênticos; pelo contrário, funcionam em níveis distintos, uma vez que o processo de conhecimento supõe estruturação e depuração de informações, a partir de seleção da informação relevante, triagem e eliminação da informação supérflua, o que garante a eficácia da reflexão.

Outros autores, entretanto, declaram insuficientes essas concepções atribuídas para garantir de fato as bases construtivas de uma sociedade da informação quando o desenho da atual sociedade se apresenta numa dualidade estrutural, em que se percebe, de um lado, a existência de uma pequena parcela da população usufruindo dos benefícios apresentados pelas informações e, do outro, um contingente populacional sem acesso às mesmas.

Castells (2006, p. 565-566) argumenta que a informação em seu sentido amplo, como comunicação de conhecimento, foi crucial a todas as sociedades. Em função disso, utiliza a expressão “Sociedade em rede”⁴ para caracterizar o novo perfil da sociedade atual, que indica o atributo de uma forma mais específica de organização social. Para o autor, há uma lógica peculiar da nova estrutura social em rede, que surge ligada as Tecnologias da Informação e Comunicação e que resulta em conexão comunicacional globalizada. Embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma dessas tecnologias fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social. Além disso, a lógica das redes informacionais constitui um sistema aberto e altamente dinâmico, que acolhe e potencializa a nova morfologia social de crescente complexidade de interações flexíveis, de interesses pontuais interconectados a fluxos específicos de informações.

Portanto, neste momento de valorização da informação, tratada agora como força produtiva, e em vista de seu caráter social e transformador, a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às condições tecnológicas surgidas neste período. Por isso, estar excluído dessas informações é sofrer uma das mais tristes formas de exclusão, pelo fato de estar afastado de várias culturas, destituído de seus direitos a informação e impedido do acesso a interesses comuns. Ademais, das possibilidades

⁴ Rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. (Castells M. 2006, p. 565-566).

que as Tecnologias da Informação e Comunicação oferecem a bens sociais. Assim, o momento desigual ao universo dessas tecnologias pode trazer consequências infinitas à população. Por isso, parece justo afirmar que, apesar das Tecnologias da Informação e Comunicação não se constituírem em solução mágica para a questão da desigualdade social imediata, elas tem potencialidades capazes de contribuir para a melhoria da condição cognitiva individual e coletiva dos sujeitos.

Com a finalidade de socializar os conhecimentos obtidos por meio da pesquisa, este trabalho, além do primeiro capítulo introdutório em que estão consignados os objetivos, justificativa e os aspectos metodológicos, está organizado em mais três capítulos assim distribuídos:

- No segundo, aborda-se o processo de mudanças provocado pelas tecnologias no modo de produção ao longo da história, contextualizando diversas questões econômicas, políticas, sociais e culturais, em um quadro de globalização e mudanças paradigmáticas. As Tecnologias da Informação e Comunicação vêm delimitando novas formas de convivência socioglobal, exigindo que as pessoas adquiram habilidades e competências para se adaptarem a essas tecnologias, que cada vez mais estão inseridas nos domínios do cotidiano.
- no terceiro, tece-se uma discussão dos principais desafios de uma política pública em sua trajetória, seus interfaceamentos, concepções e ações relacionadas à inclusão digital. Na esteira desse movimento foram descritos alguns programas de inclusão digital implantados no Brasil. Nesse mesmo capítulo, discute-se as bases conceituais de inclusão digital, avançando na questão da exclusão sociodigital. A compreensão desses termos tem importância relevante para o objetivo desta pesquisa pelos diferentes significados que norteiam essas expressões, podendo focalizar abordagens abrangentes e limitantes para uma política de inclusão digital, assim como percepção dos sentidos construídos em torno do termo inclusão digital.
- no quarto capítulo, o texto discorre sobre as políticas públicas de inclusão digital da Bahia, efetivadas nos Centros Digitais de Cidadania,

descrevendo os principais componentes estruturais e organizacionais do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia. Por fim, traz-se a sistematização dos resultados deste trabalho, a partir de um estudo realizado no CDC e área de circulação do Centro Social Urbano do Nordeste de Amaralina, em Salvador, procurando analisar a participação, as relações, significações, representações e percepções dos usuários envolvidos no Centro Digital de Cidadania. Na conclusão estão sumarizados os aspectos mais relevantes do Programa de inclusão sociodigital da Bahia, assim como os desafios que ainda têm que abraçar para que o programa transforme-se em efetivo instrumento de inclusão social.

2. MUDANÇAS ECONÔMICAS, POLÍTICAS, SOCIAIS E CULTURAIS PROVOCADAS PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Ao longo da história, a forma de organização social sempre esteve ligada ao modo de produção, as tecnologias e a questão da sobrevivência humana. Nos primórdios, a grande maioria dos povos vivia à base de uma agricultura simples que não capitalizava excedentes econômicos, mas se baseava em princípios igualitários de vida comunitária e que tinha nas tecnologias rudimentares o maior veículo de poder e transformação social. A partir desses princípios o homem buscou investir cada vez mais em descobertas tecnológicas, inovando e criando soluções voltadas para melhoria da qualidade de vida. E assim foi ao longo dos séculos, carências apareciam e soluções iam sendo encontradas gerando mudanças na sociedade, ou seja, as pessoas moldam a tecnologia para adaptá-la a suas necessidades.

De acordo com Vasquez (2007, p.267):

O homem é o ser que tem de estar inventando ou criando constantemente novas soluções. Uma vez encontrada uma solução, não lhe basta repetir ou imitar o resolvido; em primeiro lugar, porque ele mesmo cria novas necessidades que invalidam as soluções alcançadas, e, em segundo, porque a própria vida, com suas novas exigências, se encarrega de invalidá-las. Mas as soluções alcançadas têm sempre, no tempo, certa esfera de validade; daí a possibilidade e a necessidade de generalizá-las e estendê-las, isto é, de repeti-las enquanto essa validade se mantenha. [...] criar é para ele a primeira e mais vital necessidade humana [...]

Essa relação entre o homem e criação possibilitara o surgimento de outras práticas, novas conquistas e crescimento das civilizações. Com o advento do comércio, impulsionado por vários fatores, tais como guerras, povoamento das cidades, urbanização, mecanização da agricultura, etc., o princípio estrutural de apropriação tecnológica caracteriza um novo modo de produção, que deixa de ser centrado na produção rural e passa a ter uma base urbano industrial, nas quais os seus valores são mensurados pela produção de bens em uma economia de escala em consumo e excedente. A lógica de produção de subsistência perde suas características em detrimento da lógica de produção que gere o lucro, a produtividade e o acúmulo de capital. Essa lógica de base industrial reside na

introdução de novas fontes de energia, da máquina a vapor à eletricidade, e na capacidade de descentralização do uso dessas energias ao longo do processo produtivo. Além disso, emergem novas relações de trabalho, baseadas na visão mecanicista do homem e na crença de que o desenvolvimento social resultará do crescimento econômico. “Essas transformações e seus efeitos econômicos e sociais, políticos e culturais constituem o que hoje chamamos de Revolução Industrial”. (SINGER, 2008, p. 196)

A revolução industrial mudou o contexto da sociedade no século XIX, principalmente na organização do trabalho. Ou seja, antes, se tinha um trabalhador que dominava todas as etapas do processo produtivo, a partir desse momento, o que era feito por apenas um indivíduo passa a ser realizado por muitos, por meio da divisão do trabalho em série, desqualificando o trabalhador, que passa a não ter mais o domínio completo do todo e sim das partes da produção. Além disso, “os trabalhadores passaram a enfrentar condições de trabalho extremamente duras, com longas jornadas, falta de higiene e salários insuficientes para a subsistência de suas famílias” (SINGER, 2008, p. 197). Do ponto de vista de Castells (2006, p. 266 “qualquer processo de transição histórica, uma das expressões de mudança sistêmica mais direta é a transformação da estrutura ocupacional, ou seja, da composição das categorias profissionais e do emprego”.

Esse modelo de produção em massa, identificada como Fordismo, fundamenta-se em ganhos de produtividade, alcançados por economias de escala em um processo mecanizado de produção padronizada com base em linhas de montagem, sob as condições de controle do mercado e por uma forma organizacional específica: a grande empresa estrutura-se nos princípios de integração vertical e na divisão social e técnica institucionalizada de trabalho, em que a produtividade é a fonte de riqueza das nações e a tecnologia como o principal fator que induz à produtividade. Esses princípios eram inspirados na organização do trabalho taylorista que caracterizou as relações de produção que dominaram o sistema capitalista até a metade do século XX (CASTELLS, 2006, p. 212).

Ao fim dessa organização do trabalho, por uma série de fatores, entre eles a crise do petróleo e o crescimento da inflação na década de 70, outras reformas se fizeram necessárias, tanto no âmbito externo como no contexto interno das

empresas, visando resgatar a lógica capitalista de busca de lucro nas relações capital/trabalho, na globalização da produção, aproveitando as condições mais favoráveis em todos os lugares e direcionando o apoio estatal para ganhos de competitividade das economias nacionais, frequentemente em detrimento da proteção social e das normas de interesse da população.

Aos poucos, a tecnologia rígida de produção em série foi sendo substituída por uma tecnologia de produção flexível, volátil, caracterizada mediante automação de base na microeletrônica de informação e comunicação. Nota-se que as inovações tecnológicas constituídas no período da guerra fria por um segmento específico dos Estados Unidos e disponibilizadas para as universidades, já citado anteriormente, encontravam-se em sintonia com a economia global e a geopolítica mundial para a reestruturação do capitalismo.

Seus aparatos tecnológicos propiciaram que o capitalismo pós-fordismo acelerasse o processo produtivo, informatizasse os serviços e desvalorizasse a mão-de-obra. Enquanto as tecnologias anteriores do período industrial atraíam e empregavam muita gente, numa concepção de expansão do mercado de trabalho e da conservação de estoque, esse modelo de base eletrônica retira os trabalhadores das empresas e gera o fenômeno do desemprego estrutural, por meio da:

[...] substituição da automação rígida (não programável) de base eletromecânica, pela automação flexível (programável através da informação) de base microeletrônica; que permite rápidas mudanças no processo produtivo, quantitativas (volume produzido) e qualitativas (diferenciação do produto), através da reorientação das máquinas e equipamentos, próprios desse novo momento do capitalismo. (FILGUEIRAS, 1997, p. 19).

Embora o modelo capitalista de produção seja caracterizado por sua expansão contínua, sempre tentando superar limites temporais e espaciais, foi apenas no final do século XX que a economia mundial conseguiu tornar-se verdadeiramente global, apesar da globalização não ser algo novo, mas foi a partir das TIC que deu um novo sentido ao processo de interligação produtiva, que significa a ligação de unidades de produção em nível mundial, assim como o seu mercado consumidor. Ou seja, determinado produto pode ser fabricado em uma única empresa em vários países simultaneamente, com uma mesma gestão administrativa, e com isso, apoderar-se de novos mercados de espaços consumidores. A mais importante transformação referente a essa interligação

produtiva diz respeito ao gerenciamento da produção, à distribuição e ao próprio processo produtivo.

Esse processo globalizado é caracterizado por uma cultura específica, necessária para o desenvolvimento e constituição de um sistema econômico baseado nas lógicas organizacionais, (CASTELLS, 2006, p. 209). Essas lógicas visam lidar com a incerteza causada pelas velozes mudanças no ambiente econômico, institucional e tecnológico da empresa, com a introdução do modelo de produção enxuto, visando economizar a mão-de-obra, eliminar tarefas e suprimir camadas administrativas, por meio da automação e robotização, cujo modelo de fornecimento no qual os estoques são eliminados substancialmente no exato momento da solicitação do cliente e personalizados conforme as características específicas do comprador. Outro fator preponderante é o controle de qualidade ao longo do processo produtivo, bem como o envolvimento dos trabalhadores na produtividade e a mão-de-obra multifuncional, sem especialização em uma única função.

A estrutura dessa economia global apresenta um mundo assimétrico interdependente, organizado em torno de três regiões econômicas principais (Europa, América do Norte e região do Pacífico asiático) e cada vez mais polarizado ao longo de um eixo de oposição entre as áreas prósperas produtivas e ricas em informação e as áreas empobrecidas, sem valor econômico e atingidas pela exclusão social. (CASTELLS, 2006, p. 253). Essas áreas menos desenvolvidas correm o risco de enfrentar os mais duros e perversos obstáculos para superação do abismo que separa o mundo em blocos extremos na sociedade da informação com o agravamento da pobreza, como o Brasil. A acumulação do capital e os modos de dominação desse mercado oligopólio subordinam as políticas públicas às leis do mercado, como única forma de regulação social e diminuição do poder do Estado, visto como incapaz de formular políticas macroeconômicas e transferindo para a sociedade civil a responsabilidade social.

Mediante essa globalidade do sistema econômico, surge uma nova maneira de acumular riqueza, gerar lucros, cujos efeitos conduziram a então produção industrial a uma verdadeira mutação, que afetou inclusive a lógica de investimento, onde o capital se desliga da produção e se instala no campo financeiro. As TIC permitem que capital e mercadoria circulem de um lado para o outro entre

economias sem prazo de tempo, de forma que o capital seja interconectado em todo o mundo. Os fluxos de capital tornam-se globais, e ao mesmo tempo, cada vez mais autônomos em face ao desempenho real das economias. Quer dizer, o capital passa a interessar-se mais pelo controle dos processos do que pelos produtos, e o comportamento da economia é analisado por meio de simulações cada vez mais complexas pelas regras do mercado consumidor.

Não somente com a globalização da economia, mais precisamente com a convergência da informática e das telecomunicações, esse modelo de produção capitalista desloca-se para o campo virtual, *online, ciberespaço*⁵, que passou a movimentar o mundo, ignorando fronteiras geográficas de tempo e espaço. O tempo deixou de ser um simples marcador de datas, simbolizado no horóscopo babilônico, para ser o principal motivador da alta lucratividade, já que cada segundo perdido pode custar milhões no mercado global, assim como o espaço já não se constitui em um lugar determinado, fixo, mas sim um ambiente de fluxos em tempo real, em que se destacam as grandes corporações, onde:

o capital é gerenciado vinte quatro horas por dia em mercados financeiros globalmente integrados, funcionando em tempo real pela primeira vez na história: transações no valor de bilhões de dólares são feitas em questão de segundos, através de circuitos eletrônicos por todo o planeta. As novas tecnologias permitem que o capital seja transportado de um lado para outro entre economias em curtíssimo prazo, de forma que o capital e, portanto, poupança e investimentos estão interconectados em todo o mundo, de bancos a fundo de pensão, bolsa de valores e cambio. Os fluxos financeiros, portanto, tiveram um crescimento impressionante em volume, velocidade, complexidade e conectividade. (CASTELLS, 2006, p. 143).

Neste contexto, constitui-se a "empresa em rede" que vivencia o tempo não como uma maneira cronológica de produção em massa, mas sim como algo a ser processado e utilizado como termômetro de suas inovações, que processa e gera informações para melhor adaptação para o mercado mundial capitalista.

Paralelamente, surge uma economia de base em redes de conexões, em que "a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos". (CASTELLS, 2006, p. 53), ou seja, a informação e o conhecimento tornaram-se os principais geradores de riqueza e de poder na sociedade, agregados ao capitalismo mundial. Formou-se redes entre pequenas empresas com gerenciamento das grandes

⁵ Ambiente formado pelos computadores conectados à Internet (Lèvy, 2000)

empresas e as alianças entre empresas de grande porte em relação à parte do mercado. Essas duas tendências são resultados da interação entre as mudanças organizacionais e a tecnologia da informação, digitalização das telecomunicações, transmissão em banda larga e melhoria nos computadores em rede, que de acordo com Castells, (2006, p. 143) o mais importante elemento para uma estratégia administrativa bem sucedida é posicionar a empresa na rede, de modo a ganhar vantagem competitiva para sua posição relativa.

O capital também passa a investir cada vez mais na indústria da informação ligada por meio de fluxos. Fluxos de capital, fluxos de informação, fluxos de tecnologias, fluxos de interação organizacional, fluxos de recursos, fluxos de imagens, sons, e símbolos implementando mudanças significativas no mercado de produção e nas formas de serviços e padrões de consumo, dentro do regime de acumulação flexível. (CASTELLS, 2006, p. 501). Esses fluxos proporcionados pelas TIC criam interdependência, principalmente nos países em desenvolvimento, que se encontram em fase de transição e ao importar sistemas de informação junto a empresas ou grupos internacionais, importam, além das técnicas, os conteúdos culturais neles embutidos, descaracterizando suas culturas nacionais.

Além disso, a concepção de lucro rápido, exacerbando níveis de concentração de capital, sem despesas trabalhistas de mão-de-obra, vem atraindo uma base muito ampla de investidores que vivem de movimentações financeiras de caráter especulativo em todo o mundo. Isso, obviamente, ampliará a mão-de-obra excedente, o que faz com que os trabalhadores fiquem submissos a regimes e contratos de trabalho de base também flexível, transformando-os em trabalhadores multifuncionais. O fato de esses investidores encontrarem-se pulverizados no mundo, quase que invisíveis, constitui uma classe em trânsito, que teria afetado intensamente os organismos sindicais em escala mundial. Como consequência acaba por relativizar as lutas de classes, que têm se enfraquecido diante desse atual desenho de desenvolvimento econômico de produção globalizada. Sabe-se que:

Nos dias atuais têm-se tornado mais difícil a análise e o delineamento em torno de uma classe social, e o elemento complicador foi o desaparecimento da garantia do emprego (não do trabalho). O trabalho desvinculado do emprego faz com que haja um desmantelamento das relações que se tinha dentro das categorias profissionais. Este aspecto muda muito a relação de classe anteriormente existente. Se na década de 80 havia uma relação distinta entre as classes sociais, quase sempre tendo o Estado como mediador e as reivindicações girando em torno de interesses

de classes, hoje tornam-se mais dúbio os limites interclasses e as reivindicações se apresentam em torno de interesses individuais ou de categorias profissionais que não representam necessariamente um classe social. (BONETI, 2006, p.64):

Evidenciam-se significativas mudanças no universo da classe trabalhadora. Um fato decisivo para essa questão é encontrado na lacuna existente entre os trabalhadores estáveis e os trabalhadores que se encontram na precarização do trabalho (temporários, informais, parciais, etc.). O aumento desse fosso social no interior da classe trabalhadora está relacionado ao fato do poder sindical continuar vinculado aos trabalhadores estáveis e preso ao modelo verticalizado do período fordista, sendo incapaz de aglutinar os trabalhadores estáveis. Certamente, tais mudanças nas relações de trabalho têm dificultado o desenvolvimento e enfraquecimento das classes trabalhadoras. (ANTUNES, 1988, p. 64). Com isso, os movimentos sociais tendem a ser fragmentados e efêmeros. Conforme declaração de Castells (2006, p. 350):

Os sindicatos de trabalhadores, principal obstáculo à estratégia unilateral de reestruturação, foram enfraquecidos por sua incapacidade de representar os novos tipos de trabalhadores (mulheres, jovens, imigrantes), de atuar em novos locais de trabalho (escritórios do setor privado, indústrias de alta tecnologia) e de funcionar nas novas formas de organização (a empresa em rede em escala global). Quando necessário, estratégias políticas ofensivas uniram-se às tendências históricas/estruturais contra os sindicatos (por exemplo, Reagan e os controladores de tráfego aéreo, Thatcher e os trabalhadores das minas de carvão). Mas até os governos socialistas da França e da Espanha continuaram a mudança das condições do mercado de trabalho, conseqüentemente enfraquecendo os sindicatos, quando as pressões da concorrência dificultavam o total afastamento das novas regras administrativas da economia global.

Do ponto de vista de Boneti, (2006, p. 65) as manifestações de luta de classes nunca estiveram simultaneamente tão escamoteadas e tão claramente definidas como nesta nova configuração das relações de produção global. Escamoteadas atrás dos interesses individuais representados por grupos, empresas, indivíduos, etc., e tão claramente definidas entre os interesses afinados com a ótica da expansão da produção capitalista.

Antunes (1988, p.65) sintetiza a crise sindical a partir de tendências como: a crescente individualização das relações de trabalho; a desregulamentação e flexibilização do mercado de trabalho e o esgotamento dos modelos sindicais, principalmente nos países desenvolvidos, que optaram pelo sindicalismo de

participação e que agora acarretam prejuízos dos quais o mais evidente é o desemprego estrutural, que ameaça implodir os próprios sindicatos.

Analisando detalhadamente as transformações em curso das relações capital-trabalho, observa-se que a expressão mais evidente tem origem nas formas organizacionais facilitadas pelo uso das tecnologias da informação e comunicação, na dimensão da globalização como a mais atual forma de acumulação de bens a partir da internet. Como bem salienta Castells (2003, p.8):

A Internet é um meio de comunicação que permite, pela primeira vez, a comunicação de muitos com muitos, num momento escolhido, em escala global. Assim como a difusão da máquina impressora no Ocidente criou o que MacLuhan chamou de 'a Galáxia de Gutenberg', ingressamos agora num novo mundo de comunicação: a Galáxia da Internet (...) Atividades econômicas, sociais, políticas e culturais essenciais por todo o planeta estão sendo estruturadas pela Internet e em torno dela, como por outras redes de computadores. De fato, ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão em nossa economia e em nossa cultura.

Para Castells (2003 p. 8) a Internet tornou-se a alavanca desse novo processo produtivo, na transição para uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede, e com ela para uma nova economia e uma nova cultura. Com a internet fundem-se serviços, produtos, aplicações e práticas, que até pouco tempo eram dispersos em vários meios, tornando-se a grande indústria mundial. Sua estrutura de unir práticas a qualquer hora, em qualquer lugar, e de dispersá-la com a mesma facilidade criou possibilidade de formação da empresa virtual como entidade funcional.

Nessa vertente, estar sem acesso à essas tecnologias pode significar estar condenado à exclusão digital, tendo em vista que tal exclusão pode ser causada por diferentes mecanismos, assim como por uma combinação deles, como a falta de infraestrutura tecnológica, obstáculos econômicos ou institucionais ao acesso às redes, e cultural, limitada para usar a Internet de maneira autônoma. A soma dos efeitos desses mecanismos de exclusão separam as pessoas por todo o planeta, não mais ao longo da divisão Norte/Sul, mas principalmente dividindo aquelas conectadas às redes globais geradoras de valor e aquelas excluídas dessas redes. (CASTELLS, 2003, p. 226).

A rápida modernização dos meios de comunicação aliada à internacionalização dos capitais nos coloca à mercê de fatores externos, não sendo mais possível permanecer indiferente aos acontecimentos. Tudo isso é organizado e

realizado por meio de uma visão capitalista, ligada ao mercado livre e a sua lógica de acúmulo de capital. A lógica de oferta, vigente na provisão de serviços igual para todos, hoje é substituída pela lógica da demanda, onde são criadas estratégias de competitividade tendendo sua própria rentabilidade. Para se ter acesso à rede mundial de computadores (Internet) é preciso que se pague, pois os serviços colocados a disposição têm um preço. Também, o que parece estar a disposição de maneira gratuita na Web, na verdade não o está, porque o retorno financeiro acontece implicitamente por meio das propagandas quando as pessoas interagem nas páginas eletrônicas.

Além do mais, esse tipo de produção é altamente lucrativo para poucos e excludente para muitos, já que tende a excluir do mercado de trabalho a população de baixa renda que não tem recursos para comprar um computador, muito menos pagar os custos de acesso a Internet. Segundo Silveira (2001, p. 16) essa falta de interação com o computador pode consolidar desigualdades sociais como também elevá-las, pois aprofunda o distanciamento cognitivo entre aqueles que já convivem com ela e os que dela estão apartados. Este prognóstico alerta para a possível divisão de classes sociais que pode engendrar diferenças entre os que têm acesso a internet e os que não podem pagar para acessá-la.

O percurso da história tem mostrado que cada ciclo de evolução tecnológica causa mudanças no contexto da sociedade. Com as TIC a história não tem sido diferente, embora Moran (1995, p. 24) ressalte que “na essência, não são as tecnologias que mudam a sociedade, mas a sua utilização no modo de produção capitalista, que busca o lucro, a expansão, a internacionalização de tudo o que tem valor econômico” [...] “Por isso há interesse em ampliar o alcance de sua difusão, para poder atingir o maior número possível de pessoas economicamente produtivas, isto é, das que podem consumir”. (MORAN, 1995, p. 24). Na verdade, o capitalismo trata de explorar, de forma continuada, as novas oportunidades que vão sendo abertas pela aceleração do desenvolvimento tecnológico.

Considerando esse contexto, as TIC originaram-se e difundiram-se, não por acaso, mas em um período histórico da reestruturação global do capitalismo, para o qual se constitui uma ferramenta básica, porque as TIC possibilitaram as reformas que o capitalismo precisava. Portanto, a sociedade deste processo de

transformação tecnológica, além de ser informacional é acima de tudo capitalista, embora apresente variação histórica considerável nos diferentes países. (CASTELLS, 2006, p. 119). O referido autor denomina-a de informacional, global e em rede para identificar suas características fundamentais e diferenciadas, enfatizando sua interligação.

É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais. (CASTELLS, 2006, p.119).

Em função de sua abrangência em todas as áreas de atuação humana e nos múltiplos setores em que as mesmas se aplicam da investigação científica à economia, da saúde aos sistemas de transportes, do trabalho à educação, passando pela administração pública e pela formação profissional (RAPOSO 2001, apud ALARCAO, 2003, p. 13), é verdadeiro afirmar que as TIC trazem inúmeros benefícios sociais, culturais, econômicos a essa sociedade. Mas em contrapartida, sua disseminação fez ressurgir uma inquietação entre os trabalhadores que sentiram seus espaços ameaçados por essas tecnologias e sua mão-de-obra se tornarem desnecessárias.

Embora Castells (2006, p. 316) ressalte que a história secular tem demonstrado que o tipo de atividade só muda para outro à medida que o progresso tecnológico substitui o trabalho por ferramentas mais eficientes de produção, isso quer dizer que:

[...] a tecnologia da informação em si não causa o desemprego, mesmo que obviamente, reduza o tempo de trabalho por unidade de produção. Mas, sob o paradigma informacional, os tipos de emprego mudam em quantidade, qualidade e na natureza do trabalho executado. Assim, um novo sistema produtivo requer uma nova força de trabalho e os indivíduos e grupos incapazes de adquirir conhecimentos informacionais poderiam ser excluídos do trabalho ou rebaixados. Além disso, como a economia internacional é uma economia global, o desemprego reinante concentrado em alguns segmentos da população (pro exemplo, a juventude francesa) e em algumas regiões (como a Astúcias) poderá tornar-se ameaça na área da OCDE, se a concorrência global for irrestrita e se o "método da regulamentação" das relações capital/trabalho não for modificado. (CASTELLS, 2006, p. 328).

Nesse sentido, supõe-se que a maioria dos empregos considerados tradicionais seja substituída por outros, principalmente os de tecnologias avançadas e de forma mais significativa em serviços.

Castells (2006, p. 327-328) exemplifica essa tendência por meio do ocorrido na economia do Japão e dos Estados Unidos, pelo fato de terem gerado o maior número de empregos entre os anos 80 e 90 do século XX. Já os países europeus só começaram a aumentar sua cifra de emprego quando aceleraram o processo de propagação das TIC em suas empresas, muito embora existissem diferenças entre alguns países, a exemplo da Suíça, Noruega e Holanda que apresentavam índices de emprego maiores que os Estados Unidos na mesma época. O autor pressupõe que essa variação entre os países não foi provocada pelas TIC, mas por políticas macroeconômicas desestimuladoras na criação de empregos.

Nas suas projeções de emprego referindo-se aos EUA, o autor avalia que o emprego rural será eliminado pouco a pouco, bem como o emprego industrial, embora em ritmo mais lento, sendo reduzido aos elementos principais da categoria de artífices e trabalhadores do setor de engenharia. A maior parte do impacto da produção industrial sobre o emprego será transferida aos serviços voltados para a indústria, como os serviços relacionados à produção, bem como a saúde e educação lideram o crescimento do emprego em termos percentuais, também se tornam cada vez mais importantes em termos de números absolutos os empregos dos setores varejista e de serviços que continuam a engrossar as fileiras de atividades de baixa qualificação na nova economia. (CASTELLS, 2006, p. 328)

Já no Japão, projeta-se um aumento impressionante no setor de serviços, revelando o crescente papel das atividades que fazem uso intensivo de informação na economia japonesa. Os dados também parecem indicar o aumento crescente da profissionalização dos trabalhadores de nível médio e a especialização das tarefas relativas ao processamento da informação e a geração de conhecimentos. Pelas projeções de Castells, (2006, p.321) só poderá haver uma diminuição do emprego em consequência da difusão das TIC se a expansão da demanda não contrabalancear o aumento da produtividade da mão-de-obra ou se não houver reação institucional a essa desproporção, reduzindo a jornada de trabalho, não os empregos.

Dada a importância dessa polêmica, nos últimos vinte anos, as discussões em torno da relação tecnologia e desemprego têm se expandido entre pesquisadores, governos, sociedade civil, instituições internacionais, etc., de modo a apontarem controvérsias no âmbito do mundo do trabalho, revelando diferentes efeitos entre setores e profissões com variação entre os países desenvolvidos e os demais. Diante dessas contradições, a Organização Internacional do Trabalho – OIT solicitou algumas revisões da literatura a fim de verificar o impacto das inovações tecnológicas sobre o mercado de trabalho em diferentes países e setores. Dentro dessas revisões, dois estudos foram considerados relevantes pela OIT. Eles apontam que não há uma relação direta entre a microeletrônica e o desemprego, concluindo que os avanços tecnológicos no mercado de trabalho constituem um fator acelerador e não a causa do desemprego. A curto prazo eles levam a substituição dos empregos que não tem qualificação, mas, com o aumento da produtividade seriam criados novos empregos a longo prazo. (CASTELLS, 2006, p. 321).

Contrariando essas proposições, muitos autores consideram que os estudos nos quais se baseiam esses argumentos subestimam os impactos sociais deixados pelas TIC, principalmente nas camadas mais carentes da sociedade, onde uma grande massa de indivíduos não logra efetivamente ter acesso à essas tecnologias e também porque os próprios empregos dessa área estão vinculados a automação e robotização, cujos efeitos em razão da velocidade dessa tendência é reduzir o número de trabalhadores. Em função disso, o que temos visto desde a década de 80 é o desemprego estrutural e a predominância dos serviços na estrutura ocupacional com o crescimento do trabalho autônomo, temporário, flexível, onde o trabalhador é facilmente demitido sem custos para a empresa. O trabalho deixa de se apresentar como uma condição de estabilidade social, com direitos definidos pelo contrato entre patrão e empregado. Pelo contrário, tem início a partir de então, um movimento de desestabilização dessa condição estável do trabalhador. Dentro deste movimento, encontra-se um grande número de jovens recém-formados almejando o ingresso em um mercado cada dia mais afunilado e competitivo.

No entanto:

Privar os jovens do trabalho significa privá-los dolorosamente do sentido da vida ainda hoje operante. Na medida em que este sentido não é substituído por outro surge a perigosa possibilidade de a juventude ficar à mercê da patologia que já se manifesta hoje em diferentes países sob a forma da

toxicomania, do alcoolismo, da delinquência juvenil, etc. Estes fenômenos são simplesmente o primeiro florescimento, enquanto o fruto maduro poderá ser observado na sociedade do desemprego estrutural avançado, caso não sejam tomadas em tempo oportuno medidas preventivas consequentes. (SCHAFF, 2007, p.118).

Do ponto de vista de Antunes (1998, p. 41) a expansão do desemprego estrutural é a forma mais cruel que atinge o mundo em nível global. Pode-se dizer, resumidamente, que há uma processualidade contraditória que, de um lado, reduz o trabalho industrial e fabril; de outro, produz uma subproletarização intensificada na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, terceirizado, assim como o assalariamento no setor de serviços. Além disso, esse processo incorpora o trabalho feminino, exclui os mais jovens e os mais velhos do mercado, transforma a família numa espécie de trabalhador coletivo, em que o salário perde suas características individuais e a família passa a viver com o salário de vários membros (MARTINS, 2003, p. 29), vivenciando, portanto, na sociedade atual um processo maior de exclusões da classe trabalhadora.

Verifica-se que esses excluídos assemelham-se aos antigos desempregados do período inicial do capitalismo com poucas chances de reinserção no mercado, caracterizado por Martins (2003, p. 29) como *exclusões cíclicas*, com retorno cada vez mais demorado ao trabalho. Essa ampla desvalorização da mão-de-obra tem acelerado um processo de desestruturação do emprego a nível mundial, “porque uma das características do capital é substituir trabalho por máquina, por tecnologia e conhecimento científico” (MARTINS, 2003, p, 29).

Schaff (2007, p. 29) reforça que:

[...] o problema de dezenas de milhões de pessoas estruturalmente desempregadas na Europa e de centenas de milhões de pessoas estruturalmente desempregadas em todo o mundo, é que não estão desempregadas em consequência de uma conjuntura desfavorável, mas o estão em consequência de mudanças da estrutura de ocupação, através de substituição do trabalho humano tradicional pelos autômatos [...] Isso vale, sobretudo, para os jovens, aos quais a nova tendência tecnológica privará da oportunidade de trabalho, no sentido tradicional da palavra, desde o início da sua vida produtiva.

Acrescenta o autor (2007, p. 42), que o trabalho, no sentido tradicional da palavra (Isto é, o que consiste no emprego da própria capacidade em troca de um determinado salário ou seu equivalente sob a forma de preço recebido pelo fruto do trabalho de alguém), desaparecerá gradualmente. Também Castells (2006, p. 331)

afirma que esse tipo de emprego, que denomina de *normal*, está em declínio no mundo inteiro. Contudo, Schaff (2007, p. 130) e Castells (2006, p. 331) garantem que isso não significa o desaparecimento da atividade humana, que pode adquirir a forma das mais diversas ocupações, e que outros tipos de trabalho surgirão, provavelmente ocupações intelectuais, criativas, assim como o trabalho tecnocientífico.

De acordo com Schaff (2007, p.131):

pode-se compreender facilmente que aquilo que permanecerá do trabalho atual e tomará a forma das ocupações futura assumirá as características da criatividade. Isto não é utopia, nem uma idealização do futuro, mas apenas uma consequência lógica, no contexto da ética do trabalho, daquilo que já podemos saber hoje com segurança em relação aos aspectos tecnológicos e econômicos fundamentais do futuro.

No entanto, o autor (2007, p. 119-20) ressalta que o trabalho criativo permanecerá em qualquer estrato social, enquanto o trabalho intelectual, de consistência rotineira e repetitiva, pode ser automatizado. Ainda pressupõe que esses trabalhos permanecerão em função de dois fatores. Primeiro o acesso à educação tornar-se-á mais fácil e com isso aumentará a procura de quadros científicos especializados, já que a ciência se constituirá a principal força produtiva. Também, as profissões ligadas a organizações da vida social, mesmo que venham precisar de computadores não poderão ser desenvolvidas por autômatos. Isso vale para a investigação das necessidades sociais. O desdobramento da rede das diferentes formas de previdência social, que serão incorporadas pelos velhos, inválidos, portadores de necessidades especiais, adolescentes, doentes etc. As profissões de controle de organizações da produção e serviços, especialmente ligadas ao desenvolvimento da microeletrônica e suas aplicações. Por outro lado, o aumento do tempo livre servirá ao crescimento de pessoas especializadas no campo do turismo e do esporte. Por ultimo, a agricultura, a silvicultura, a horticultura, a pecuária, a pesca, necessitarão de trabalho humano, apesar da automação já existente neste âmbito como as máquinas que cultivam o solo e preparam os fertilizantes.

Uma tendência que vem surgindo nos dias atuais é o “teletrabalho”, que significa trabalho realizado à distância por meio das TIC, em que o trabalhador uma vez conectado pode interagir com seus clientes de qualquer lugar. Essa atividade se caracteriza pelo exercício da atividade profissional fora do ambiente tradicional das

instalações da empresa. Qualquer pessoa pode ser um teletrabalhador, desde que tenha iniciativa, forte senso de responsabilidade, raciocínio rápido e poder de inovação. Pois é o trabalhador quem determina seu horário, seu ritmo e o local mais conveniente para sua prática, que pode ser sua própria casa, e contar com a redução dos custos com roupas e transporte, e, ao mesmo tempo, não viver o *stress* dos congestionamentos diários nos centros urbanos. A maior iniciativa de um trabalho pela internet vem da área de negócios que por meio de sites na rede as pessoas divulgam seus conteúdos.

Isto não quer dizer que ele não possa ser desenvolvido também por empresas. Hoje, existem grandes empresas que trabalham 100% *online* e outras nas modalidades presencial e *online*. O fato das empresas terem acesso às informações em tempo real sobre tudo o que acontece no mercado, lhes permite oferecer produtos e serviços totalmente personalizados e focados nas necessidades específicas de cada cliente. Por se tratar de algo recente, ainda são remotas as discussões em universidades, escolas, centros de estudos sobre esta temática, carecendo de maior discussão conceitual e investigação pelos teóricos, que possivelmente não têm levado em conta essas possibilidades de trabalho.

Outra alternativa para o desemprego, vista por alguns defensores, seria a redução da jornada de trabalho, que poderá levar a um crescimento do emprego, já utilizada por algumas empresas na crise atual, até mesmo no Brasil. Segundo Schaff (2007, p. 117), a sociedade da informação, mesmo com a notória redução de empregos, sobreviverá a uma série de setores de trabalho já existente. Entretanto, ele faz uma ressalva que esse cenário deve levar em consideração apenas os países industrializados, porque os demais constituem um problema a parte.

Contudo, a lógica neoliberal atribui o desemprego à falta de qualificação e de adaptabilidade do trabalhador nesta nova conjuntura organizacional de mercado global. Essa adaptabilidade é denominada por Castel, (1998, p. 517) como “flexibilidade”, ou seja, a “necessidade do ajustamento do trabalhador moderno à sua tarefa” e também com poder de resolução para lidar com o inesperado, [...] “exigindo que o trabalhador esteja imediatamente disponível para adaptar-se às flutuações da demanda” na empresa. Sabe-se que:

Do ponto de vista do capital, essa nova concepção de empresa implica na necessidade de uma força de trabalho também flexível (polivalente), mais qualificada, que deve ter várias preocupações e realizar diversos tipos de tarefas, como operar máquinas, fazer manutenção, difundir informações, realizar o controle de qualidade, etc. O resultado é um tipo de trabalhador com maior iniciativa e maior capacidade do que o trabalhador fordista, [...] (FILGUEIRAS, 1997, p. 19):

Neste sentido, é necessário que o trabalhador esteja constantemente se ressignificando profissionalmente, para atender a esse mercado volátil e desigual, em que flexibilidade é a “bola da vez”; como diz Bourdieu (1998, p.125) –a “flexploração” –e exige cada vez mais um trabalhador de fácil adaptabilidade, portanto, com mais mobilidade para aprendizagem e desenvoltura profissional, pois “quem não se integra é expulso, esmagado por leis férreas de um mercado sempre mais seletivo”. (VASAPOLLO, 2005, p. 104). Nota-se que:

[...] a flexibilidade dos processos e dos mercados de trabalho, induzida pela empresa em rede e propiciada pelas tecnologias da informação, afeta profundamente as relações sociais da produção herdadas do industrialismo, introduzindo um novo modelo de trabalho flexível e um novo tipo de trabalhador: o trabalhador de jornada flexível. (CASTELLS, 2006, p. 329)

Mészáros (2006, p.27) por sua vez, considera que essa flexibilização não passa de um mito, que na realidade se refere a uma grave tendência socioeconômica de equalização descendente da taxa de exploração diferencial, utilizada pelo sistema capitalista como camuflagens para esconder a gravíssima situação de pobreza e desigualdade social que aflige a sociedade contemporânea provocada pelas políticas neoliberais. Também o novo perfil dessas organizações produtivas não mais garante o pleno emprego e preferem que os trabalhadores se lancem na dinâmica da competitividade, assumindo a responsabilidade pela apropriação do conhecimento socialmente requisitado.

Esse novo modelo de jornada flexível, ao mesmo tempo em que trouxe o perigo do desemprego estrutural em massa, impulsiona os indivíduos a buscarem incessantemente maior qualificação e, por consequência, mais informação nas diversas áreas, na tentativa de melhores colocações no mercado profissional. Mesmo formado, o indivíduo ainda deve continuar estudando, ou seja, aprendendo para agregar valores e conhecimentos àquilo que se propõe a fazer. Foi-se o tempo em que ter graduação superior significava acesso direto ao mercado de trabalho, ou estar pronto para concorrer em concursos públicos ou assumir altos cargos na rede privada. Segundo Levy, (1999, p. 157):

[...] trabalhar quer dizer, cada vez mais, aprender, transmitir saberes e produzir conhecimentos. [...] o saber fluxo, o trabalho transação de conhecimento, as novas tecnologias das inteligências individual e coletiva mudam profundamente os dados do problema da educação e da formação.

Nesta declaração de Levy, a concepção de formação retoma um novo sentido, entendida, agora, como processual e necessária para a sobrevivência do trabalhador. Essa concepção faz com que o trabalhador retorne ao lugar de aluno ao longo da vida, para ressignificar seus aprendizados, acreditando que à medida que a tecnologia vai se reconfigurando, a sua profissão também deva evoluir, caso contrário, ficará obsoleto. Cria-se, assim, uma expectativa de que ao fazer cursos ou atualizar-se constantemente, haverá uma oportunidade de emprego em troca. Em função desse contexto, proliferam seminários, congressos, cursos, presenciais e a distância, intimando o trabalhador a buscar o aprimoramento constante de sua prática. Emergem universidades abertas, com cursos à distância para atender um número significativo de estudantes que buscam dar continuidade aos seus processos de formação muitas vezes sem se deslocar de suas casas.

É consenso que por meio das TIC se tem acesso a uma grande possibilidade de informações e que elas poderão ser transformadas em conhecimentos permanentes. Contudo, ninguém garante que o aprendizado permanente é o recurso essencial para o bom desempenho no trabalho e para o desenvolvimento profissional. De acordo com Borges (2005, p.25), esse diagnóstico que atribui como causas do desemprego a baixa qualificação/escolaridade deve ser questionado pela elevação da taxa de desemprego dos trabalhadores mais escolarizados, uma vez que:

[...] nos últimos quinze anos ocorreu uma rápida e expressiva elevação da escolaridade média da população, mas o resultado tem sido não a queda do desemprego e sim uma rápida desvalorização das credenciais (diplomas) do sistema educacional e a igualmente acelerada formação de um exército de reserva de titulados em todos os níveis (inclusive o doutorado), forçando estes trabalhadores a aceitarem empregos muito aquém da sua qualificação e, desse modo, levando ao surgimento e à expansão, no Brasil, do fenômeno da superqualificação. (BORGES, 2005, 25).

Castel (1998) pressupõe que devido ao crescente número de desempregados e conseqüente precarização do mercado de trabalho é possível que haja uma situação de não-empregabilidade dos qualificados. Para o autor, o aumento de escolaridade e a capacitação não são garantias de emprego. Demo (1998, p. 103) reforça a crítica ao discurso da empregabilidade apontando que “uma

preparação melhor para o trabalho e mesmo permanente para o emprego acaba facilitando a informatização, com conseqüente redução da presença física do trabalhador e barateamento do custo dos mais especializados”.

Do ponto de vista de Pais (2006, p. 9), “os diplomas são cada vez mais vistos como cheque sem fundos, sem cobertura pelo mercado de trabalho”. Influenciado pelo discurso neoliberal que orienta as políticas públicas educacionais, além do diploma, vão pesar a sabedoria, as experiências e o desenvolvimento de habilidades e competências básicas para atender à crescente e paradoxal demanda social.

Frente a esta realidade que se delineia a cada dia, parece provável que essas “superqualificações” (BORGES, 2005) não passem de uma manobra da política neoliberal em angariar mais lucros explorando o ser humano, já que a maioria dessas ações ainda está envolta pelo discurso teórico, distantes da vivência do trabalhador, e, portanto, sem função de aplicabilidade na vida real. De acordo com Nóvoa (1995, p. 25) “a formação não se constrói por acumulação de cursos, de conhecimento, de técnicas, mas sim através de um trabalho de flexibilidade crítica sobre as práticas e de (re) construção permanente de uma identidade pessoal”. O autor fundamenta-se na reflexão constante do profissional sobre sua prática.

Portanto, no final do século XX o sistema capitalista passa por um processo de reformulação estrutural, caracterizado pelo ajuste das empresas às novas necessidades do mercado em um curto intervalo de tempo, induzido por maior flexibilidade de serviços, processamento, individualização e diversificação cada vez mais das relações de trabalho. Demanda por profissionais cada vez mais flexíveis, ou seja, capazes de distribuir bem suas horas de trabalho, e ainda a diminuição no tempo de serviço, com pouca influência dos movimentos de trabalhadores, com profunda descentralização das empresas e sua estruturação em redes tanto interior como exterior; importante fortalecimento do capital frente ao trabalho, incorporação das mulheres na força de trabalho remunerada, geralmente em condições inferiores e discriminatórias; transformação da família em trabalhador coletivo; intervenção estatal para desregulação dos mercados, dependendo da natureza das forças e instituições políticas de cada sociedade, com aumento da concorrência na economia global em um contexto de progressiva

diferenciação dos desenhos geográficos e culturais para a acumulação e gestão de capital; integração global dos mercados financeiros.

Além disso, um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital invade a sociedade, promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura, como os personalizando ao gosto das identidades e natureza dos indivíduos. Na verdade, a integração potencial de texto, imagens e sons no mesmo sistema, interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido, em uma rede global, em condições de acesso aberto, muda de forma fundamental o caráter da comunicação. E a comunicação, decididamente, molda a cultura. Como a cultura é mediada e determinada pela comunicação, as próprias culturas, isto é, nossos sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos estão sendo transformados de maneira fundamental pelas TIC. Enquanto isso, as redes conectam e desconectam indivíduos, grupos, regiões e até países, de acordo com sua pertinência na realização dos objetivos processados na rede, em um fluxo contínuo de decisões estratégicas. (CASTELLS, 2006, p. 40).

Essas redes interativas estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela. Podemos constatar que os avanços tecnológicos atingiram não somente a economia de mercado e o modo de produção, mas também, as relações sociais, culturais e políticas da sociedade contemporânea. “Isto significa que elas estão de tal modo ligadas entre si que a mudança num dos elementos do sistema produz mudanças nos outros elementos”. (SCHAFF, 2007, p. 41). Enquanto o caráter da formação econômica da sociedade é determinado pelo modo de produção, isto é, pela propriedade privada, a mudança na formação social é determinada pela mudança na estrutura de classes, e a formação política envolve diferentes relações comunicativas entre o Estado, indivíduo e a sociedade que se constitui pela existência da democracia. (SCHAFF, 2007, p. 53).

Schaff (2007, p. 46) ao fazer um prognóstico das mudanças na estrutura de classe da sociedade contemporânea baseia-se na concepção de que com o desaparecimento do trabalho tradicional, a classe trabalhadora de características tradicionais também desaparecerá. Enquanto que a classe proprietária tende a se

modificar, mas vai depender da natureza e do ritmo dessas mudanças. Como consequência pode produzir uma nova divisão na estrutura de classe entre os que têm algo considerado importante na sociedade e os que não têm. Mas não se trata da trivial divisão entre aqueles que dispõem de um conhecimento técnico no âmbito da informática e aqueles que carecem de tal conhecimento, já que esse conhecimento pode ser apropriado pela expansão dos programas educacionais. Refere-se na realidade a algo que será muito mais persistente (e que poderá, inclusive, se agravar) e que diz respeito à informação. (SCHAFF, 2007, p. 49). O grande problema é o perigo de uma divisão entre os que têm acesso e os que não têm acesso às informações. Talvez essa carência no perfil desse indivíduo, seja um dos fatores que agravam o desemprego estrutural nessa sociedade da informação.

Por isso Sorj (2003, p. 43) alerta sobre o acesso à informação com baixo ou com alto conteúdo informacional. Segundo o autor, a informação de baixo conteúdo se refere a um fato cuja compreensão é mecânica, não exige nenhum treinamento intelectual específico e se esgota na sua função imediata, por exemplo, encontrar o nome de uma rua, uma imagem pornográfica, um saldo bancário ou fazer uma compra. Na informação de alto conteúdo, seu valor depende da capacidade de análise do usuário e, depois de integrada, afeta a sua competência e capacitação intelectual, inclusive porque a capacitação intelectual prévia do usuário de informática, especialmente para aproveitar as oportunidades oferecidas para quem *sabe* de fato lidar com a internet, é determinante para potencializar a cultura e a criatividade social. Tais tecnologias possibilitam aos atores sociais novas formas de se relacionar, de aprender e principalmente de construir conhecimento. Porém, somente serão úteis para aqueles sujeitos que conseguem delas se apropriar, dar-lhes sentidos, de forma a atender as necessidades dos contextos em que vivem, e, então, potencializar os mais diversos benefícios.

Essa transformação tecnológica é semelhante à invenção da escrita. Ao nascer, a escrita, a relação com a informação também sofreu modificações e o homem ampliou suas formas de manifestação cultural que passaram a exigir outras práticas cognitivas com o apoio de suportes tecnológicos, como o livro, a imprensa, o tipógrafo, a bússola, criações que revolucionaram a comunicação para sempre. Leitura e interpretações passaram a fazer parte da vida humana diferentemente das sociedades orais, em que as mensagens eram recebidas no mesmo contexto em

que eram produzidas. As dimensões de espaço e tempo também se alteraram e o discurso passou a ser analisado fora do contexto escrito, ou seja:

O mundo desenrolava uma imensa página coberta de sinais a serem interpretados. Apesar de ser o privilégio de uma exclusiva casta de letrados, o prisma da escrita determinou a visão do mundo de muitas civilizações desde a mais alta Antiguidade. [...] A disposição de sinais sob a forma de quadros, a visão sinóptica, gera uma exigência nova de lógica e simetria. Posto no papel, separado do fluxo efêmero da palavra, o discurso é objetivado. Doravante pode exercer-se o espírito crítico. Destacam-se a criação e a cópia, o comentário e o relato. Acumulam-se os textos, pouco a pouco emerge uma temporalidade linear, histórica. Mais adiante, o alfabeto torna costumeira a abstração de uma ordem sequencial e combinatória. A imprensa, por fim, autoriza o livre exame dos textos, alivia das mentes o enorme fardo da memória e da tradição, libera o caminho para a observação da natureza. Pode-se imaginar, sem imprensa, a revolução científica do século XVII, as Luzes, o nascimento do imenso movimento que arrancará o ocidente, e a seguir toda a terra, do mundo tradicional? (LÉVY, 1998, p. 15).

Assim como a escrita marcou as civilizações antigas, com suas manifestações de estímulo ao pensamento e interação humana sustentadas pela comunicação e informação, entendida “em seu sentido mais amplo como a comunicação de conhecimentos” (Castells, 2006, p. 64-65), o mesmo fenômeno o cinema passou, sendo “desprezado como um meio de embotamento mecânico das massas. Hoje, no entanto, o cinema é reconhecido como a arte completa, investido de todas as legitimidades culturais possíveis” (LEVY, 1999, p.11-12). Assim, pode-se concluir que as Tecnologias da Informação e Comunicação escreverão uma nova página na história da sociedade contemporânea no que diz respeito à formação global que possibilitará ao homem sair do estreito caminho da formação unilateral, e se libertar do enclausuramento da cultura nacional para converter-se em cidadão do mundo⁶. (SCHAFF, 2007, p.71). O contato, as trocas com outros modelos culturais poderão contribuir de modo determinante para essa formação. A Internet é um meio de comunicação que possibilita isso, já que permite a comunicação assíncronica, em tempo diferido (correio eletrônico, fórum, blog, Orkut) e síncronica, em tempo real (bate-papo, videoconferência) entre outros.

O significado global indica que as TIC não são mais reféns de uma única sociedade, de uma cultura específica, mas pertencente a todas. “Vivemos hoje uma redistribuição da configuração do saber que se havia estabilizado desde o século XVII com a generalização da imprensa” (LÉVY 1993, p. 10). Com isso não se quer

⁶ Pessoa de ampla cultura que não só conhece muitos países, suas línguas e costumes, mas também estima seus valores [...].(Schaff, 2007, p. 77).

dizer que o saber fundamentado sobre a escrita e a oralidade deixará de existir. Pelo contrário, ler e escrever continuarão sendo a essência no mundo contemporâneo, motivados pela necessidade que o homem tem de se comunicar e de interagir constantemente. Se você oferece acesso a uma pessoa semi-analfabeta, com dificuldade de leitura e que conheça pouco em termos de cultura, essa cultura que move o capitalismo internacional, certamente, essa pessoa vai fazer muito pouco tendo acesso a um computador. (PALACIOS, 2005, p. 2).

Mas o esforço constante e multifacetado para melhorar a comunicabilidade da rede constitui um notável exemplo de como a produtividade de cooperação técnica por meio da rede acabou por aperfeiçoá-la. Parte considerável das informações que lá se sucedem é espontânea, não-organizada e diversificada em finalidade. Acredita-se que quanto maior a diversidade de participantes e informações, maior será a massa crítica da rede e mais alto o valor. A coexistência de vários interesses e culturas na Rede tomou a forma da World Wide Web⁷, uma rede flexível formada por redes dentro da Rede. (CASTELLS, 2006, 439-440). O que caracteriza a rede é a ideia de que muitos contribuem para muitos, mas cada um tem a sua própria voz e espera uma resposta individualizada.

Essas potencialidades se transformam em novos padrões de comunicação, e trazem atributos culturais próprios. Por isso, é fundamental que se dê ao usuário a oportunidade de se sentir um ser social atuante, parte integrante de uma realidade coletiva, um ser que produz, que pode apropriar-se de palavras, sons, imagens para expressar sentimentos, conflitos, valores, ideias, crenças, para alterar, construir, desconstruir, numa perspectiva colaborativa, justamente porque:

a grande promessa da internet era exatamente esta: romper com as barreiras entre produtor e consumidor da cultura, entre público e artista, criando um território neutro, aberto, que tornasse o indivíduo o centro da informação. Um território em que não é preciso, necessariamente, reproduzir o modelo de concentração de mídia que predominou em todo o século XX. Em outras palavras, a proposta é tornar a cultura um produto da interação entre todos, permitindo a qualquer um participar criativamente na sua constituição. (LEMOS, 2005. p. 181).

Assim, atividades culturais por todo o planeta estão sendo estruturadas e reestruturadas pela Internet. Diversos estudos revelam que a introdução das

⁷ Rede de alcance Mundial, também conhecida como Web ou WWW sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados por links na internet.

Tecnologias da Informação e Comunicação nas dinâmicas sociais tem originado novos espaços de interação e relações. Lèvy (1999) os denomina de cibercultura. Como o resultado das convergências entre a sociabilidade contemporânea e as Tecnologias da Informação e Comunicação de base microeletrônica, constituindo um conjunto de técnicas (materiais e intelectuais) de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço. Com isso estão emergindo novas formas de sociabilidade online, adaptadas ao novo meio ambiente tecnológico. Porém, ainda não se sabe o grau de sociabilidade que ocorre nessas redes sociais eletrônicas, nem quais as consequências culturais futuras que essa inovação pode trazer para a sociedade.

Alguns críticos condenam essas relações sociais estabelecidas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, como desumanização, afirmando que a vida online parece ser uma maneira fácil das pessoas fugirem da vida real. Além disso, argumentam que, sob certas condições, o uso da Internet aumenta as chances de solidão, isolamento, sensação de alienação, ou mesmo depressão. Contudo, deve-se ter em mente que as comunidades virtuais são reais, porém não físicas, sendo capazes de gerar reciprocidade e apoio, em que os usuários da Internet ingressam na rede com base em interesses comuns, com valores diferentes, já que têm interesses multidimensionais.

Schaff (2007, p. 105) ao fazer algumas previsões em relação às mudanças na formação econômica, política, social e cultural da sociedade, mais uma vez se atém aos países industrializados, já que para ele os problemas dos países periféricos são distintos. As diferenças existentes no interior de cada um deles merecem uma análise a parte. O risco do desemprego estrutural não é o mesmo para os países desenvolvidos e para os considerados subdesenvolvidos, porque as possibilidades de enfrentar o desaparecimento do trabalho no sentido tradicional são completamente diferentes. Para o autor, nos países desenvolvidos haverá a possibilidade de enriquecimento da população como consequência do aperfeiçoamento da automação da produção, porque as pessoas estarão mais esclarecidas por conta da quantidade de informações que circulam por todos os lados. Mas graças à diversidade de informações, haverá rompimento do isolamento dos indivíduos em compartimentos profissionais. Ou seja, a possibilidade de adaptação à nova sociedade informática é mais fácil nos países desenvolvidos

porque o processo de inclusão social é uma preocupação constante das autoridades, e o acesso à educação é direito de todos, e com qualidade. Conseqüentemente, os níveis de empregabilidade são maiores pelo fato de contemplar as novas exigências do mercado, diferentemente dos países pobres, em que a exclusão digital é antecedida pela exclusão social.

Os avanços tecnológicos, a partir da internet, contribuíram para a nova estrutura social na contemporaneidade, onde novas formas de relações, novos valores culturais e novas profissões ganham importância, enquanto diversas ocupações tradicionais estão em frequente processo de obsolescência. A conseqüente rapidez das mudanças, quase que instantânea, facilita a comunicação, amplia o contato entre as pessoas, permitindo-lhes compartilhar conhecimentos com qualquer parte do mundo, confrontar pluralidade de visões, criar entendimentos comuns e até relacionamentos amorosos. A internet tornou-se uma rede de mobilização social, vista como uma ferramenta da prática democrática pelos ativistas, onde abrangem movimentos que circulam informações em defesa de diversas causas, do meio ambiente, combate a corrupção, pedofilia, etc., por meio de seus serviços e comunidades online, Orkut, blogs, fóruns, e-mail, grupos de discussão e sites.

Por outro lado, essas mudanças, pelo fato de serem muito velozes, transformaram a sociedade em um mundo que se movimenta pelas fragilidades nas relações, pela aparência e consumo de tudo que tem valor material. Simultaneamente, as atividades criminosas e as organizações ao estilo da máfia em todo o mundo, também se tornaram globais e informacionais. (CASTELLS, 2006, p. 40). Um exemplo claro dessas fragilidades está na crescente rede de pedofilia e crimes de extorsão virtual que se constituem em torno da internet, noticiados constantemente nos jornais e telejornais, assim como imagens de pessoas idôneas que são denegridas e disponibilizadas na rede.

Outro exemplo dessas mudanças é o telefone celular. Em menos de uma década quebrou a hegemonia da telefonia fixa e se disseminou entre todas as classes sociais. Inicialmente, reforçou o distanciamento social, já que atingiu em primeiro plano os setores de maior renda, para, em seguida, por meio da política de consumo e massificação das mídias, se transformar num produto de nivelamento

social. Porém, a indústria continua colocando no mercado, em curto período de prazo, aparelhos customizados no design e configurações, de forma a permitir aos indivíduos de classe social mais elevada, a sensação de que podem usar telefones como um diferenciador social e mais personalizados.

Schaff (2007, p. 106) resume que essa sociedade informática traz contradições muito profundas: o isolamento do indivíduo, apesar da velocidade e facilidade de comunicação e intercâmbios propiciados pelas tecnologias; o individualismo e a competição, que redefinem valores e inauguram um novo conceito de moralidade; o crescente desemprego estrutural, apesar das riquezas geradas em consequência da automação da produção; o controle de um número ilimitado de informações, por meio da máquina estatal, manipulando os indivíduos e sujeitando as suas mentes por meio de estímulos subliminares diversos.

Por trás do aparente paradoxo contido nessas constatações citadas por Schaff (2007) esconde-se uma realidade cruel, a pobreza e a desigualdade social e, o que é pior, ainda vista como um fato natural pela sociedade. Mais do que isso, no Brasil elas constituem o traço mais marcante, redesenhado por diversos indicadores econômicos e sociais. Esse fenômeno é reforçado pela má distribuição de renda, falta de garantia aos direitos básicos de cidadania, falta de saúde, educação, trabalho e precárias condições de vida em que se encontra a maior parte da população brasileira, necessitando de políticas públicas capazes de enfrentar essas adversidades que lhe são consequentes e transformar o universo socioeconômico dessa população.

No Brasil, a pobreza atinge o país de norte a sul. Trata-se de uma miséria estrutural produzida pelo sistema econômico capitalista de concentração de riqueza na minoria. O pior é que o capital atribui ao pobre suas condições de miserável, considerando-o excluído social pelo fato de não conseguir competir no mercado, alegando que o mercado é aberto a todos.

De acordo com Martins (2003, p. 37) a caracterização do pobre na contemporaneidade mudou, já que o pobre passou a se identificar com o mundo que o fez pobre, com o mundo do consumo e da aparência. Aquela pessoa mal vestida, esfarrapada, estereotipada, que havia há décadas, foi substituída pelo pobre que

também se preocupa com a aparência e tem a realidade social camuflada, como uma máscara, onde por meio dela realizam a sua identidade social. O miserável, do mesmo modo que o rico e as classes médias, descobriram que o consumo ostensivo é um meio de afirmação social e de definição da identidade. Cada vez mais, as pessoas organizam seu significado não em torno do que fazem, mas com base no que elas são ou acreditam que são. A identidade passa a ser vista como uma manipulação da realização pessoal, cujo lema é: “Cada um é o que parece ser e não o que é de fato” (MARTINS, 2003, p. 37). Para o autor, falar de exclusão social do ponto de vista analítico parece não significativo, porque a concepção está orientada pela valorização da inclusão no existente, e não no que pode mudar, parece algo ainda mergulhado em valores conservadores em descompasso com o tempo atual.

Portanto, é a configuração dessa sociedade extremamente desigual, de política hegemônica e legitimada por organismos internacionais, fundamentados nas dimensões econômicas dos países industrializados e desenvolvidos, que revela o caráter excludente da sociedade da informação. Considerando os possíveis riscos dessa nova realidade social, a inclusão digital representa um passo importante na luta contra a pobreza e as desigualdades sociais. Cabe ao Estado, em suas três esferas de governo, iniciativas de inclusão digital mais abrangentes, com base em políticas públicas universais para as camadas mais pauperizadas da sociedade, com ações de combate ao que denominam de exclusão social. A utilização das TIC por grupos sociais mais vulnerabilizados não se constitui apenas na superação da exclusão digital, mas também na oportunidade de promoção a um processo de menor desequilíbrio social. Nessa perspectiva, o foco da inclusão digital não está centrado em incluir pessoas numa sociedade desigual, mas nas transformações sociais protagonizadas pelos próprios atores sociais estimulantes de uma nova ordem social mais democrática, aberta e participativa.

3. POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

No cotidiano, costuma-se usar a palavra política em diversos sentidos. Quando alguém age de maneira impulsiva, logo se sugere a ser mais político, quer dizer, ser mais diplomático, polido. Ao adentrar em um novo emprego, precisa-se conhecer a política daquela empresa, saber como se estabelece a lógica de funcionamento e relações dentro da empresa. Há também o sentido pejorativo associado a politicagem, em que predominam os interesses particulares sobre os coletivos. Por causa disso, comumente ouve-se pessoas dizerem que não gostam de política. Em Atenas, quem não demonstrava interesse pela política era considerado um inútil, significando aquele que não se interessava pela própria vida e não se preocupava com o que dizia respeito à polis. Etimologicamente, a palavra política vem de pólis, que significa cidade em grego. Normalmente, ao se falar de política refere-se a cargos eletivos, mas a política é muito mais do que isso, significa a arte de governar, de organizar o Estado, afinada com a plenitude da cidadania.

A expressão que compõe o conceito composto “política pública” tem uma conotação específica, diz respeito a uma correlação de forças sociais originadas de interesses específicos de diferentes grupos ou classes sociais que nelas intervêm. Referem-se a projetos, programas, estratégias ou medidas de ação coletiva, formuladas e executadas com vistas ao atendimento de legítimas demandas e necessidades sociais. A palavra “pública”, que acompanha a palavra política, não tem uma identificação exclusiva com o Estado, mas sim com o que em latim se expressa como *res publica*, que significa coisa de todos e, por isso, algo que compromete, simultaneamente, o Estado e a sociedade. Em outras palavras, ação pública, em que a sociedade tem representatividade, poder de decisão e condições de exercer o controle sobre a sua própria reprodução e sobre seus atos e decisões do governo e do mercado, tendo em vista a ampliação da democracia e da cidadania. Também, o termo *res publica* ou república pode significar uma forma de organização política, pautada pelo interesse comum, da comunidade, da soberania

popular. Essa soberania deve ser respeitada e incorporada nas leis, assim como a legitimidade do controle democrático por ele exercido. (PEREIRA, 2001, p.222)

Assim, política pública deve ser ação coletiva, que tem por função concretizar direitos sociais demandados pela sociedade e previstos nas leis, efetivada mediante programas e projetos compondo diretrizes e metas. É, “por meio das políticas públicas que são formulados, desenvolvidos e postos em prática programas de distribuição de bens e serviços, regulados e providos pelo Estado, com a participação e o controle da sociedade”. (PEREIRA, 2001, p.223). Nesse enfoque, as políticas públicas seriam definidas tendo como objetivo o bem comum, e este bem comum seria específico de todos os segmentos da sociedade. Porém, a relação da sociedade com o Estado na implantação dessas políticas nem sempre é de reciprocidade, aliança e parceria, como parece indicar o discurso dominante, mas, principalmente, de competição e conflitos do jogo de interesses que movimentam as diferentes classes sociais, econômicas, políticas e demais agentes determinantes de políticas públicas (PEREIRA, 2001, p. 223).

Boneti (2006, p. 9), ao analisar o conceito de políticas públicas, afirma ser necessário, primeiramente, entender acerca de todas as etapas pelas quais passam as políticas públicas, desde a elaboração à fase de operacionalização, bem como a posição do Estado e suas implicações no processo. Considerando, que nas últimas décadas, em função da nova dimensão social, econômica e política, é possível compreender como políticas públicas as ações que nascem de uma realidade social, mas que passam pela esfera estatal como uma decisão de intervenção pública, quer seja para fazer investimentos ou para uma regulamentação administrativa. Por outro lado, as políticas públicas representam os resultados da dinâmica do jogo de forças que se estabelece no âmbito das relações de poder, relações essas construídas por grupos econômicos e políticos, classes sociais e demais organizações da sociedade civil. Tais relações determinam um conjunto de ações atribuídas à instituição estatal, que provoca o direcionamento e ou redirecionamento dos rumos dessas ações de intervenção (BONETI, 2006, p. 74). Contudo, essas ações devem estar coesas com os princípios dos agentes definidores internacionais, que nem sempre satisfazem às necessidades da coletividade local.

O referido autor entende que a abrangência e complexidade de uma política pública refletem às múltiplas relações construídas ao longo de sua trajetória, sendo importantes para o fortalecimento da democracia, e pressupõe que é nela que se encontra a natureza do sentido das políticas públicas. Para o autor, os princípios democráticos devem estar assentados nos ideários da realidade que se quer mudar ou para se reconstruir os objetivos de uma determinada ação de intervenção. Mas, o processo de democratização que vem se consolidando na sociedade contemporânea convive em parceria com a hegemonia neoliberal. Por isso, não seria possível construir uma análise do percurso das políticas públicas sem considerar a existência da relação intrínseca que envolve o Estado e as classes dominantes, geralmente, representadas pelos agentes financeiros internacionais como o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização Mundial do Comércio (OMC) e o Banco Mundial (BM) dentre outros, que se encontram afinados com as políticas econômicas das nações desenvolvidas. Mesmo que exista uma mobilização por parte da população beneficiária, a definição das políticas públicas é bastante influenciada por essas agências internacionais que detém o poder econômico e político.

No Brasil, a partir dos anos 90, a implementação das políticas públicas se torna intermediada por esses organismos internacionais, que se fundamentam em princípios capitalistas de descentralização da economia, autonomia administrativa, privatização de órgãos públicos e desregulamentação do Estado, com vistas a condicionar empréstimos destinados a investimentos públicos de interesse do capital global a países em condições vulneráveis, obrigando-os a adotarem modelos homogêneos de desenvolvimento econômico para atender interesses de expansão do capitalismo internacional. As políticas públicas articuladas com essas agências não costumam levar em consideração a diversidade cultural e desigual das sociedades atendidas e consideram que a igualdade se resume na conquista de interesses individuais. Os países são incentivados por esses agentes, por meio de mecanismos de financiamento, a desenvolverem projetos e programas em parceria, inicialmente a título de projeto piloto. Muitas vezes os Estados são obrigados a maquiagem os resultados desses projetos com indicadores de melhoria para acatarem exigências desses organismos internacionais e continuarem a receber os recursos.

No início da década de 1990, com a chegada da internet na sociedade, grande destaque foi atribuído ao desenvolvimento de políticas públicas de acesso as

Tecnologias da Informação e Comunicação, vista como possibilidade de desenvolvimento social, cultural e econômico, especialmente para os países pobres e emergentes, mediante as desigualdades socioeconômicas da população. Sob esse entendimento emerge a demanda social denominada de inclusão digital, algo que implica muito mais do que ter acesso as TIC ou participar de cursos de informática básica. Sobre essa questão Schwartz (2006, p.2) chama a atenção dessas políticas para imprecisos conceitos que têm caracterizadas as ações realizadas nessa área.

3.1 CONCEITOS: INCLUSÃO DIGITAL E EXCLUSÃO SOCIAL

Em função dos complexos fenômenos sociais associados a este contexto, torna-se necessária uma análise de suas bases conceituais para que, a partir delas, se possa inferir, de forma mais aprofundada, sobre tendências importantes e, mais ainda, modelos de referências possam ser implantados e modelos anteriores possam ser aperfeiçoados, assim, auxiliando na condução de programas e projetos nessa área. Dessa forma, a discussão conceitual sobre inclusão digital é tão urgente quanto necessária.

Assumpção (2001, p.12) identifica a inclusão digital como sendo “[...] os esforços de fazer que as populações das sociedades contemporâneas possam obter os conhecimentos necessários para utilizar linguagens e capacidades dos recursos das Tecnologias da informação e comunicação existentes e possam dispor de acesso regular aos equipamentos que possibilitam a existência destas tecnologias”.

Essa concepção considera que o conhecimento técnico e o acesso garantirão a inclusão digital da população, desconsiderando outras questões culturais, sociais e econômicas intrínsecas no processo. No entanto, estar incluído digitalmente não basta somente o acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, é necessário pensar a inclusão digital dentro de um conceito mais amplo, abrangente, que implique que aquele que está incluído seja capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, ser parte integrante da dinâmica

social, em todas as instâncias. Isso significa oportunizar aos usuários as possibilidades de se inserirem nas dinâmicas sociais como sujeitos ativos, participantes e construtores de novas realidades sociais. (BONILA, 2002, p. 3)

Segundo Rangel (2003), inclusão digital é tornar o indivíduo capaz de se desenvolver, de buscar informações e de transformar a sua realidade, com intervenções de qualidade nos espaços democráticos existentes, ou criar novos espaços para o desenvolvimento da justiça, da paz e da igualdade. Deve-se reconhecer o potencial das TIC como forma de liberação, produção e disseminação de conhecimentos.

Fialho e Novaes (2008, p. 105) vão mais longe e argumentam que desde uma perspectiva básica e essencial, inclusão digital é mais do que a democratização do acesso às TIC, ou seja, não se restringe ao computador, as redes ou ao domínio dessas tecnologias, suas ferramentas e suas linguagens. Além de todos esses aspectos, o encontro dos sujeitos com um ambiente densamente tecnológico e simbólico comporta outra dimensão, cuja importância é decisiva para os processos de inclusão social: as próprias relações dos sujeitos com os saberes, os conhecimentos, as técnicas e as tecnologias. Inerentes aos processos de ensino e aprendizagem, tais relações precisam ser resgatadas, explicitadas, compreendidas, sob pena de potencializarem novos processos de exclusão social.

Costa e Lemos (2005, p. 9) partem do princípio de que existem duas formas de inclusão digital. Uma espontânea e outra induzida. Na primeira, as relações se estabelecem no convívio social por meio de diversos dispositivos eletrônicos espalhados nos centros urbanos, como os caixas de banco, celulares, smart cards, cartões eletrônicos, etc. sendo, de alguma forma, obrigado a aprender a usar as diversas ferramentas tecnológicas. A segunda é aquela em que se criam espaços públicos por iniciativas governamentais, privadas ou do terceiro setor (telecentros, infocentros, cibercafés, lanhouses, SAC, ONG, etc.) visando induzir a formação, o acesso e a destreza no manuseio das TIC.

Para os autores, a formação induzida constitui-se de três categorias: Técnica, cognitiva e econômica. A formação técnica prioriza o treinamento no manuseio do computador, dos principais softwares e do acesso à Internet; cognitiva caracteriza-se pela autonomia e independência no uso das TIC, constituindo uma visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual, com

capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea; econômica refere-se a condição financeira em adquirir um computador e manter os custos de acesso à rede e softwares básicos. (COSTA e LEMOS, 2005, p. 9).

Sampaio (2001, p.1) divide a inclusão digital em “restrita e ampliada”. A primeira oferece condições materiais técnicas de acesso a internet e prioriza o treinamento de pessoas para uso dos aplicativos, como os editores de texto, as planilhas, o acesso ao correio eletrônico e a navegação na Internet na condição de leitor ou consumidor das informações, sendo assim, uma condição insuficiente para promover a cidadania ativa, participativa. Já a segunda seria aquela capaz de instrumentalizar a cidadania para a participação como interlocutora na construção de políticas públicas e prioriza a formação pessoal do indivíduo como produtor e não só receptor de informações e conhecimentos.

Como exposto até aqui, a inclusão digital significa muito mais do que ter acesso às máquinas e saber utilizar as suas potencialidades. Significa também a participação ativa, em que os indivíduos tenham capacidade não só de usar e manejar o computador, mas, também, de prover serviços, informações e conhecimentos, conviver e estabelecer relações que promovam a inserção das múltiplas culturas. São as máquinas e a conexão condições necessárias, mas não são suficientes para garantir uma cidadania plena, por isso as políticas públicas brasileiras precisam estar voltadas para esses aspectos. É preciso formar uma população ativa que se aproprie das possibilidades tecnológicas, para a efetivação de uma consciência coletiva inteligente, em busca de uma cidadania global. (BONILLA e PRETTO, 2001).

Schaff (2007) também propõe uma abordagem reflexiva para as políticas de inclusão digital. Além do acesso é preciso uma inclusão digital ampla para que os jovens sejam levados a pensar cada vez mais, sua forma de participação social por meio das TIC. Diversos autores têm discutido essas questões. Entre eles Lemos (2003, p. 1), que sugere algumas reflexões sobre o que se entende por Sociedade da informação, inclusão, exclusão, telecentros e outros termos afins, já que as políticas são implantadas sem uma discussão prévia com a comunidade:

Por que incluir? Incluir é o dogma e reflete a ausência de discussão. Parte-se do princípio de que o indivíduo deve ser incluído na sociedade da informação. Essa máxima é encarada sem nenhum questionamento. O que será essa Sociedade da informação? Quem será esse indivíduo incluído? E o que ele fará em posse dessas novas ferramentas? Pouco importa. Faz-se

assim a felicidade de empresas, ONGs, e tecnoutópicos que vão nos vender, sob essa ideologia, mais e mais brinquedinhos tecnológicos. 2. O que significa incluir? Incluir significa, na maioria dos casos através de uma visão tecnocrática, oferecer condições materiais de acesso às TIC. Trata-se, não de reforçar processos cognitivos questionadores, mas de adaptar procedimentos às técnicas correntes. Será mesmo incluir formar alguém em Word, Excell e Windows? 3. Para que telecentros? A disseminação da cultura das redes não matará a panacéia dos atuais telecentros? Quando a cidade é permeada de redes telemáticas para que precisaremos de telecentros? O que é mesmo um telecentro além de um laboratório de informática? (LEMOS, 2003, p. 1).

A compreensão reflexiva de uso das Tecnologias de Informação e Comunicação é fundamental para se entender que a prática não se esgota no manuseio ou decodificação das teclas ou da linguagem que compõe os aplicativos, os ícones, os sites e as comunidades virtuais. Ou melhor, a inclusão digital não termina quando se tem o acesso ao computador, é preciso estudar para conscientizar sobre a natureza dessas tecnologias e as relações que estabelecem nestes ambientes virtuais, porque o perigo da internet não está do outro lado do mundo pode está ao seu lado. Por isso, não se pode continuar a pensar inclusão digital que busque simplesmente treinar as pessoas, através por meio de cursos de informática básica, de formação técnica normalmente rápidos. As pessoas precisam apropriar-se das informações na internet para transformá-las em conhecimento, com vistas a atribuir as mesmas significações necessárias para a vida. Dessa maneira torna-se perceptível que a questão crucial não é só o acesso, mas o aprofundamento de sua concepção de uso das informações.

Uma vez que, compreendê-las numa perspectiva reflexiva permite ao usuário se colocar de forma mais participativa no contexto histórico em que vivemos, porque as TIC podem ser grande fonte de conhecimento, informação, interação e integração social, ou instrumento de controle e de manipulação do capital. Como bem salienta Alarcão (2003, p. 13) no tempo em que vivemos as mídias adquiriram um poder esmagador e a sua influência é multifacetada, podendo ser usadas para o bem e para o mal. As mensagens que nelas passam apresentam uma miríade de valores e desvalores, de difícil discernimento para aqueles que, por razões várias, não desenvolveram grande espírito crítico, competência que inclui o hábito de se questionar perante o que lhe é oferecido.

Neste contexto, a dificuldade de lidar com a informação é uma forma de exclusão social. A concepção que sustenta essa visão é a de que a dificuldade de

apropriar-se de informações impede às pessoas do acesso à realidade, ou seja, que a retenção das informações pelas fontes geradoras como as TIC dificulta a partilha democrática do saber. Quer dizer, ter o acesso à rede de computadores, e se não souber buscar a informação para confrontá-la ou transformá-la em conhecimento, caracteriza o analfabetismo digital funcional, já que os analfabetos funcionais não possuem os conhecimentos tácitos para a geração de novos saberes. É importante que o usuário aprenda a lidar com as tecnologias de forma crítica e reflexiva, para que não seja manipulado pelo que está por trás das informações midiáticas, pois seu uso é ambivalente, podendo servir para legitimar tanto forças conservadoras como forças transformadoras. “As tecnologias tanto servem para reforçar uma visão conservadora, individualista, como uma visão progressista” (MORAN, 1995, p. 26), vai depender da percepção do indivíduo e do uso que se faz dela. “As pessoas autoritárias podem usar o computador para reforçar ainda mais o seu controle sobre os outros. Por outro lado, uma mente aberta interativa encontrará nas tecnologias suportes para ampliar o conhecimento e a interação”. (MORAN, 1995, p. 26).

As reflexões, portanto, são necessárias, especialmente quando percebemos em diversos segmentos da sociedade concepções de inclusão digital verticalizada, sem nenhum questionamento da comunidade beneficiária dessas políticas. Cabe, portanto, aos implementadores de políticas públicas de inclusão digital refletirem sobre tais questionamentos, já que a ênfase na conectividade aliada a promoção de cursos básicos de informática, por meio de tutoriais continuam sendo o foco principal, caracterizado por uma visão de inclusão digital restrita. Conforme afirma Costa e Lemos (2005, p. 9):

Incluir não deve ser apenas uma simples ação de formação técnica dos aplicativos, como acontece na maioria dos projetos, mas um trabalho de desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação. A reflexão crítica da sociedade deverá gerar práticas criativas de recusa de todas as formas de exclusão social. A apropriação dos meios deve ocorrer de forma ativa. Por isso, as categorias econômica e cognitiva são tão ou mais importantes que a categoria técnica nos processos de inclusão digital.

Nesta perspectiva, a falta de reflexão para lidar com a cultura tecnológica pela maioria da população, constitui em prejudicar sua inserção nas inúmeras possibilidades de informações e conhecimento que compõem as TIC. Do ponto de vista de Silveira (2001, p. 21) “é preciso inserir as pessoas no dilúvio informacional das redes, mas orientá-las sobre como obter conhecimento”, bem como desenvolver

a reflexibilidade crítica já que a tecnologia não é neutra. Conforme Scharf (2007, p.24) nenhum avanço do conhecimento humano é em si reacionário ou negativo, já que tudo depende de como o homem o utiliza como ser social: uma mesma descoberta pode ser utilizada pelo homem para abrir caminho a um novo paraíso ou a um novo inferno muito pior [...]. Sendo assim, a relação informação e cidadania só será bem sucedida se houver uma reflexão crítica ao processo informacional por parte do indivíduo que deve ser instrumentalizada a uma efetiva participação política e social. Tal instrumentalização deve apoiar-se, sobretudo, na questão educacional, primordial à inserção do cidadão em qualquer dos aspectos da vida social.

A partir dessas tendências, uma nova história de conquista por participação social começou a ser reescrita. O sentido de cidadania ganhou força e vem consolidando-se como um conceito amplo associado à conquista de direitos. Todavia, esses direitos vão além do direito somente de reivindicar, mas o direito de participar, de ter acesso aos novos espaços de informações, interações e conhecimentos. Sendo assim, podemos considerar que a construção da cidadania plena depende da geração, da disponibilização e do uso reflexivo da informação, uma vez que a conquista de direitos civis, políticos e sociais depende do acesso às informações e, ainda, da capacidade de o indivíduo utilizar bem as informações, para que ele seja capaz de participar, dialogar, criticar, construir, reconstruir e propor mudanças às estruturas sociais existentes enquanto agente de transformação da sociedade.

Com base neste contexto, a cidadania é vista como um processo em construção permanente, contínuo, alicerçado na participação social, na igualdade de direito à informação, à comunicação, ao conhecimento e a geração de novos direitos, a fim de consolidar práticas democráticas e construtivas de cidadania plena, que de acordo com Prinsky (2008, p. 9):

ser cidadão é ter direito à vida, à liberdade, à prosperidade e a igualdade perante a lei: é em resumo, ter direito civis. É também participar do destino da sociedade, votar e ser votado, ter direitos políticos. Os direitos políticos e civis não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação dos indivíduos na riqueza coletiva: o direito a educação, ao trabalho, ao salário justo, a saúde, a uma velhice tranquila. Exercer a cidadania plena e ter direitos civis, políticos e sociais.

A cidadania em questão constitui-se em novos exercícios e formas de cidadania, voltadas para transformação da realidade social, devendo se configurar como uma prática de libertação humana, de democracia que permita ao ser humano

reconhecer-se como sujeito de direito, participante da sociedade. (BERWING, 1997, p.10). O que legitima a cidadania são práticas coletivas que garantam aos cidadãos a sua condição humana de ser e estar presente no mundo. Neste sentido, precisamos de políticas públicas de inclusão digital ampliadas, que promovam maior integração social, cultural e política com as Tecnologias da Informação e Comunicação, com vistas a fomentar o exercício da cidadania e dar voz a grupos e setores que normalmente não têm acesso à grande mídia, para apoiar a organização e o adensamento da malha de relações comunicativas entre os atores da sociedade civil que constituem a Esfera Pública (SAMPAIO, 2003, p. 1).

Percebe-se que as reflexões conceituais de inclusão digital convergem para a construção e o exercício da cidadania plena, associada as questões culturais, sociais e educacionais. De acordo com Palácios (2005, p. 2) vivemos em uma sociedade de exclusões diversas de extremas polarizações, onde a população encontra-se excluída digitalmente, educacionalmente e culturalmente. Logo, as concepções de inclusão digital que não abordam os aspectos culturais e educacionais limitam o uso dessas tecnologias. Embasada nestes princípios, considera-se que as práticas de manuseio centradas no computador como ferramentas na transmissão de comandos básicos de informática, não educam para a cidadania, uma vez que não estimulam a participação, nem desenvolve o espírito crítico reflexivo e criativo do sujeito. Além disso, são limitadas para atender as necessidades de formação global exigida por este novo contexto globalizado.

Nesse contexto, as políticas públicas de inclusão digital devem ir além dos limites de ensino técnico para desenvolver ações relativas às condições de cidadania. A cidadania não se constrói só com acesso às tecnologias digitais, esta deve servir também como espaço de luta para a participação política na criação de uma sociedade mais justa e mais humana. Considerando a internet um espaço público de participação social, pode-se admitir que ela constitua um ambiente viável para o exercício da cidadania na sociedade da informação, já que o acesso a informação e a comunicação constituem-se num direito de liberdade e de democracia, instituindo mecanismos para uma maior inserção social e cultural do usuário. Para que haja uma inclusão digital efetiva é preciso uma formação ampla, para que as pessoas sejam preparadas não somente como usuárias de tecnologias,

mas como cidadãos. Portanto, é a construção de uma inclusão digital ampliada que deve antever os defensores de uma política de inclusão digital no Brasil.

No entanto, boa parte das iniciativas de inclusão digital no Brasil ainda encontra-se fundamentada apenas no acesso e no manuseio técnico do computador, percebendo-se como uma forma de inclusão digital ainda restrita. Isso acaba por distorcer as ações mais amplas que precisam ser concretizadas no âmbito das políticas de inclusão digital. Conforme afirma Silveira (2001, p. 28):

o manuseio, a elaboração e a compreensão de softwares são instrumentos primários de uma política de inclusão e alfabetização tecnológica, devem superar o mero ensino da informática, insuficiente para as necessidades de ampliação e consolidação da cidadania nas comunidades numa era da informação.

Neste sentido, o processo de inclusão digital deve compreender e estimular diversas competências culturais, técnicas, cognitivas, sociais, econômicas etc., e criar mecanismos para uma maior inserção do indivíduo na sociedade da informação.

No entanto, a maioria dos programas e projetos de inclusão digital ao redor do globo está concentrada na ênfase ao aprendizado técnico. Ainda que tragam no esboço, o enfoque na participação social e no desenvolvimento da cidadania, na verdade isso não acontece. Para vários estudiosos da questão, esse não parece ser o melhor caminho para que a inclusão digital se transforme efetivamente em uma inclusão social. (LEMOS & COSTA, 2005, p. 3). No Brasil, destaca-se a importância de modelos globais, como os telecentros, infocentros, que estão sendo cada vez mais aprimorados pelos governos como espaços ideais para a realização da inclusão digital, acreditando-se que a sua disseminação e o uso constante das TIC possam viabilizar a criação de um ambiente favorável à realização da inclusão social.

Entender o que significa inclusão social e sua importância no cenário atual é preciso fazer uma análise conceitual do fenômeno oposto, o da exclusão social. As dificuldades em determinar o que seja exclusão social têm levado alguns teóricos a outras denominações, como é o caso de Castel, (1998, p. 568-569) que prefere a expressão “desfiliação social”. Na sua linha de pensamento a exclusão seria algo imóvel, ao denotar estados de privação, enquanto o conceito de desfiliação procura valorizar os processos que geram aquela situação, designando um percurso e não só uma ruptura. Além disso, reconhece que não há uma separação entre os que

estão dentro ou fora, e alerta para uma possível desestabilização da sociedade, caracterizando a exclusão social como uma questão de todos. Para o autor, o que existem são vítimas de processos sociais, políticos e econômicos excludentes, e associa a exclusão social ao produto de um duplo processo de desligamento em relação ao trabalho e à inserção relacional, argumentando que a exclusão não é uma ausência de relação social, mas um conjunto de relações sociais particulares da sociedade tomada como um todo. É preciso analisar os processos e as relações de exclusão e não apenas o fato em si, ou seja, a dinâmica pela qual as pessoas foram levadas a esse estado. (CASTEL, 1998, p. 24).

Para o autor, esses processos criam três zonas típicas. A primeira, chamada zona de integração, se caracteriza pelo trabalho estável e a forte inserção relacional; a segunda, zona de vulnerabilidade, se caracteriza pelo trabalho precário e a fragilidade dos apoios relacionais; e a terceira, zona de desfiliação, de exclusão e marginalidade, caracterizada pela ausência de trabalho e isolamento relacional. Além disso, o autor reconhece que não existe uma linha divisória entre excluídos e incluídos e que não há ninguém fora da sociedade. Aqueles vistos como excluídos encontram-se vulneráveis, e o que existe é uma circulação entre a zona de vulnerabilidade e a de integração. Acrescenta que as grandes políticas de luta contra a exclusão seriam aquelas dirigidas para o emprego, a moradia, a situação de erosão cultural das categorias desfavorecidas, isto é, as causas da miséria e da infelicidade (CASTEL, 1998, p. 39). Apesar de seus argumentos ter como foco a sociedade francesa, muitos aspectos refletem as questões sociais presentes na realidade brasileira.

Seguindo a trilha de Castel (1998) que entende que os processos geram a situação, designam um percurso, e não uma ruptura, Martins (2003, p.46) também reafirma que há processos sociais excludentes, mas não há exclusões consumadas, definitivas, irremediáveis. Para o autor, (2003, p. 46) uma sociedade cujo núcleo é a acumulação de capital e que tem como contrapartida a privação social e cultural tende a excluir, mas ao mesmo tempo o faz para incluir ainda que de forma degradada, ainda que em condições sociais adversas. Resumindo, o “excluído” não passa de um momento transitório, fugaz ou demorado, de exclusão-integração, pois a sociedade é um processo contínuo de estruturação e desestruturação. O que

parece estruturado é recriado continuamente. É nesse âmbito que as rupturas, aquilo que se chama exclusão, são reparadas. Na verdade é:

o resultado de uma metamorfose nos conceitos que procurava explicar a ordenação social que resultou do desenvolvimento capitalista. Mais do que uma definição precisa de problemas, ela expressa uma incerteza e uma grande insegurança teórica na compreensão dos problemas sociais da sociedade contemporânea. (MARTINS, 2003, p.27).

A concepção conceitual de exclusão social na visão crítica de Nardi (2002, p. 5) define que:

o uso do termo exclusão é uma resposta preguiçosa às dificuldades de problematizar os diferentes processos que atravessam a sociedade contemporânea e que fazem com que os indivíduos passem de uma situação de integração para uma situação de extrema vulnerabilidade. Podemos pensar com Castel e afirmar que o termo exclusão não é apropriado, pois os indivíduos excluídos não estão fora da sociedade, eles fazem parte da sociedade numa posição de regulação que permite a manutenção de uma determinada forma de dominação. Podemos também pensar que o termo inclusão tampouco faz sentido se formos coerentes com este raciocínio, uma vez que não se trata de incluir no sistema que exclui, mas sim de transformar a estrutura e a dinâmica social, portanto, não se discute a inclusão mas sim a transformação.

Nesse sentido, percebe-se uma falta de consistência teórica aos termos exclusão social e inclusão social, pelo fato das pessoas constituírem a sociedade, mesmo em situação de vulnerabilidade, logo, não procede considerá-las fora da sociedade. O autor chama atenção para as transformações estruturais da sociedade, mesmo porque a sociedade contemporânea tem sido uma sociedade de luta contra muitas formas que se convencionou chamar de exclusão. (MARTINS, 2003, p. 46)

Como não há consenso teórico sobre um conceito fechado do que seja exclusão e inclusão social e sua origem, convém considerar a reflexão de Martins (2003, p. 27) que pondera o seguinte: “ muito mais do que o problema social que se esconde por trás da concepção de exclusão são as razões e os motivos que querem atribuir aos pobres o conceito de excluído”. O autor ressalta que os teóricos oscilam na busca incessante de um termo que diga o que os pobres são; ao invés de investigar de fato o que os pobres querem. (MARTINS, 2003, p.27). Esses estereótipos fazem com que o pobre se torne mais pobre pela condição de ser que lhe é atribuída. Para Rosanvallon (1998, p. 154):

[...] não tem sentido tentar compreender os excluídos como uma categoria. São os processos de exclusão que é preciso levar em conta. A situação desses indivíduos deve ser compreendida a partir de certas rupturas, das crises e perturbações que vivenciaram. São os afastamentos e as diferenças que os marcam, e não as positivamente descritas ordinárias: renda, profissão, nível de formação, etc.

O importante é, em primeiro lugar, analisar adequadamente as trajetórias que conduzem às situações de exclusão, que podem ser compreendidas entre diversas possibilidades. Se as pessoas tiveram caminhos diferentes para chegar a uma situação de exclusão social, é natural que tenham outras perspectivas para saírem dessa condição.

Ainda segundo Martins, certas definições e designações, como de exclusão e inclusão devem ser buscadas na consciência interpretativa do próprio agente social, ou seja, na sua consciência da realidade. Só assim as significações corresponderão ao que a pessoa ou grupos de fato veem em si mesmos, e, portanto, as possibilidades de ver a situação em que se encontram. Ao mesmo tempo ao se tentar isolar alguma forma de exclusão é, com efeito, um modo de buscar o entendimento de determinada situação, mas ao mesmo tempo, limitá-la a possibilidade de uma concepção dinâmica do que é ou não exclusão. Essa dinâmica entre exclusão e inclusão é relativa podendo o indivíduo estar excluído em algumas categorias e incluído em outras. (MARTINS, 2003, p. 27)

Perante esse universo, percebe-se que o termo exclusão se localiza e se estende em um emaranhado de sentidos utilizados de forma indiscriminada e aberta a múltiplas interpretações desde estudos comportamentais dos que se sentem tolhidos, mesmo tendo condições econômicas favoráveis, até os estudos nas áreas sociais referentes as desigualdades. Todavia é o contexto político, econômico, social, histórico e cultural que dá dimensão e ênfase ao processo como é construído, refletindo uma heterogeneidade, cujos problemas são genéricos. Por isso, para uma maior importância no contexto atual, necessário se faz adotar uma compreensão, concebendo-os nas suas diferentes dimensões sociais, econômicas, políticas e culturais.

Diante do exposto, e considerando as abordagens dos autores evidencia-se que a exclusão social é o resultado de um processo, e não um estado em si, daí a impossibilidade de agir sobre ela sem se situar no todo, examinando, por exemplo, aos fatores econômicos, históricos, políticos e sociais. Falar de exclusão sem evocar estes fatores, é querer reduzi-la sem modificações das regras do jogo. Por exemplo: O conceito de exclusão quando relacionado aos pobres, que se encontram abaixo da classe operária, que não têm acesso aos bens e serviços considerados mínimos, inclusive trabalho, está vinculando a exclusão social a uma dimensão meramente econômica, de distribuição de benefícios, quando, na verdade, a exclusão está

vinculada ao econômico, ao político e ao social. [...] (FITOUSSI e ROSANVALLON, 1997, p.11). Sendo assim, a exclusão social entendida como um processo deve ser abordada de forma múltipla, já que a raiz da exclusão social não se restringe apenas a um fato, mas a vários fatores econômicos, políticos e sociais que nos conduzem ao desenvolvimento da cidadania ativa, que não se trata apenas do direito à vida, mas do direito à vida em sociedade, ou seja, à participação civil política e social.

Essa questão da cidadania ativa vem ocupando o cenário político dos governantes preocupados com a implementação de políticas públicas de inclusão digital de cunho social, pois de acordo com Costa e Lemos (2005, p. 2) a inclusão digital se mescla com a inclusão social, já que comumente se associam as políticas de inclusão digital como dimensão da inclusão social contemporânea, posto que, muitos desses programas contam com os recursos oriundos do Fundo de Combate a Pobreza. Dessa compreensão emerge a expressão inclusão sociodigital que significa oportunizar a população de baixa renda o acesso diferenciado às TIC, por meio de seu uso desenvolver as potencialidades cognitivas, culturais e sociais dos indivíduos. Essa visão estrutura-se no fato de que a diferença entre os que têm acesso à internet e os que não têm aumenta ainda mais as brechas das desigualdades sociais e ameaça o desenvolvimento econômico e social do país.

Com base nesse contexto, a exclusão digital possui forte correlação com as outras formas de exclusão social, pelo que, em geral, as taxas mais altas de exclusão digital encontram-se nos setores de menor renda. (SORJ, 2003, p. 59). Essa afirmativa se constata por meio dos dados da Tabela 2 do Mapa das Desigualdades Digitais no Brasil (WAISELFISZ, 2007), em que os grupos de menor renda no Brasil utilizam a internet em menor proporção que os grupos de maior renda, bem como a discriminação por raça, que também atua como fator incidente nas condições de acesso à internet. No país como um todo, 28,3% dos brancos manifestaram ter usado a internet. Já entre os negros esse percentual cai para 13,3%. Ou seja, os brancos acessam a Internet 2,1 vezes mais que os negros, isto é, mais que o dobro dos negros. (WAISELFISZ. 2007, p. 19).

Os dados da tabela também revelam que as regiões mais pobres, como o Norte e o Nordeste, registram os menores índices de acesso à internet que as demais regiões do país. As regiões com melhor índice de acesso internet são o Sudeste e o Sul, com 20,3% e 18,6% de sua população de 10 anos ou mais de

idade. Entretanto, as brechas entre as unidades da federação são bem mais amplas que vão do Estado do Maranhão com 2,1% pessoas com acesso domiciliar e 7,7% de usuários de internet se comparadas ao Distrito Federal, com 31,1% e 41,1% respectivamente. (WASELFISZ, 2007, p. 18). Nesse sentido, a renda vem se consolidando como um grande obstáculo no processo de inclusão digital no Brasil, em decorrência dos altos preços dos equipamentos midiáticos e dos serviços de conexão à Internet, ratificando o cenário da exclusão digital. Além dessas fraturas econômicas, raciais e regionais, sabe-se que existem outras fraturas internas no âmbito do país, como as geracionais, sociais, culturais, etc.

Tabela 2: Uso da Internet segundo renda familiar per capita, raça/cor

| UF/REGIÃO | Uso de Internet segundo renda familiar <i>per capita</i> | | | Uso de Internet segundo raça/cor | | |
|---------------------|--|--------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-------------|
| | 40% mais pobres (1) | 10% mais ricos (2) | Relação 2/1 | Branca (1) | Negra (2) | Relação 1/2 |
| Acre | 3,2 | 63,5 | 19,7 | 23,5 | 10,2 | 2,3 |
| Amazonas | 2,9 | 50,6 | 17,7 | 16,6 | 8,7 | 1,9 |
| Amapá | 6,5 | 55,3 | 8,5 | 29,9 | 17,4 | 1,7 |
| Pará | 3,1 | 45,6 | 14,7 | 17,1 | 9,0 | 1,9 |
| Rondônia | 3,9 | 55,6 | 14,2 | 19,0 | 10,5 | 1,8 |
| Roraima | 5,0 | 32,3 | 6,4 | 20,6 | 11,6 | 1,8 |
| Tocantins | 3,6 | 55,8 | 15,5 | 21,4 | 11,8 | 1,8 |
| NORTE | 3,4 | 49,3 | 14,7 | 18,5 | 9,8 | 1,9 |
| Alagoas | 1,5 | 53,2 | 35,6 | 13,7 | 4,5 | 3,0 |
| Bahia | 4,7 | 51,5 | 11,1 | 19,7 | 11,1 | 1,8 |
| Ceará | 5,1 | 45,0 | 8,8 | 17,8 | 10,5 | 1,7 |
| Maranhão | 2,9 | 42,6 | 14,5 | 12,5 | 6,2 | 2,0 |
| Paraíba | 3,4 | 55,4 | 16,1 | 19,3 | 8,6 | 2,2 |
| Pernambuco | 4,7 | 51,9 | 11,0 | 19,6 | 10,2 | 1,9 |
| Piauí | 3,2 | 54,3 | 16,8 | 16,8 | 8,4 | 2,0 |
| Rio Grande do Norte | 3,5 | 61,3 | 17,6 | 19,4 | 9,1 | 2,1 |
| Sergipe | 3,8 | 44,9 | 11,8 | 17,7 | 10,5 | 1,7 |
| NORDESTE | 4,0 | 50,8 | 12,6 | 18,0 | 9,4 | 1,9 |
| Espírito Santo | 8,1 | 63,4 | 7,8 | 31,1 | 18,7 | 1,7 |
| Minas Gerais | 4,5 | 54,9 | 12,3 | 25,4 | 13,1 | 1,9 |
| Rio de Janeiro | 10,1 | 53,2 | 5,2 | 32,7 | 19,2 | 1,7 |
| São Paulo | 10,5 | 62,6 | 6,0 | 34,2 | 19,3 | 1,8 |
| SUDESTE | 8,3 | 59,2 | 7,2 | 32,1 | 17,2 | 1,9 |
| Paraná | 7,5 | 65,2 | 8,7 | 29,2 | 15,6 | 1,9 |
| Rio Grande do Sul | 6,9 | 58,0 | 8,4 | 24,8 | 14,4 | 1,7 |
| Santa Catarina | 9,2 | 60,7 | 6,6 | 31,0 | 16,5 | 1,9 |
| SUL | 7,5 | 61,1 | 8,1 | 27,8 | 15,3 | 1,8 |
| Distrito Federal | 11,1 | 75,4 | 6,8 | 51,2 | 33,1 | 1,5 |
| Goiás | 6,6 | 60,1 | 9,1 | 23,6 | 15,1 | 1,6 |
| Mato Grosso do Sul | 9,0 | 62,3 | 6,9 | 28,0 | 16,1 | 1,7 |
| Mato Grosso | 4,0 | 63,4 | 15,7 | 27,3 | 13,0 | 2,1 |
| CENTRO-OESTE | 7,0 | 67,1 | 9,5 | 30,1 | 18,0 | 1,7 |
| BRASIL | 5,7 | 58,7 | 10,3 | 28,3 | 13,3 | 2,1 |

Fonte: Indicadores construídos a partir dos microdados PNAD/IBGE. 2005

Neste cenário, os dados denunciam que no Brasil a utilização das TIC ainda está limitada a uma pequena camada da população, o que acaba contribuindo para a concentração de poder e renda e, conseqüentemente, acentuando as diferenças sociais. Esse acentuado processo de desigualdade pode ser radicalizado ainda mais pela chamada exclusão digital. Ou seja, a falta de acesso às TIC e a seus artefatos podem-se excluir ainda mais as camadas fragilizadas da sociedade, aumentando a pobreza.

Silveira (2001, p.21) declara que a pobreza só será reduzida com a construção de coletivos sociais inteligentes que sejam “capazes de qualificar as pessoas para a nova economia e para as novas formas de sociabilidade, permitindo que se utilizem as ferramentas de compartilhamento de conhecimento para exigir direitos, alargar a cidadania e melhorar as condições de vida”. Em uma sociedade na qual a riqueza depende da geração de conhecimentos, mais do que em qualquer período da história, a educação é, então, o meio principal de desenvolvimento, mas também de diferença social se considerarmos sua deficiência. Logo, a falta de condições econômicas, somada à falta de conhecimentos gera um contingente de vulneráveis digitais. A tecnologia faz com que, por meio das desigualdades de acesso ao conhecimento, se ampliem as diferenças sociais. Quer dizer, o fato de estar vulnerável em termos econômicos, educacionais, culturais, entre outros, acaba interferindo no processo de inclusão digital.

No entanto, a questão das políticas públicas de inclusão digital no Brasil, não se resume unicamente aos problemas econômicos, educacionais e culturais da população, mas também a outros fatores ligados à falta de infraestrutura tecnológica. Mesmo que se tenham essas condições, sem uma infraestrutura mínima não há como usar as tecnologias. A conexão banda larga e provedores de acesso atendem apenas os grandes centros urbanos do país, enquanto a maioria da população que vive em pequenas cidades do interior e lugarejos rurais está privada de usá-las, diferentemente dos países desenvolvidos, conforme Sorj (2003, p. 64):

A universalização das infra-estruturas de acesso é um processo praticamente concluído nos países avançados, ainda que em certas regiões mais isoladas dos Estados Unidos e em várias regiões da União européia a banda larga ainda não esteja disponível. Nos países em desenvolvimento, pelo contrário, a universalização das infra-estruturas é ainda um problema central, em particular nos pequenos vilarejos e zonas rurais, e a banda larga geralmente só é acessível em cidades de porte grande ou médio. A internet, na maioria dos países em desenvolvimento, é um fenômeno concentrado fundamentalmente nos centros urbanos, em particular nas grandes cidades.

Nos países que se encontram em baixo crescimento econômico e com intensa pobreza, a universalização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, assim como o acesso a outros meios de inclusão social, não parece estar perto de se concretizar nem mesmo em médio prazo. Para esses países continua sendo uma verdadeira luta a universalização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, assim como continua sendo o esforço pela universalização do acesso à educação básica e o combate ao analfabetismo.

Entre muitos fatores, em variados contextos, do mesmo modo que muitas pessoas ainda não tiveram acesso a escrita, ao rádio, ao jornal, a televisão e ao cinema podem nunca a vir a ter acesso ao computador e a internet. Apesar de a escrita ter criado analfabetos, não se pode afirmar que ela tenha criado a exclusão. A maneira como o sistema educacional, associado à hegemonia capitalista se estruturou é que gerou a exclusão da educação no Brasil, pelo fato de deixar para trás uma massa de analfabetos funcionais, disseminando as desigualdades no mundo. No entanto, para Alarcão (2003, p. 12), “os excluídos sê-lo-ão ainda mais, se não houver políticas públicas visando combater o aprofundamento da clivagem social trazida pelas tecnologias digitais.

Em função disso, neste início de século, a inclusão digital se tornou alvo de preocupação do governo e de organismos não governamentais, uma vez que a falta de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação pode gerar um abismo social ainda maior do que o já existente no país. Na visão de Silveira (2001, p.18) a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que, as principais atividades econômicas, governamentais e de boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Em consonância com esse movimento, emergem no Brasil implantação de vários programas e projetos de inclusão digital visando mudar o quadro de exclusão social gerado pela falta de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação.

3.2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

As primeiras discussões em torno de políticas públicas de inclusão digital no Brasil surgiram no final da década de 1990 com a organização do Livro Verde, documento que seria constituído das diretrizes do Programa Sociedade da Informação (Socinfo) instituído pelo Decreto 3.294 de 15 de dezembro de 1999, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, por meio do Conselho Nacional de Ciências e Tecnologias, com o objetivo de coordenar e fomentar ações para a utilização das TIC, de forma a promover a inserção dos brasileiros na sociedade da informação e ao mesmo tempo contribuir para que a economia do país tivesse condições de competir no mercado globalizado. Com este propósito, o programa foi estruturado de forma a abranger e influenciar em diversos âmbitos da sociedade.

A elaboração do Livro Verde foi desenvolvida por centenas de profissionais de diversas áreas, teóricos de educação, políticos e lideranças comunitárias, constituídos por grupos de trabalho (GT), que atuaram para formulação dessas diretrizes. Longe de atender as demandas da inclusão digital no setor econômico, no desenvolvimento de ciências e tecnologia brasileira, o livro verde não alcançou as metas indicadas para a educação, por meio de ações do Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo). (CRUZ; HETKOWSKI; NETO, 2008, p.95). Suas diretrizes no que se refere a educação declaram que, para alguém ser alfabetizado digitalmente, é preciso fluência na “capacidade de reformular conhecimentos, expressar-se criativa e apropriadamente, bem como produzir e gerar informação”. (TAKAHASHI, 2000, p.7) e acrescenta que a alfabetização digital deve ser promovida em todos os seus níveis de ensino, enfatizando que essa é uma das condições essenciais para que haja um aumento no alcance das Tecnologias da Informação e Comunicação na sociedade como um todo. Após a publicação, o Livro Verde ficou disponível para discussões com o objetivo de originar outro documento denominado de Livro Branco que representaria a versão ratificada dessas diretrizes, mas não foi consolidado por falta de investimento no programa.

De acordo com Pretto (2001, p. 3) o Programa Socinfo teria que ser compreendido numa perspectiva que abarcasse as inúmeras desigualdades em que vive a população no país, de forma que, ao tratar das questões tecnológicas, não

criasse mais uma referência aos sem acesso às TIC, mas um programa, em última instância, que estivesse centrado na busca de, ao oferecer o acesso, trabalhasse para diminuir as outras desigualdades sociais. Um programa que estivesse preocupado com a modernização do governo, desenvolvendo proposta para uma administração eletrônica, preocupado com o desenvolvimento e a automação das linhas de produção, do sistema bancário, dos transportes, do comércio. Para o autor, não se deve esquivar-se dessas e de tantas outras questões, o que precisa presidir essas iniciativas e políticas de inclusão digital é a busca da construção de uma sociedade mais justa.

Nessa mesma década foi implantado o Programa Nacional de Informática na Educação (PROINFO), criado pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) Portaria nº. 522, de 09 de abril de 1997, sob a coordenação de Educação a Distância do MEC, foi concebido com o apoio dos governos estaduais e municipais, para promover a inclusão digital de professores e alunos da rede pública de ensino básico, com vistas a articular inclusão digital e educação por meio da introdução das TIC no processo de ensino-aprendizagem. A base de funcionamento desse programa nos estados e municípios se dá por meio dos Núcleos de Tecnologias Educacionais/NTE, que formam uma estrutura descentralizada de apoio ao processo de informatização das escolas, auxiliando tanto no processo de planejamento, quanto no processo de formação dos professores e gestores escolares. De acordo com Cruz; Hetkowski e Neto (2008, p. 96):

No ano de 2006, o Ministério da Educação e Cultura (MEC) investiu cerca de R\$ 260 milhões de reais no Proinfo para equipar as quase 7 mil escolas públicas de ensino médio ainda sem laboratório de informática, além de treinamentos para professores. Os resultados do programa têm sido crescentes. Em 2007, cerca de 9 mil escolas já eram atingidas pelo programa, e em 2008, o número passou para 12 mil. A expectativa do programa é que até 2010, 87% das escolas brasileiras tenham conexão de Internet banda larga. Estimativa que desanima os pesquisadores, uma vez que a técnica está acima dos pressupostos pedagógicos e educacionais, e desta forma o computador perde seu sentido e sua potencialidade dentro da escola.

A Bahia conta, atualmente, com dezessete unidades de NTE. Destas, dezesseis são estaduais e uma municipal, beneficiando mais de 1.500 (mil e quinhentas) escolas públicas de ensino básico do Estado.

Para impulsionar as diretrizes do programa Socinfo foi criado o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST), por meio da lei de número 9.998, do dia 17 de agosto de 2000, com a finalidade de angariar recursos

destinados a cobrir a universalização de serviços de telecomunicações. O FUST emergiu da iniciativa do Ministério das Comunicações numa ação conjunta com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Seus recursos são provenientes da contribuição de 1% da receita operacional bruta das operadoras de telecomunicações para que todos, especialmente os das regiões mais pobres e distantes do país, pudessem ter disponíveis serviços de telecomunicações, como o acesso à Internet. (COSTA e LEMOS, 2005, p. 5).

O governo federal que se iniciou em 2003, apoiando-se em novas concepções no campo social e nos avanços tecnológicos, passou a dar maior prioridade à questão da inclusão digital com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas e atenuar as desigualdades sociais. Com essa preocupação a política de inclusão digital brasileira passou a ser vista como um importante vetor da política social, pressupondo-se de que a ausência de formas de inclusão digital poderá aumentar ainda mais a exclusão social das camadas menos favorecidas da população, devido às reconfigurações sociais pelas quais passam o país e o mundo. A partir de uma reorganização dos programas implantados na gestão anterior, o governo redefine e propõe novos programas, com estratégias e ações voltadas para a inclusão sociodigital.

Com base nessa reorganização, encontra-se o Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) criado por meio da Portaria nº 25610, de 13 de março de 2002, publicada no Diário Oficial da União em 16 de março de 2002. O projeto inicialmente consistia em instalar 3.200 terminais eletrônicos em pontos estratégicos dos municípios brasileiros, para que o cidadão por meio de um cartão tivesse acesso aos serviços do Estado, viabilizando aos cidadãos das localidades distantes o acesso às informações e aos modernos recursos de comunicação.

A partir de 2003, o programa GESAC sofreu modificações e passou a valorizar aspectos comunitários não considerados na versão primeira, partindo do pressuposto de que para promover a inclusão digital é preciso trabalhar as comunidades beneficiadas para uso intensivo das TIC; a produção de conteúdos de forma cooperada e à distância com outras comunidades, a interação com a comunidade de Software Livre, tendo o suporte desta e contribuindo com resultados, no fomento de desenvolvimento cultural e econômico local. (GESAC, 2004). O programa foi

reorganizado estruturalmente em pequenas unidades com redes de computadores via satélite, denominadas Telecentros, que segundo Cruz; Hetkowaki e Neto (2008, p. 98):

Estes espaços não têm como objetivos apenas oferecer cursos e oficinas de informática para a comunidade de baixa renda, mas ser um espaço de referência para a difusão das TIC e, sobretudo, de informações e conhecimentos. Deve também constituir-se num espaço para formação de sujeitos capazes de exercer plenamente a cidadania – acelerando o processo de desenvolvimento local de todos os setores, comunicando para o mundo afora seus desejos, suas esperanças e suas conquistas, preparados para o enfrentamento das circunstâncias em que vivem; em sua maioria, situação de pobreza, miséria e violência.

Os Telecentros do programa GESAC são considerados a forma mais ampla de acesso às TIC pelo governo federal. Em geral são implantados em comunidades de difícil acesso, onde não têm redes de telecomunicações em banda larga e que tenham alguma organização no desenvolvimento de atividades comunitárias culturais apoiadas por essas tecnologias. “Até o final de 2009 a expectativa é que sejam implantados mais de 3 (três) mil novos pontos de acesso público e gratuito”. (CRUZ; HETKOWSKY; NETO, 2008, p. 97).

Segundo Silveira (2001, p. 39) quanto mais telecentros instalados maior será a possibilidade de envolvimento direto da população nas definições essenciais do país, já que:

É estratégia para a defesa de uma cidadania ativa a multiplicação dos telecentros em todas as cidades e áreas de exclusão social. O telecentro ou Ponto Eletrônico de Presença é o elo que une o combate à exclusão digital e a luta pela democratização profunda do Estado e da sociedade. As tecnologias de informação são poderosos instrumentos que os movimentos e os indivíduos possuem para alcançar esse fim. (SILVEIRA, 2001, p. 40).

Como se pode observar, do ponto de vista dos autores a política dos telecentros constituiu, como prioridade, à promoção da cidadania. Essa concepção tem como referência garantir os direitos coletivos em detrimento aos direitos individuais, evidenciando, então, que a inclusão digital concentrada em aspectos individuais não transforma as práticas políticas em princípios da universalidade e da igualdade.

Em março de 2005, emerge o Projeto Casa Brasil, com a concepção de que o combate à exclusão social e a promoção da cidadania devem envolver uma política transversal, que perpassasse diversas áreas do conhecimento e de atuação do governo federal. Por isso, esse projeto reúne esforços de diversos ministérios, órgãos públicos, bancos e empresas estatais para levar inclusão digital, cidadania, cultura e lazer às comunidades de baixa renda, buscando superar e romper a cadeia

de reprodução da pobreza. É coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e responsável pelo repasse dos recursos. Para a administração do projeto foi criado um comitê gestor e um comitê executivo, ambos coordenados com a secretaria executiva da Casa Civil. O comitê gestor estabelece as diretrizes gerais de gestão e de aplicação dos recursos, bem como os critérios para a escolha das entidades e localidades que abrigam as unidades do projeto Casa Brasil, com a incumbência de aprovar o plano anual de trabalho, acompanhar e monitorar a implementação e o desempenho das unidades e avaliar os resultados obtidos. O Comitê Executivo tem a responsabilidade de coordenar as ações dos órgãos envolvidos para a consecução dos objetivos do projeto, visando a maior eficácia e visibilidade dos programas de inclusão social do governo federal.

O projeto é constituído por uma estrutura modular, isto é, um local para uso comunitário planejado para reunir diversos setores implantados simultaneamente ou em etapas de acesso universal, livre e gratuito que ofereça possibilidade de uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação, com a finalidade de possibilitar às comunidades carentes o desenvolvimento de ações voltadas para a inserção do cidadão na sociedade da informação. A estrutura modular é composta por oito unidades: telecentro; auditório; sala de leitura; espaço multimídia; oficina de rádio; laboratório de divulgação da ciência; unidade bancária; e módulos de representação do governo federal.

Esses dois programas, o GESAC e o CASA BRASIL são considerados pelo governo federal como referências de ações de inclusão digital no Brasil, tendo em vista sua disseminação nos municípios. Todavia, outras iniciativas vêm sendo desenvolvidas, mas ainda com pouca visibilidade para combater a exclusão digital, como é o caso do projeto Um Computador por Aluno (UCA) e o projeto Cidadão Conectado.

O projeto Um Computador por Aluno é uma iniciativa vinculada à educação que, desde 2005, investiga a possibilidade de adoção de laptops educacionais como um meio de elevar a qualidade da educação pública brasileira. Este projeto busca contemplar cada estudante da rede de ensino básico da escola pública com um laptop de baixo custo, que custa em média U\$ 100 a unidade. Mas “o Tribunal de Contas da União (TCU) paralisou a compra dos 150 mil laptops do projeto pelo Fundo Nacional do Desenvolvimento da Educação (FNDE) alegando questões de legalidade de itens do edital”. (AREDE, 2009, p.44).

O projeto Cidadão Conectado – Computador para todos, foi criado por meio do Decreto de nº 5.542, de 20 de Setembro de 2005, que visa conceder financiamentos especiais para compra de computadores à população. Esses recursos são oriundos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) e distribuídos nos bancos oficiais e pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

No entanto, Lévy (1999, p. 196) acredita que a questão do acesso pela perspectiva financeira não é o principal ou o único fator de exclusão. Para ele, todos devem ter acesso sim, mas não se deve entender por isso um “acesso ao equipamento”, a simples conexão técnica que, em pouco tempo, estará de toda forma muito barata (...). Devemos antes entender um acesso de todos aos processos de inteligência coletiva, “que possui como principais traços o caráter participativo, emancipador e descompartmentalizante”. (CRUZ; HETKOWSKY; NETO, 2008, p. 92).

Outra iniciativa expressiva no processo de inclusão digital no país trata-se do crescimento das *lan houses*, que vêm buscando sua formalização junto aos poderes públicos no sentido de angariar acesso a mecanismos de financiamentos financeiros, já que pesquisas revelam que conteúdos violentos estão cada vez menos vistos nessas casas. Por outro lado, o acesso a redes de relacionamentos sociais como Orkut, comunicadores instantâneos como Messenger, e-mail, Skype, bem como pesquisas na internet e acesso a serviços públicos tem se tornado constante. Com base nesses usos, os proprietários das *lan houses* reivindicam apoio dos governos, no sentido dessas casas se tornarem prestadoras de serviços do governo eletrônico, vendedora de tempo de acesso para pesquisas escolares e articulação com programas de educação à distância. (CORNILS, 2009, p.14).

Uma pesquisa realizada pela Cultura Data, órgão de pesquisa da Fundação Padre Anchieta, para fundamentar o projeto Conexão Cultura, ouviu 349 usuários e 27 donos de *lan houses* da cidade de São Paulo e mostrou que os videogames não são mais os campeões de audiência. Os jogos nesses espaços públicos aparecem como preferência de 42%. Percentual bem próximo aos 40% de usuários que afirmam ir à *lan houses* para acessar sites de notícias. As *lan houses* começaram a ser vistas como locais públicos de acesso à comunicação, informação, pesquisa e relacionamento, categorias que inclui e-mail e o Orkut. Segundo o estudo, o usuário de *lan house* é jovem (57% tem até 24 anos, e 34% estão entre 16 e 24 anos) e

majoritariamente do sexo masculino (56%) A maior participação é da classe C, com 51%. (CORNILS, 2009, p.16).

Segundo a diretora editorial da Revista ARede (2009, p.4) a construção de uma política pública para as *lan houses* é uma discussão importante e necessária, pois, ao lado dos telecentros, constituem infraestruturas de acesso, essenciais para o processo de inclusão digital. Muito embora cobrem pelo acesso, a maioria das *lan houses* não gera receita suficiente para conseguir existência formal. Por isso, o principal objetivo da Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital (ABCID), entidade de proprietários de *lan houses* fundada em 2008, é criar condições para que essas pequenas empresas se formalizem. Segundo estimativas da ABCID, das cerca de 90 mil *lan houses* do Brasil, 87% são informais.

Assim, nesse movimento integram as mais influentes políticas públicas e privadas de inclusão digital que têm contribuído para combater a exclusão digital no Brasil. Apesar de haver grande esforço do governo federal para criar um modelo brasileiro de inclusão digital unificado, na perspectiva de integrar as iniciativas já existentes a outras inovadoras, isso ainda não se concretizou. Têm-se visto uma duplicidade de programas com projetos isolados, implementados pelas próprias Secretarias de Estado, sem um desenho nacional de inclusão digital, o que tem acarretado grandes dificuldades para a execução das políticas públicas sociodigital. Ainda que algumas iniciativas, integradas com outras políticas tenham surgido recentemente, falta uma política nacional que dê seguimento crítico aos programas já implantados, uma vez que a maioria desses programas tem se revelado na medida de suas possibilidades, uma inclusão digital ainda restrita para aqueles que não têm acesso ao computador e à Internet.

4. INCLUSÃO SOCIODIGITAL NA BAHIA E OS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA

O processo de inclusão digital no Estado da Bahia não tem sido diferente do cenário nacional, com variadas iniciativas oriundas das esferas federal, estadual, municipal, algumas articuladas com universidades, organização não governamental, empresas privadas, propiciando à população de baixa renda o acesso às Tecnologias Informação e Comunicação. Dentre elas, destacam-se iniciativas como as da Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia (FACED/UFBA) com o projeto Tabuleiros Digitais, que constitui um espaço público de acesso aos computadores conectados a internet, com sistema operacional Linux (software livre), destinado principalmente para estudantes, partindo do pressuposto de que essa categoria, desde o momento inicial de sua formação acadêmica, precisa estar inserida na cultura digital, de forma a entender as TIC como fundamentais numa perspectiva cultural e estruturante no exercício da cidadania, na interação com o mundo da informação e comunicação e não como instrumentalidade. (PRETTO, 1996).

A política do software livre no projeto é fundamentada na defesa do baixo custo, bem como na concepção da adaptabilidade as suas necessidades que garante autoria e autonomia tecnológica. O Tabuleiro digital é um modelo projetado para uso rápido da internet, por isso suas características estruturais não têm grandes sofisticções de conforto e acabamento. É construído a partir de uma tábua padrão de compensado, reto, sem encosto e sem almofada, tal como os tabuleiros de acarajé da cidade de Salvador. (PRETTO, 1996).

No entanto, existem outros exemplos espalhados na Bahia. Dentro deste cenário, desponta o Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia, que vem se consolidando nestes últimos anos, dando maior visibilidade às políticas de inclusão digital do Estado e melhorando o quadro de exclusão em que se encontrava a população de baixa renda.

Em 2003, visando programar ações que promovessem o desenvolvimento científico e tecnológico nas áreas social, econômica, ambiental e institucional na Bahia, foi criada a Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI).

Desde então, esta Secretaria vem traçando políticas que impulsionam à produção científica, a inclusão digital, a qualificação profissional e o desenvolvimento sustentável. Para tal oferece apoio a pesquisadores nos projetos de desenvolvimento para o Estado, incorporando os avanços da Ciência e da Tecnologia no setor produtivo, promovendo a inovação tecnológica e melhorando a competitividade; expandindo o acesso às tecnologias e assim contribuindo para a superação das desigualdades sociais e o aumento da qualidade de vida dos baianos. A sua mais abrangente política de inclusão digital encontra-se no Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia (PISD), que tem como objetivo potencializar as oportunidades de desenvolvimento espacial equilibrado e de inclusão social por meio da universalização de acesso da população às TIC, em todas as regiões do Estado e para todas as camadas sociais, com a finalidade de combater o que se convencionou chamar de exclusão digital. (BAHIA, 2008)

Este programa foi implantado em 2003, como experiência piloto, denominado Programa Identidade Digital (PID). Inicialmente foi concebido com a criação de seis Infocentros, hoje denominados Centros Digitais de Cidadania (CDC) nas cidades de São Felix, Santo Antonio de Jesus, Vitoria da Conquista e Salvador. Em 2007, este programa já contava com 362 Centros implantados, responsabilizando-se por mais de sete milhões de acessos à Internet. Em setembro de 2008 esse quantitativo foi ampliado para cerca de 700 Centros digitais e a meta da SECTI é implantar, até 2010, cerca de 1200, cobrindo os 417 municípios baianos. (CRUZ; HETKOWSKI; NETO, 2008, p. 99).

Com a mudança de governo estadual em 2007, o programa sofreu modificações significativas, foi redimensionado não somente na estrutura organizacional e logística, mas também nas parcerias, implementando novas ações. Antes, as parcerias eram feitas quase somente com as prefeituras; atualmente, elas são articuladas, preferencialmente com organizações da sociedade civil com capacidade de gestão: associações, sindicatos, cooperativas, maçônicas, assentamentos rurais, comunidades afrodescendentes, indígenas, igrejas, comunidades quilombolas. Ampliou sua linha de atuação no desenvolvimento da cidadania e articulou parceria junto às quatro universidades estaduais: Universidade Estadual da Bahia (UNEB), Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFES), Universidade Estadual Santa Cruz (UESC), Universidade Estadual Sudoeste da

Bahia (UESB) para implementação de ações, voltadas para a formação dos monitores, gestores dos Centros Digitais e a criação do Núcleo de Gestão Colaborativa (NUGEC) para atuar junto a comunidade local, como forma de aproximar o poder público da comunidade, bem como a produção do material didático-pedagógico, objetivando melhorar o processo de inclusão sociodigital dos Centros Digitais de Cidadania. (OLIVEIRA, 2008, p. 148).

Além das quatro universidades estaduais, o programa conta com outros parceiros, como a Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado da Bahia - FAPESB, Fundação Getulio Vargas – FGV, Serviço Nacional da Indústria – SENAI, Centro de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico em Informática e Eletroeletrônicos de Ilhéus – CEPEDI, Telemar, dentre outros.

Entre as ações propostas pelo programa, cabe a maior relevância a implantação de Centros Digitais de Cidadania (CDC) destinados a levar às comunidades inseridas em alto nível de vulnerabilidade social, capacitações de informática e o acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação, possibilitando a geração de serviços considerados relevantes para a comunidade. De acordo com Oliveira (2008, p. 145) a concepção de inclusão digital do programa faz com que os Centros Digitais de Cidadania se diferenciem de uma *lan house* ou de um mero infocentro já que se trata de um espaço democrático, de formação, participação, busca de conhecimento, informações, cidadania. Sendo do interesse público que cada unidade esteja arraigada na comunidade fazendo parte de uma estratégia de desenvolvimento sustentável.

Neste sentido, a concepção de inclusão digital defendida pelo programa se propõe a minimizar a exclusão social por meio da inclusão digital. Com a finalidade de garantir o acesso das pessoas de baixa renda às TIC, capacitando-as para o uso dos aplicativos da informática e também melhorar a qualidade de vida da população, proporcionar melhoria no nível educacional e cultural dos alunos das escolas públicas, promover a inclusão social de grupos de necessidades especiais, garantir maior liberdade social, oportunizar o acesso a informações governamentais e aos serviços públicos, gerar e difundir informações com vistas a ampliar a empregabilidade e a geração de renda e possibilitar a construção de uma cidadania mais participativa.

Do ponto de vista de Oliveira (2008, p. 146-147), os principais desafios a serem enfrentados pelo programa para sua sustentabilidade está na necessidade de desconstruir a relação de dependência entre os parceiros e o Estado, e assim desenvolver uma cultura de autonomia no CDC, fortalecendo-o como um espaço de geração de conhecimento e formação para a cidadania, oferecendo capacitações a partir dos gestores e monitores para que os usuários assumam um papel de autores e atores do processo. Além disso, criar alternativas de sustentabilidade econômica, social e técnica para os Centros, estendendo suas ações para o perímetro rural, buscando superar as deficiências com a falta de estrutura da internet banda larga nos Municípios e nas comunidades.

Os Centros Digitais de Cidadania são estruturados e padronizados com dez microcomputadores, uma impressora, um servidor de rede. Quanto a parte lógica, seus computadores funcionam com uma solução personalizada do sistema operacional chamada Berimbau Linux. Essa denominação foi escolhida para homenagear a cultura da Bahia na capoeira. Assim como o instrumento musical é formado por uma adaptação de materiais como arco de madeira, arame e cabaça, o Berimbau Livre também é uma adequação de recursos. A alternativa digital não transmite som, mas seus aparatos são responsáveis por garantir que o usuário acesse gratuitamente o computador. O Berimbau Linux é desenvolvido pelo próprio Programa especificamente para atender suas necessidades, sendo responsável pelo sistema de gerenciamento dos acessos, cadastramento dos usuários e geração das estatísticas e relatórios, que possibilita que o PISD desenvolva, administre e mantenha o funcionamento dos CDC de forma independente, utilizando soluções tecnológicas de baixo custo, que permitem a implementação de um conjunto de informações, serviços à comunidade local, promovendo o acesso gratuito das pessoas às TIC como meio para o alcance da inclusão social. (REGIMENTO INTERNO DO CDC, 2008)

Além do sistema Operacional Berimbau Linux, o programa é constituído por um conjunto de programas livres, tais como: os editores de textos, planilhas, gráficos, editores de apresentação do OpenOffice.org e programas de navegação da internet Iceweasel (baseado no FireFox), dentre outros. A política do Software Livre se constitui pela liberdade que o usuário tem de executar, distribuir, modificar e repassar as alterações feitas nos programas sem necessidade de pedir permissão

aos proprietários. Para isso, é necessário ter acesso ao código fonte do programa, diferentemente dos softwares proprietários que são comercializados e não disponibilizam seus códigos fonte, apenas a traduzem em linguagem de máquina, não permitindo qualquer tipo de alteração por parte do usuário. Conforme declara Silveira, (2001, p. 38) a essência do software livre é fundamentada em quatro liberdades:

- Liberdade de executar o programa para qualquer propósito;
- Liberdade para estudar o programa e adaptá-lo às suas próprias necessidades, ou seja, ter acesso ao seu código fonte;
- Liberdade de redistribuir suas cópias originais ou alteradas;
- Liberdade para aperfeiçoar o programa e liberá-lo para benefício da comunidade.

De acordo com Hetkowski e Santos (2008, p. 69):

As três últimas liberdades só serão possíveis com a disponibilização do código fonte, que é o conjunto de instruções/comandos organizados e concatenados pelo programador, com a finalidade de realizar uma determinada tarefa/função. Esse código permite que um programador ou quem entenda de linguagem de programação possa lê-lo, interpretá-lo e estudá-lo. É o código fonte que será convertido (compilado) para programa de computador, numa linguagem de máquina, só entendida pelo computador. O código fonte, então, passa a assumir um importante papel no mercado capitalista, tornando-se o segredo estratégico das empresas de desenvolvimento de programas proprietários.

Portanto, a filosofia do software livre permite que o código dos programas seja alterado, de maneira que eles possam ser integrados com outros programas e atenda as necessidades do usuário. Contudo, o termo livre não está associado a significação de gratuidade, mas a liberdade que o usuário dispõe para compartilhar sua produção com todos.

Considerados como um espaço de aprendizagem multidisciplinar, as atividades desenvolvidas nos CDC têm a finalidade específica de promover a inclusão digital e social, por meio de programas educativos, ações comunitárias e dinâmicas de organização social, agregando sentido a utilização dos recursos tecnológicos, ao tempo em que visa o fortalecimento de iniciativas de grande relevância para a população local. As ações realizadas devem priorizar a formação pessoal, social, acadêmica e/ou profissional de jovens e adultos; geração de trabalho e renda; participação e mobilização social; comunicação e articulação

comunitária; expressão e ampliação de repertório cultural. Por isso, além de informática, as capacitações envolvem cidadania, empreendedorismo, aperfeiçoamento profissional, tendo como base uma metodologia que articula o uso do computador às necessidades dos beneficiários. (REGIMENTO INTERNO, 2008).

Para atender demandas podem ocorrer capacitações sobre temas específicos de interesse da comunidade, como projetos sociais e oficinas para alunos e professores de escolas públicas, idosos, crianças e adolescentes em situação de risco social, indígenas, trabalhadores sindicalizados, desempregados e pessoas portadoras de necessidades especiais. Entretanto, nesses casos as atividades devem ser programadas sob indicação ou autorização prévia da Coordenação Geral do Programa da SECTI, preservando-se o horário de duas horas para os acessos livres. Além disso, contam com o apoio de uma cartilha de informática básica elaborada pela equipe de coordenação pedagógica do Programa. (REGIMENTO INTERNO, 2008)

As atividades nos CDC são desenvolvidas respeitando os horários de funcionamento. Em geral eles funcionam obrigatoriamente 08 horas por dia, de segunda a sexta-feira, no horário comercial ou conforme os horários pré-estabelecidos pela instituição mantenedora onde estiver instalado, desde que respeitadas às 08 horas obrigatórias. O atendimento pode ser estendido para a noite e/ou aos sábados, domingos e feriados, a depender de acordo com a instituição mantenedora e a SECTI. São gratuitos e estão abertos ao público em geral, sem distinção, salvo alguns critérios; os menores de 10 (dez) anos precisam estar acompanhados pelo responsável. A partir dessa idade todos podem acessar livremente, desde que autorizado pelo maior de 18 anos que seja seu representante legal. Os maiores de 60 (sessenta) anos, pessoas com crianças no colo, gestantes e deficientes têm prioridade no atendimento. Quanto ao serviço de impressão de documentos, o máximo permitido são três páginas por usuário, com algumas ressalvas para currículo vitae, emissão de contas de água, luz, telefone e certidões. Também não fornecem disquetes, CD, ou qualquer outro tipo de disco flexível para gravar arquivos. (REGIMENTO INTERNO, 2008)

Os CDC constituem-se, também, em espaços concretos para a participação cidadã. Por meio deles o cidadão poderá manifestar suas reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pelo governo do Estado

da Bahia por meio do site da Ouvidoria Geral do Estado; acessar as contas do Governo Estadual, obter documentos (declarações junto a instituições públicas estaduais e federais) e serviços como: fazer declaração de isento no site da Receita Federal, localizar documentos perdidos no site da Polícia Militar. (REGIMENTO INTERNO, 2008)

A utilização de salas de bate-papo online, as redes sociais como o Orkut e jogos eletrônicos deve ser supervisionada pelos monitores, com atenção especial aos menores de idade, a fim de conscientizá-los dos cuidados que se deve ter em relação a pedofilia e outros tipos de crimes na rede, com tempo estabelecido em 30 minutos. Entretanto, na realização de oficinas com atividades planejadas que contemplem tais recursos este tempo poderá ser desconsiderado. As simulações dos jogos eletrônicos podem ser usadas como estímulo para o desenvolvimento cognitivo do usuário. No sistema Berimbau Linux há jogos disponíveis que são livres para a população e apropriados ao uso. (REGIMENTO INTERNO, 2008) Esses modos de comunicação podem ser mais bem aproveitados nas atividades dos CDC se forem trabalhados como possibilidade de compartilhamento, de aprendizagem colaborativa, de trocas de experiências e de diálogos entre os usuários.

O fato de o PISD ser estruturado em forma de parcerias, a formação organizacional dos CDC pode ser caracterizada estaduais, municipais e comunitárias, desde que as instituições parceiras disponibilizem os espaços para o funcionamento, conforme padrões estabelecidos pela SECTI, com fácil e livre acesso à população; desde que contrate o Link para provimento de acesso a internet e instale uma linha telefônica para contatos. Ao governo federal cabe a disponibilização dos recursos para compra dos equipamentos, mobiliários e as instalações elétricas. O governo estadual, em contrapartida, se responsabiliza pelas capacitações dos gestores e monitores, com o acompanhamento das atividades desenvolvidas e a estrutura física dos Centros digitais vinculados a instituições do Estado. As entidades parceiras (ONGs, cooperativas, associações, prefeituras, sindicatos) além da estrutura física, são responsáveis pela gestão administrativa do Centro, garantindo as despesas de manutenção das máquinas, água, luz, link, telefone, recursos humanos, segurança e material administrativo. (BORGES; OLIVEIRA; SOUZA, 2008, p.159).

Em geral, as unidades estaduais são instaladas em estruturas do Estado (escolas, bibliotecas, universidades, centros culturais, etc.) que são geridas por suas secretarias ou órgãos estaduais parceiros do programa e mantidas com recursos do próprio Estado. Já as unidades municipais são instaladas em estruturas cedidas pelo município parceiro do programa e operacionalizadas por ele, que assume as despesas necessárias ao funcionamento da unidade. Os CDC comunitários são instalados em espaços disponibilizados pelas instituições sem fins lucrativos, contanto que eles já venham desenvolvendo atividades sociais junto à comunidade e se disponham a operacionalizá-las, custeando a sua manutenção. Para garantir sua sustentabilidade, essas instituições poderão desenvolver atividades alternativas como bingo, rifa, a fim de angariar recursos para manutenção da unidade ou articular parcerias com a iniciativa privada, sem que isso implique em qualquer tipo de vinculação com o Estado. Os órgãos estaduais, municipais e as instituições sem fins lucrativos que assumem os CDC são denominados Instituições Mantenedoras. (BORGES; OLIVEIRA; SOUZA, 2008, p.159)

Essas Instituições Mantenedoras precisam garantir o acesso da população ao CDC, gratuitamente e sem discriminação; mantê-lo aberto, limpo e em condição de funcionamento nos horários e dias pré-estabelecidos de acordo com a coordenação do PISD; administrar as atividades e tomar todas as providências administrativas e legais cabíveis, zelar pela segurança dos equipamentos, garantir segurança e um bom atendimento ao usuário; efetuar em dia os pagamentos das despesas das unidades (energia, água, segurança, limpeza, link, telefone e recursos humanos), não deixar faltar os materiais de consumo, não alterar o padrão visual da estrutura do Centro, nem instalar programas sem autorização prévia da coordenação do PISD. Caso necessário, precisa encaminhá-los à Secretaria para análise da viabilidade técnica e pedagógica do programa. Além disso, implantar o Núcleo de Gestão Colaborativa – NUGEC garantindo a participação democrática entre o CDC e a sociedade; organizar eventos informativos sobre as atividades desenvolvidas, e, sempre que preciso, disponibilizar pessoas para garantir o atendimento na distribuição de senhas e organização de filas. (BORGES; OLIVEIRA; SOUZA, 2008, p.160).

Também constitui responsabilidade das instituições mantenedoras o envio de relatórios mensais das atividades à SECTI, cujo formulário padrão encontra-se disponível no sistema ACESSA Berimbau. Além disso, efetuar o pagamento dos

monitores e gestores, assim como outras despesas geradas, garantindo o funcionamento da unidade, como também permitir a participação do gestor e dos monitores em eventos e cursos promovidos pela Secretaria.

As instituições interessadas em abrir um Centro Digital devem formalizar junto a SECTI uma solicitação para sua implantação. A Secretaria realiza uma avaliação do perfil e das ações realizadas pela instituição na comunidade, com o objetivo de adequar o interesse aos padrões operacionais estabelecidos pelo Programa. Após assinatura de convênios são definidos os direitos e deveres das instituições parceiras. Cabe a Secretaria o envio dos equipamentos e o mobiliário para implantação do Centro; a instalação da rede lógica e dos sistemas e softwares livres a serem utilizados nos computadores; a capacitação dos monitores/gestores e dar suporte técnico e operacional aos equipamentos e rede lógica. Os equipamentos encaminhados pela SECTI para os Centros digitais devem ser utilizados no desenvolvimento de suas atividades afins, não sendo permitido retirá-los para outras finalidades. (REGIMENTO INTERNO DO CDC, 2008).

Para frequentar um Centro digital de Cidadania, inicialmente, a pessoa precisa se cadastrar no sistema ACESSA Berimbau para gerar um login e uma senha de acesso. A partir deste cadastramento o usuário pode frequentar qualquer outro centro do programa em todo território baiano. Mas, para participar de cursos e oficinas, é necessário o cadastramento no sistema Educ Berimbau para que o usuário tenha acesso às atividades disponibilizadas e a equipe de coordenação pedagógica possa acompanhá-lo no desenvolvimento. No curso de formação continuada para gestores e monitores o cadastramento é feito no ambiente virtual de aprendizagem, ead.berimbau, de plataforma *moodle* da SECTI.

A organização dos Centros Digitais de Cidadania envolve um gestor, um monitor e o Núcleo de gestão colaborativa. O gestor é a pessoa que coordena todas as ações dos Centros, acumulando duas funções: administrativa e social. Sua função administrativa é informar a coordenação de capacitações do programa da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovações quando há necessidade de formação de novos monitores; fornecer documentação necessária ao seu cadastro no ACESSA Berimbau; preencher relações instrucionais quando do seu desligamento do programa; emitir relatório semestral sobre as ações desenvolvidas pelos monitores; solicitar oficinas, verificar o atendimento ao cidadão, cumprimentos de normas e

regras do Programa. Quanto à função social, ela representa o eixo de relações com a comunidade no qual o Centro está implantado. Também é da competência do gestor constituir e implantar o NUGEC.

O monitor é a pessoa responsável pelo desenvolvimento das ações de inclusão sociodigital no CDC. Recebe capacitação do programa por meio da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Inovação para prestar atendimento aos usuários. Além disso, ministrando cursos e oficinas de informática para a comunidade. Para ser um monitor de infocentro, ou educador digital como preferem alguns teóricos, é necessário ter ensino médio completo e conhecimentos de informática básica. Sua carga horária de trabalho depende da Instituição Mantenedora, podendo ser de vinte ou quarenta horas semanais. Dentre as atribuições, os monitores devem fazer o cadastramento dos usuários no sistema ACESSA Berimbau para gerar um login e senha e possam utilizar os computadores; organiza e controla a fila de espera para acesso, assegurando o atendimento preferencial; identifica nos cidadãos a necessidade de capacitações para encaminhá-los para o cadastramento nas oficinas; propõe junto ao NUGEC a promoção de oficinas no sentido de atender as necessidades da comunidade local; fiscaliza ações indevidas dos usuários impedindo que violem as normas de funcionamento; zelar pela preservação e manutenção dos equipamentos e pela ordem no local.

O monitor também é responsável, juntamente com o gestor, por manter informada a Central de Atendimento da SECTI sobre qualquer problema que acontecer no Centro, com relação ao funcionamento dos equipamentos, sistemas operacionais e programas, assim como outros que possam prejudicar as normas de funcionamento da Unidade.

O Núcleo de Gestão Colaborativa é responsável pela participação da comunidade local junto ao CDC. No início do programa, a participação da comunidade era organizada por um conjunto de pessoas denominado Grupo de Mobilização Social (GMS), mas constatou-se que a maioria dos CDC em todas as regiões do Estado não contava com essa organização constituída. Por isso, em 2007, foram formadas as parcerias com as quatro universidades estaduais, no sentido de elaborarem um projeto de formação para monitores e gestores das unidades com ações que possibilitassem aos usuários maior proximidade com as TIC; e criação de uma proposta de mobilização social com a finalidade de garantir a

participação da comunidade no processo de inclusão sociodigital e alternativas de sustentabilidade para os centros. (BORGES; OLIVEIRA; SOUZA, 2008, p. 167).

O Núcleo tem caráter consultivo, propositor e executivo, tendo como objetivos básicos a aplicação do Regimento interno dos Centros digitais de Cidadania, bem como o controle e avaliação das políticas de inclusão sociodigital nos CDC, cuja função é garantir a participação da comunidade nos processos decisórios dos Centros Digitais, estimulando a cultura colaborativa na comunidade e melhorando constantemente os serviços e as atividades desenvolvidas. (REGIMENTO INTERNO DO NUGEC, 2008).

O NUGEC é constituído por pessoas da comunidade. Estão aptos para fazer parte o gestor do CDC, os monitores, representantes de entidades de classe da comunidade atendida, representante de escolas públicas pertencentes à comunidade, membros da comunidade com frequência comprovada via ACESSA Berimbau. Constitui frequência a participação em pelo menos um projeto oferecido pelo Centro ou frequentar assiduamente o CDC em pelo menos 50% dos dias disponíveis pelo mesmo na semana. Suas funções não são remuneradas, sendo seu desempenho considerado como serviço público relevante. Os mandatos são de 24 (vinte e quatro) meses, com permissão de continuação, desde que esteja de acordo com a maioria das entidades participantes. Os membros podem ser desligados do núcleo por vontade própria, por consenso da maioria do Conselho e por solicitação da coordenação do programa ou pela entidade mantenedora, uma vez que não estejam atendendo aos seus objetivos.

Sua criação é da competência do gestor do CDC, que convida os membros das entidades comunitárias a participar das reuniões do conselho gestor da unidade. Cada Núcleo é composto por 10 (dez) membros titulares, tendo a seguinte composição: um presidente, um secretário-geral e oito conselheiros com mandato de dois anos. Os membros designados deverão assinar um termo de posse na primeira reunião Ordinária após a designação. A escolha do presidente se dará por maioria simples, em votação entre os membros constituintes por meio de assembleia, onde os nomes serão avaliados e referenciados. Qualquer um dos seus membros poderá ser indicado ou colocar sua candidatura para presidência do Núcleo. As indicações deverão ser precedidas de articulação na comunidade, devendo ser encaminhadas ao gestor do Centro por meio de documento oficial. O encaminhamento dos nomes

dos membros representativos da sociedade civil, bem como as indicações dos representantes dos monitores para compor o próximo mandato, tem um prazo de 30 (trinta) dias antes do fim do mandato atual. Em não sendo encaminhados os nomes dentro do prazo, o Gestor do Centro convocará reunião extraordinária para deliberar sobre a matéria. No caso de substituição de algum membro do Núcleo, o prazo é também de 30 (trinta) dias.

É da competência do NUGEC participar da elaboração e fiscalizar a implementação dos planos de ação semestral do CDC, deliberando sobre suas diretrizes, estratégias e prioridades; participar da elaboração do plano de aplicação dos recursos oriundos dos Governos Federal, Estadual e Municipal ou repassados por meio de convênios institucionais; propor medidas preventivas ou punitivas quando necessárias para zelar pela continuação dos serviços colocados a disposição da comunidade, promover audiências públicas e conferências representativas dos seguimentos sociais existentes, para debater e avaliar os planos de ação propostos, supervisionar; propor melhorias no funcionamento da unidade, apoiar ações de cidadania para atendimento a população, bem como analisar os resultados obtidos em semestres anteriores; avaliar, aprovar e fiscalizar propostas de projeto submetidos aos Centros por membros da comunidade; elaborar, revisar e aprovar o Regimento interno. As mudanças no Regimento Interno deverão ser apresentadas pelo Núcleo à SECTI que distribuirá aos demais núcleos para discussão durante o prazo mínimo de 30 dias, para encaminhamento, só podendo haver uma alteração no Regimento interno por mandato no NUGEC.

O NUGEC também visa articular-se com as demais instâncias de participação popular da comunidade para que o Centro Digital de Cidadania seja gestor de projetos sociodigital emancipatórios; definir os critérios de atendimento com base na política de inclusão Sociodigital Governo do Estado da Bahia; dirimir dúvidas quanto a aplicação das diretrizes e normas relativas ao Núcleo nas matérias de sua competência; definir normas, procedimentos e condições operacionais para os projetos a serem desenvolvidos nos Centros. Junto ao CDC buscar alternativas para a sustentabilidade do Centro, articulando parcerias com empresas privadas, a fim de custear as despesas necessárias, como: link, telefone, papel, material de limpeza, água, luz, recursos humanos e manutenção de equipamentos ou realizar ações do tipo bingo, rifas etc. (REGIMENTO INTERNO DO NUGEC, 2008).

Para acompanhamento das unidades, a Secretaria de Tecnologia, Ciência e Inovação conta com um serviço de “Help Desk”, um sistema de gerenciamento no Acessa Berimbau, que identifica e controla problemas de funcionamento dos equipamentos, sistemas, software, diminuição na frequência e dúvidas geradas nos Centros Digitais. Periodicamente é feita uma auditoria para fiscalizar suas ações (projetos, oficinas, acesso livre, cadastro) desenvolvidas a partir de informações coletadas no sistema, ou por meio de visitas. Além disso, para facilitar o acompanhamento das unidades em toda a Bahia, a SECTI organizou-se nos 26 territórios de identidades, que significa grupos de municípios representados por uma cidade-pólo, distribuídos em todo o Estado. Salvador é a cidade-pólo do território denominado “Metropolitana de Salvador” que abrange as demais cidades: Camaçari, Candeias, Dias D’Ávila, Itaparica, Lauro de Freitas, Madre de Deus, Simões Filho, Vera Cruz e Salina das Margaridas.

O programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia tem conquistado relevantes prêmios, evidenciando seu reconhecimento junto à sociedade baiana. Em 2007, venceu o Top Social, mais importante prêmio de responsabilidade social do Norte e Nordeste; em 2008 recebeu o troféu da revista especializada A Rede, de circulação nacional, como o melhor programa estadual de inclusão digital (OLIVEIRA, 2008, p. 150) e ficou, ainda, no terceiro lugar da etapa nordestina do Prêmio Finep de Inovação Tecnológica. Também recebeu o Certificado Especial do programa Fome Zero como parceiro do programa federal nas ações de inclusão digital, concedido pelos Ministérios do Desenvolvimento, Indústria e Comércio e do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Salvador possui 81 (oitenta e um) unidades de Centros Digitais de Cidadania implantadas, e outras em fase de implantação em comunidade religiosa, escolas, Centros Sociais Urbanos, Associações de bairros, Bibliotecas, ONGs, Terreiros de Candomblé, etc., contemplando os mais variados bairros periféricos da cidade, principalmente os marcados por baixo índice de desenvolvimento humano, onde se pode encontrar pessoas em situação de grande vulnerabilidade social, vivendo com o estigma da violência institucionalizada, pela presença do tráfico de drogas como é o caso da Região Nordeste de Amaralina.

4.1 REGIÃO NORDESTE DE AMARALINA

Nesta região, marcada por precárias condições sociais, encontra-se implantado um dos Centros Digitais do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia, no Centro Social Urbano do Nordeste de Amaralina, próximo ao complexo educacional denominado Beco da Cultura, no Alto da Alegria, parte alta da sub-região de Santa Cruz, no topo de uma ladeira de difícil acesso. Conforme identificado na Figura 1.



Figura 1: Região do Nordeste de Amaralina. Fonte: Google Earth

O nome Beco da Cultura lhe é atribuído pelo fato de ser considerado o espaço de maior concentração de escolas públicas da América Latina, em que estão localizados o Colégio Estadual Polivalente de Amaralina, o Colégio Estadual Carlos Santana I, o Colégio Estadual Carlos Santana II e a Escola Municipal Zulmira Torres. Por esse motivo o local é bem movimentado e frequentado pela comunidade, principalmente pelos estudantes. Mesmo com essa quantidade de escolas, há

graves deficiências na área educacional para atender a população em idade escolar, posto que o analfabetismo funcional na Região do Nordeste de Amaralina atinge um patamar superior a 30% de seus habitantes. (CARVALHO et al, 2009, p. 124).

Com base em Silva (2006, p.11-23) a Região do Nordeste de Amaralina desenvolveu-se na primeira metade do século XX, a partir da gleba do Rio Vermelho, que abrangia uma vasta área de terra desde o final do bairro de Ondina até a Praia de Armação, antes pertencente a sesmaria Ilha de Itaparica, que incluía toda a orla de Salvador.

Com a falência do sistema de capitânicas, as terras foram reincorporadas a Coroa Portuguesa, tornando-as pertencentes aos netos do Visconde do Rio Vermelho. Estes, prevendo dificuldades para administrar a enorme área das fazendas, propuseram em 1865, uma sociedade por ações para urbanização da área, intitulada Cidade da Luz, em referência a capela que ali existia, dividindo as terras em seis fazendas: Fazenda Paciência, Fazenda Alagoas, Fazenda Santa Cruz, Fazenda Ubaranas, Fazenda Pituba e Fazenda Armação do Saraiva. A fazenda Alagoas foi rebatizada com o nome de Fazenda Amaralina, uma aglutinação do nome do proprietário Amaral e sua esposa Eulina, uma vez que era de costume na época se constituir nomes de pessoas e propriedades por junção de outros nomes. As fazendas Amaralina, Ubaranas, Pituba e Santa Cruz constituíram o espaço físico no qual se desenvolveu a Região Nordeste de Amaralina.

Com o crescimento industrial no Brasil, os fazendeiros da região da Bahia cuja base de sustentação era a monocultura, buscaram alternativas para aumentar suas rendas a partir do solo urbano.

Segundo Silva et al (2006, p.12):

Em 1918, o comerciante Manoel Dias da Silva, proprietário da Fazenda Pituba, encomendou um estudo ao engenheiro Theodoro Sampaio, para urbanização do local. O projeto denominado Cidade da Luz, nome originalmente proposto por José Felix da Cunha e Menezes, ficou pronto em 1919, mas só foi viabilizado mais de uma década depois. Este estudo, bastante avançado para a perspectiva urbanística da época, influenciou grandemente os projetos futuros de expansão urbana, discutidos no Seminário de Urbanismo realizado em 1935, em Salvador, e presentes nas propostas elaboradas pelo primeiro escritório de planejamento urbanístico, criado em 1943, sob a coordenação do engenheiro Mario Leal Ferreira.

Em 1932, a Prefeitura Municipal de Salvador aprovou os primeiros loteamentos nesta área, dividindo a Fazenda Ubaranas em dois loteamentos

(Ubaranas e Alto das Ubaranas) com 165 lotes. A Fazenda Amaralina (loteamento Cidade Balneário Amaralina) com 950 lotes e a Fazenda Pituba (loteamento Cidade da Luz) com 628 lotes. Estes loteamentos demandaram novos serviços para implantação da infraestrutura, que acabou por atrair uma população pobre de outras localidades, em busca de trabalho, dando início um processo de ocupação periférico nas áreas das fazendas. (SILVA et al, 2006, p. 12-13)

O núcleo urbano inicial do Nordeste de Amaralina desenvolveu-se na área do Loteamento Ubaranas, hoje denominado como Areal. Esta área consistia numa estreita faixa de terra da atual Rua Ubaranas até a localidade denominada Sucupira. Já o loteamento Cidade Balneário Amaralina compreendia toda a faixa da orla, desde a área do Quartel de Amaralina até o largo das Baianas e se expandia para o interior até o Vale das Pedrinhas. (ibidem)

Durante a segunda guerra Mundial, a área onde se encontra o Quartel de Amaralina foi desapropriada pelo exército, inclusive a casa onde residia a família proprietária e a capela, para ali se instalar o Quartel. O loteamento Cidade da Luz pertencente a fazenda Pituba se estendia do limite da Fazenda Ubaranas até a Praça Nossa Senhora da Luz, e daí para o interior até o bairro de Brotas, envolvendo a área de Santa Cruz e o Parque da Cidade. A cerca que dividia a Fazenda Pituba e a Fazenda Ubaranas passava entre o atual Colégio Polivalente de Amaralina ao lado do Centro Social Urbano, onde se encontra o Centro Digital de Cidadania do Nordeste. Esta fazenda foi a que menos permitiu, na época, a ocupação de pessoas carentes, pelo fato de colocar capangas para afugentar possíveis invasores. As proximidades com o mar fizeram com que muitos migrassem para o campo da pesca, constituído neste local uma colônia de pescadores. (Ibidem, p. 13-18)

Por volta de 1942, a Região Nordeste Amaralina já constituía um núcleo urbano razoavelmente integrado à Salvador, especialmente na área da orla marítima, ocupada pelos estratos médios e altos da população. No entanto, foi a partir de 1950 que o processo de ocupação local passou a se, desenvolver com a pavimentação da via que ligava Amaralina a Pituba, possibilitando um acesso maior a área e atraindo novos moradores. Outro fato foi a criação da Petrobrás em 1953, que atraiu grande contingente populacional para Salvador, em especial para esta região. Estudo realizado em 1974 pela Escola de Arquitetura da Universidade

Federal da Bahia sinaliza que 30% da população da Região do Nordeste de Amaralina era oriunda do Recôncavo Baiano⁸. (Ibidem, p. 21).

O loteamento Santa Cruz só veio a se concretizar mais tarde na segunda metade do século XX, com 171 lotes. O loteamento abarcava a extensão de terras que atualmente se conhece por chapada do Rio Vermelho e Alto da Chapada. Era uma área de mata cortada pelo rio Camurugipe. Esta mata foi derrubada na década de 70, por ocasião da construção da Av. Juracy Magalhães Junior. Na época do loteamento apresentava uma situação fundiária mais complexa, com 30% da área já invadida, concentrando uma população extremamente pobre e marcada pela precariedade habitacional.

Em 1957, a ocupação da Região Nordeste de Amaralina correspondia a 12% do total da área. Dez anos depois, em 1968, este índice estava em 52% e, entre 1968 e 1974, a área estava praticamente ocupada. É neste período que começou a se dar a ocupação das áreas atualmente conhecidas como Chapada do Rio Vermelho e Vale das Pedrinhas. (Ibidem, p.21).

Neste período, a estrutura espacial da Região Nordeste de Amaralina já se constituía na segunda maior invasão de Salvador, perdendo apenas para Alagados, no Subúrbio Ferroviário. Em 1976, com a criação da Zona Homogênea da Pituba, emerge a especulação do capital imobiliário, que passa a oferecer determinados valores pelos terrenos invadidos, cujos invasores se sentiam pressionados pela progressiva substituição de construções simples para grandes edifícios como novo modelo de moradia verticalizada. Mas, a partir do estudo da Escola de Arquitetura, houve um esforço conjunto de técnicos do setor de planejamento urbano da Prefeitura de Salvador e de moradores no sentido de proteger a região da especulação imobiliária. Diversos projetos foram feitos para criar uma área de proteção socioambiental (APSA), até que conseguiram o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que condicionou os empréstimos para investimento no Itaipara a criação da medida de proteção. (Ibidem, p. 22-23).

Em função disso, o prefeito Fernando Wilson promulgou o Decreto-Lei nº 5.403/78, data de 17 de junho de 1978, que instituía a Zona Homogênea Nordeste

⁸ Região em torno da Baía de Todos os Santos, onde hoje estão as cidades de Cachoeira, Santo Amaro, São Francisco do Conde. (Carvalho e et al 2009, p. 83)

de Amaralina, incluindo os bairros Nordeste de Amaralina, Santa Cruz, Areal, Vale das Pedrinhas e Chapada do Rio Vermelho. (Ibidem, p. 23).

A Região do Nordeste de Amaralina continua constituída destes cinco bairros, abrangendo uma área de 203 hectares, de terreno acidentado, com ruas estreitas, a maioria asfaltadas, sem áreas livres, caracterizada por morros e vales, com cerca de aproximadamente 82.974 pessoas no ano de 2000, configurando uma densidade demográfica de 408 habitantes por hectares (hab/ha), (IBGE/2000), atualmente é muito mais. As casas são relativamente simples e, em algumas localidades, com instalações bastante precárias.

A região é limitada por bairros de classe media alta de áreas mais privilegiadas de Salvador, como Pituba, Rio Vermelho, Itaigara, Amaralina e cortada por avenidas de grande circulação, como a Avenida Manuel Dias da Silva, Av. Antônio Carlos Magalhães, Av. Juracy Magalhães, Av. Lucaia etc. A maioria da população desta Região é constituída por jovens de classe baixa, negros e pardos, convivendo com privações de várias ordens; desde familiar, alimentar, assistência social, saúde, lazer, cultura, educação, segurança, habitação, trabalho, até a falta de saneamento básico. Há uma enorme lacuna deixada pelo Estado no que tange a políticas destinadas a essa região, tendo como consequência a naturalização da exclusão social. Diante disso, muitos jovens têm migrado para o mundo do crime, da marginalidade, da prostituição e do tráfico de drogas.

Anteriormente, neste espaço onde se encontra instalado o Centro Social Urbano do Nordeste de Amaralina, funcionava a Escola Estadual Pedro Tenório de Albuquerque, que após ser desativada serviu de refúgio para malandros e vândalos, constituindo uma ameaça para a comunidade.

Em 2004, acreditando nas possibilidades de integração social e cultural da comunidade, foi instalado nesse espaço, Figura 2, a sede do Programa Viva Nordeste, administrado pela Secretaria do Trabalho, Emprego e Renda (SETRE) em parceria com outras secretarias estaduais, órgãos públicos e ONGs, oportunizando à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação a instalação do Infocentro do Nordeste de Amaralina. Segundo os moradores encontrados no Centro Social Urbano do Nordeste, depois da implantação do projeto Viva Nordeste os conflitos e as rixas melhoraram, permitindo que as pessoas transitassem relativamente com segurança na localidade.



Figura 2: Beco da Cultura - Sede do Centro Social Urbano do Nordeste Amaralina.

A partir de 2007, com a mudança de gestão governamental esse espaço passou a ser gerido pela Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES) e a fazer parte da rede dos Centros Sociais Urbanos (CSU), que tem como foco de atuação a cultura, o esporte, a educação, a geração de emprego e renda, e organização comunitária, visando o desenvolvimento social integrado da comunidade e incorporou as ações que já vinham sendo desenvolvidas pelo Projeto Viva Nordeste.

No interior do CSU estão disponibilizados espaços com diversos serviços para a população do Nordeste de Amaralina e adjacentes. Em geral, esses serviços são articulados com diversas Secretarias Estaduais, instituições privadas e entidades não-governamentais. Dentre tantos, destacam-se os mais relevantes:

- Balcão de justiça e cidadania: recinto de informações jurídicas e assessoria em direitos humanos, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e a Faculdade Ruy Barbosa;

- Oi Kabum: escola de arte, comunicação e tecnologia. São desenvolvidos cursos em vídeo, fotografia, design gráfico, rádio e webdesign;
- Sala de Cine: espaço para apresentação de vídeos à comunidade;
- Sala de organização da Secretaria de Esportes da Região: desenvolve projetos de esporte e lazer para crianças, idosos e adolescentes;
- Sala de Treinamento: destinada a realização de cursos e seminários;
- Centro de Produção Musical: estúdio de formação e produção musical coordenado pela SECTI em parceria com a ONG Eletrocooperativa;
- Sala de meditação e Desenvolvimento de valores: práticas de meditação e formação relacionada ao desenvolvimento de valores articulado com a ONG Brahma Kumaris;
- Cadastramento do Programa Bolsa Família;
- Núcleo de Dança Afro e Capoeira: práticas de dança afro e capoeira;
- Biblioteca Comunitária: espaço de acesso ao acervo, em parceria com a ONG Cipó;
- Núcleo de Ballet: aulas de ballet para crianças em parceria com a Fundação Cultural da Bahia;
- CrediBahia: agência de microcrédito para pequenos empreendedores, em parceria com o Desenbahia –Agência de Fomento do Estado da Bahia;
- Núcleo de Assistência Psicossocial Educacional (NAPSE): apoio à família e jovens de situação de vulnerabilidade social;
- Auditório: direcionado para realização de eventos comunitários educacionais, culturais, sociais, etc.;
- Centro de Referência de Assistência Social (CRAS): assistência social às famílias da comunidade, coordenado pela SEDES em parceria com Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome;

- Centro Digital de Cidadania do Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia: destinado a promover a inclusão digital de jovens e adultos da comunidade.

Mesmo com essa quantidade de espaços de fluxos de atividades sociais e culturais no CSU do Nordeste, percebe-se um cenário social considerado ainda insatisfatório para abarcar uma população gigantesca com diferentes necessidades sociais.

No interior do CSU do Nordeste encontra-se instalado o Centro Digital de Cidadania, que pelo fato do prédio ter sido anteriormente uma escola, assemelha-se ao ambiente de uma sala de aula tradicional, com quadro branco na parede frontal, mesas e cadeiras enfileiradas, formando duas filas duplas de cada lado, mas diferenciando pela presença dos computadores e de uma mesa com um tabuleiro de xadrez, conforme a Figura 3.



Figura 3: Espaço do Centro Digital de Cidadania do CSU do Nordeste

A mesa de xadrez é uma atividade específica do Centro Digital de Cidadania do Nordeste de Amaralina, criada por um grupo de voluntários da Região. Esta atividade ocorria apenas como modo de esperar o acesso ao computador, mas aos pouco foi ganhando adeptos, passando a fazer parte das atividades pedagógicas disponibilizadas para os usuários da comunidade. Apesar de o programa ter sido rebatizado com o nome de Programa de inclusão sociodigital, como já explanado anteriormente, encontra-se uma placa ainda com o nome anterior do Programa (Identidade Digital). Na parede interna do lado esquerdo de quem entra na sala encontra-se um quadro com as normas do Infocentro, assim descritas: É dever do usuário zelar pelos equipamentos e instalações; respeitar o monitor e as normas do infocentro; antes de usar o computador, fale com o monitor; é proibido o acesso a arquivos de programas relacionados à pornografia, a pedofilia, ao erotismo, racismo e a violência; é proibida a instalação de software ou de outros aplicativos; não desligar o computador ou qualquer outro dispositivo sem autorização do monitor.

Entretanto, a norma do infocentro na qual se refere a cláusula “é proibida a instalação de software ou de outros aplicativos, já revela certa incoerência no que se refere ao uso do sistema operacional Linux, configurado nas máquinas e defendido pelo programa em suas diretrizes pela política de liberdade que o usuário tem em modificar seu código fonte. Constatou-se que os usuários ainda não usam nesta perspectiva da produção aberta. Pelo contrário, são proibidos, constituindo um fator de exclusão, uma vez que os que têm computadores podem fazer download (baixar) de qualquer software que esteja a disposição na rede, de forma paga ou gratuita. Essas proibições terminam por limitar a produção do usuário e a aprendizagem colaborativa, que veem o sistema operacional Berimbau Linux como um elemento limitador para atuarem no mercado de trabalho.

Outra questão é o Art. 8º do Regimento Interno do CDC, que se refere ao público-alvo, onde salienta que os Centros poderão desenvolver projetos/oficinas para pessoas com deficiência. No entanto, percebe-se que o Centro Digital de Cidadania do Nordeste não dispõe de acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais motoras graves, uma vez que o único acesso à estrutura física é limitada por uma escada, conforme mostra a Figura 4.



Figura 4: Escada de acesso ao Centro Digital de Cidadania

Também sofrem restrições outros portadores de necessidades especiais, uma vez que não há equipamentos de tecnologias assistivas no Centro Digital de Cidadania do Nordeste para atender essas pessoas. A importância do software livre nesse processo de inclusão é fundamental porque ele oferece condições de adaptabilidade aos programas, facilitando aos programadores atenderem às maiores demandas sociais, enquanto os programas de código fechado normalmente não permitem que essa integração se realize. Contudo, já existem no mercado softwares adaptados para pessoas portadoras de algum tipo de deficiência, como os softwares controlados por voz, leitores de tela, teclado virtual, teclas de atalhos, etc., embora a maioria desses softwares disponíveis no mercado rode em programas de código fechado.

Considerando a relevância dessa questão, a Universidade do Estado da Bahia vem desenvolvendo um projeto de formação dos monitores, objetivando qualificá-los para o trabalho de inclusão digital das pessoas com necessidades especiais. O projeto foi criado em 2006 pela Pró-reitoria de Extensão da

Universidade do Estado da Bahia (PROEX / UNEB) em parceria com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciências e a Cultura (UNESCO) e a Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia, fundamentando-se no princípio de que a educação inclusiva proporciona uma integração entre pessoas diferentes que convivem em espaços comuns, de forma muito positiva, buscando garantir-lhes a plena utilização do espaço. (BATISTA et al, 2008, p. 275).

O perfil dos frequentadores do CDC na região Nordeste de Amaralina revela a predominância de jovens estudantes do ensino básico fundamental das escolas públicas locais, com idade entre 10 e 22 anos, mas com predominância entre 10 e 17 anos, de ambos os sexos. Apesar de esse dado caracterizar benefício futuro para a região, pelo fato desses jovens estarem tendo acesso às TIC, possibilitando que eles se apropriem das informações e conhecimentos que dispõe a rede; por outro lado, emergem preocupações quanto ao baixo número de frequência dos adultos e idosos nesse espaço. Percebe-se que não existe uma sensibilização por parte da gestão para atrair o público mais velho ao CDC, encontrando-se excluídos das atividades do Centro. O fato do aprendizado técnico entre os mais jovens ser mais rápido se comparado com os mais velhos, pelo fato deles terem nascido nesse contexto, cercados pelas TIC, vendo-as como próprias ao seu mundo; até mesmo os que não têm acesso não sentem dificuldade em manusear o computador, o que termina por reforçar nos adultos a resistência ao uso das tecnologias digitais.

No entanto, desses frequentadores, 17,5% encontravam-se fora da escola no período da entrevista. Quando interrogados por que pararam de estudar, alguns alegaram necessidade de trabalhar, outros responderam que não gostavam de estudar. Essas informações assemelham-se ao cenário dominante brasileiro, que reforça a situação de um enorme contingente de pessoas que não ultrapassa as séries iniciais do ensino básico fundamental.

Em geral, os usuários do CDC são moradores da comunidade ou parentes de alguém da comunidade. Ao serem questionados se sentiam discriminados por morarem no Nordeste de Amaralina, 27,5% responderam que não, alegando que a violência hoje está em todo lugar. Contudo, muitas dessas respostas foram de pré-adolescentes e acredita-se que ainda não tenham o discernimento real sobre o que seja discriminação social. Já 62,5% sinalizaram que sim, uma vez que muitas

pessoas de outros bairros os veem com medo, como se todos os moradores do bairro do Nordeste de Amaralina fossem ladrões ou assassinos; 10% não souberam ou não quiseram responder.

Esses dados mostram que o estigma da violência e do tráfico de drogas no bairro é um dos graves problemas enfrentados pelos seus moradores. O rótulo da criminalidade veiculado pelos meios de comunicação de massa sobre o bairro dificulta, segundo seus moradores, a convivência com pessoas de outros bairros e interfere negativamente no acesso ao mercado de trabalho. Pensar a inclusão digital como forma de desenvolvimento social do bairro Nordeste de Amaralina, antes de tudo precisa-se desmistificar esses estigmas e a imagem negativa que a comunidade tem no imaginário dos moradores de Salvador, como bairro de ladrões e traficantes. É preciso oportunizar condições para que seus moradores desenvolvam a autoestima, uma identidade compartilhada e, acima de tudo, edifiquem laços de confiança e solidariedade.

Segundo o Monitor, o CDC do Nordeste faz em média 160 atendimentos diários com disponibilidade de 30 minutos para cada usuário. A frequência média diária de visitas do usuário é de uma a duas vezes. A média semanal é de três vezes, acarretando 12 vezes mensais, o que os torna parte integrante das rotinas de vida dessas pessoas. Como afirma esta usuária:

O Infocentro é o ponto de encontro da gente, depois que você conhece, você não fica sem, pelo menos duas, três vezes na semana, a gente tem que vim se não tá faltando alguma coisa (U12, 14 anos).

O usuário pode utilizar o computador até duas horas por dia, desde que respeite a ordem de chegada dos demais, já que após os 30 minutos, se houver demanda, terão que voltar para o final da fila, o que faz com que muitos desistam. No caso específico de pesquisas escolares e acadêmicas ou participação em cursos a distância, o tempo de utilização poderá ser ampliado de 30 minutos para até uma hora. Apesar de reclamarem que os trinta minutos são insuficientes para atender suas necessidades, ao mesmo tempo sentem-se satisfeitos pelo fato da comunidade ter um Infocentro, como declara este usuário:

Todo mundo do bairro sabe que tem um Infocentro aqui, todo mundo vem pra cá, nem que seja pra passar só meia hora, é pouco, lógico, mas só meia hora que a pessoa tá ali crescendo de um jeito, aprendendo alguma coisa diferente, conversando com outra pessoa em salas de bate-papo, pode ser, ou só pesquisando, são coisas que a comunidade hoje em dia tem (U19, 15 anos).

As palavras desta usuária apontam para a percepção da ausência de outras opções de espaços de lazer e diversão na comunidade. Entre outras percepções, pode-se supor que essas pessoas, na verdade, fogem de uma realidade que a incomodam e encontram no Infocentro um refúgio, uma válvula de escape para as incertezas cotidianas. Essa possibilidade pode ser reconhecida pelas expressões intrínsecas de dependência, da necessidade de passar pelo Infocentro, pois, caso contrário, parece faltar-lhes alguma coisa.

Perguntados se costumavam frequentar as lan houses, 82,5% dos entrevistados responderam que sim, e alegam que os trinta minutos de uso no CDC são insuficientes para fazer o que desejam. Este limite de tempo estabelecido pelo programa acaba por constituir um elemento limitador da inclusão digital, uma vez que pessoas em condições econômicas favoráveis, que têm computadores em suas residências, têm acesso sem limite, bem como sem restrições de sites, podendo acessar a qualquer hora, basta que tenha os serviços disponibilizados pelo mercado.

Pelo fato da maioria dos usuários do Centro Digital de Cidadania do Nordeste frequentar escola, 67,5% visitam-no para realização de atividades escolares. Isso explica o fato da clientela ser formada por crianças e adolescentes, ocorrendo uma predominância nos sites de busca de conteúdos disciplinares para pesquisas escolares. Isso mostra que as escolas circunvizinhas não abrem os laboratórios de informática para seus alunos realizarem as atividades escolares, o que termina por acarretar demanda de trabalhos no Centro, que conta com uma infraestrutura de apenas dez computadores, isso quando não têm alguns em manutenção. O coordenador do CSU acredita na participação integrada das escolas circunvizinhas com os Centros digitais como meio para atender essas demandas escolares e melhorar o atendimento à comunidade. Os demais, 32,5% dos usuários, ocupam a Internet para acesso em sites de blog, notícias de esporte e redes sociais como o Orkut, MSN, email, como opção de comunicação, entretenimento, relacionamentos e lazer.

Em geral, foi observado que os usuários possuem grande afinidade com o computador. A maioria dos usuários declarou não encontrar problemas para manusear a máquina, com exceção de alguns aplicativos, como o Calc e o Impress do pacote OpenOffice.Org, em que 12% disseram não saber operacionalizá-los.

Como a maioria era composta por jovens e estudantes, foram poucos os que já haviam exercido algum tipo de atividade profissional, mas naquele momento encontravam-se desempregados. Entre os trabalhos desenvolvidos eram os de base comercial, como atendente de loja, supermercado, recepcionista, telemarketing, etc.

A relação usuário/monitor era bem descontraída, caracterizada pelo diálogo, acolhimento e confiança mútua. Não foi constatado no CDC nenhuma indisciplina ou conflitos entre usuários e monitores. Quanto ao atendimento, há uma plena satisfação por parte dos mesmos, que veem nos monitores uma pessoa que orienta no comando dos aplicativos ou ajuda a procurar alguma coisa na internet, sendo tratados pelos usuários como professores.

O monitor do Infocentro ou professor, como são chamados pelos usuários, concentra-se no nível de escolaridade de Ensino médio completo, exigência determinada pelas normas do Programa. Para ingressar no programa recebe uma capacitação de 40 horas; uma das quais tive a oportunidade de observar em outubro de 2008, em Lauro de Freitas, Bahia. Nessa capacitação eles conhecem o programa e as normas de funcionamento para atuarem no Centro por meio dos seus Regimentos Internos (CDC e NUGEC). Também conhecem as questões sociopedagógicas e interagem no ambiente técnico do programa por meio do Berimbau Linux, do moodle.berimbau e do educ.berimbau. No entanto, não ficaram claros os critérios para a seleção desses monitores. Como o CDC do Nordeste é estadual, são contratados pelo Estado por meio do Regime Especial de Direito Administrativo (REDA). Os demais monitores são contratados de acordo com a instituição mantenedora.

Quanto ao desenvolvimento das atividades, cabe aos monitores auxiliar os usuários que têm dificuldades, dúvidas ou necessidades de aprender a utilizar os aplicativos do computador. A relação de aprendizagem é caracterizada pela exposição oral e atenção às solicitações de dúvida dos usuários. Eles também desenvolvem oficinas de capacitações de informática básica, em que além do aprendizado dos aplicativos do pacote OpenOffice.Org, os usuários são orientados a usar a internet de forma segura, inclusive denunciando sites que incitam à pedofilia, ao racismo e crimes na rede.

A abordagem pedagógica nas oficinas ocorre de forma instrucional por meio de tutoriais, ou seja, através de uma cartilha com “receitas” de uso do computador,

elaborada pela coordenação pedagógica do programa. Essas capacitações têm uma carga horária total de 30 horas, acontecem em três semanas corridas, com encontros de duas horas por dia. A depender da demanda, as turmas são organizadas no máximo com vinte cursistas, sentando dois por máquina. Para os gestores, a realização dessas capacitações compõe o diferencial do programa em relação a outros programas de inclusão digital implantados no Brasil, pelo fato de não oferecer somente o acesso, mas também capacitar pessoas para o uso adequado das TIC nos espaços dos CDC.

A cartilha é constituída por um desenho pedagógico elementar, no qual são utilizados textos em linguagem simples, de fácil entendimento, apoiados em ilustrações e exemplos que permitem o acesso aos conhecimentos técnicos de informática, por meio de atividades práticas. Como por exemplo, fazer pesquisa na internet, abrir uma conta de e-mail, digitar um currículo, dentre outras. Segundo Ribeiro e Pinto (2008, p 264) o desenho da cartilha procura atender às necessidades primárias dos usuários, por isso privilegiou exemplos práticos, orientados para o fazer diário dos mesmos. Também buscou-se preservar as palavras no idioma inglês, características da linguagem da informática, seguidas de explicações detalhadas do seu significado e orientando a sua pronúncia para familiarizar o usuário com estas expressões e ter conhecimento de seu processo de inclusão sociodigital.

O usuário pode utilizar a cartilha, a título de empréstimo, durante a sua participação em um curso ou para estudo individualizado nos horários de acesso livre, devendo entregar ao monitor do Centro após a sua utilização. A cartilha também está disponibilizada no site do programa.

O pouco tempo de experiência no CDC foi verificar as dificuldades enfrentadas pelo Monitor do Centro no desenvolvimento das ações, no que se refere à estrutura física e demanda da comunidade para atender com presteza diariamente os usuários. Mesmo assim, eles estavam sempre dispostos e acreditam nas mudanças que o programa pode proporcionar, conforme afirma um dos Monitores:

Muitos sentiram a necessidade de comprar seu próprio computador depois que passaram pelas oficinas aqui no Infocentro. Outros chegam aqui sem saber digitar um texto e com poucas vindas ao Infocentreo já conseguem trabalhar sozinhos no computador (M. 1).

Os usuários são unânimes em considerar que o Programa oferece inúmeros benefícios à comunidade atendida. Dentre esses benefícios, asseguram que as ações desenvolvidas são fundamentais para a melhoria do desempenho na escola; para a busca da informação na Internet; para a comunicação e compartilhamento com parentes e amigos distantes; para o aprimoramento da prática da leitura e escrita; para atuação profissional; para relacionamentos pessoais; entretenimento; lazer e até vistas como incentivos para tirar os jovens da rua, ocupando-os de alguma forma e afastando-os das drogas, amenizando o problema da violência no bairro. Conforme a fala deste usuário: *“Antes muitos desses meninos viviam na rua aprendendo o que não presta, brigando, fazendo bagunça, não tinham para onde ir, agora têm”*. (U.3).

No entanto, manifestam algumas insatisfações em relação aos aspectos físicos estruturais e recursos materiais do Programa, afirmando ser necessário promover mudanças para que o programa tenha maior êxito junto à comunidade. Entre as sugestões dos usuários para a remodelação do programa encontram-se a ampliação dos espaços do CDC, melhorias nos equipamentos, melhorias nas condições de acesso, maior tempo de acesso, mais velocidade nas máquinas, impressoras com papel, estender o atendimento à noite e aos finais de semana, bem como oferecer novos cursos para aqueles que já passaram pelas oficinas de informática básica. Embora fosse evidenciado que a maioria ainda não tenha participado de cursos ou oficinas oferecidos pelo CDC.

5. CONCLUSÃO

Considerando o que já foi dito ao longo deste trabalho, o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação tem gerado inúmeras mudanças no contexto da sociedade contemporânea, possibilitando novas formas de produção, comunicação, entretenimento, relações sociais, difusão da informação, construção de conhecimentos etc., em função do seu poder de introdução em todos os setores da sociedade. Por outro lado, esse poder, aliado ao processo de globalização da economia capitalista, tem alavancado profundas transformações no mundo do trabalho, decorrente em grande parte da criação de novos segmentos de negócios, automação e robotização da mão-de-obra. Como consequência, tem gerado o desemprego estrutural em massa, economia informal, precarização do trabalho, aumento da pobreza e desigualdade social entre os que têm acesso e os que não têm a essas tecnologias.

A falta de acesso às TIC tem empobrecido um contingente populacional em todo o mundo, sobretudo nos países de maioria pobre como o Brasil, uma vez que estas pessoas estão privadas das fontes de informações disponíveis na internet. O fato de estar de fora desta rede, caracteriza estar fora dos principais fluxos de cultura e informações que constitui a exigência da vida atual. Essa ausência de cultura somada à falta de condições econômicas para aquisição de um computador e manter os custos de conexão, pela maioria da população brasileira tem constituído um grande número de excluídos digitais, pelo fato dos indivíduos estarem distantes das possibilidades de transformação política e econômica da sociedade. Além disso, as deficiências na formação educacional têm trazido sérias consequências ao desenvolvimento sociocultural dos indivíduos, limitando-os inclusive ao uso das TIC.

Desse fenômeno, emergem preocupações dos governos pelo fato de que somente as camadas abastadas da sociedade têm acesso livre às TIC e a todas as outras fontes de informações disponíveis no mundo, enquanto as camadas pauperizadas, que vivem nas favelas e bairros simples dos centros urbanos e no campo, encontram-se privados de interagir com essas tecnologias, assim como das oportunidades de se inserir no mercado de trabalho, uma vez que, para se conseguir

um emprego, é preciso cada vez mais ter habilidades e competências no uso das TIC, já que a maioria dos segmentos de atividade humana encontra-se informatizada.

Reconhecendo este fato, e para que as TIC não se transformem em mais um fator de exclusão social diante de tantas outras já existentes no mundo, vem sendo desenvolvido um conjunto de programas orientados para combater a exclusão digital sob a responsabilidade dos governos federal, estadual, municipal, universidades e sociedade civil organizada, por meio da criação de centros de acesso aos computadores conectados a Internet, denominados Telecentros, Infocentros e quiosques, totens e outros. Contudo, no Brasil, essas iniciativas têm sido insuficientes, considerando o grande número de pessoas sem acesso a essas tecnologias, não só nos grandes centros urbanos, como também na zona rural do país. Segundo dados do “Mapa das desigualdades digitais no Brasil” (WAISELFISZ, 2007, p. 15) apenas 21% da população brasileira têm acesso a internet, dado que inclui todos os locais de acessos possíveis, desde domicílio, trabalho, escola, centros gratuitos, centros pagos e outros. Esses índices são muito baixos se comparados a países avançados em que os níveis de acesso triplicam em comparação aos do Brasil.

No entanto, o grande desafio dessas políticas de inclusão digital não está apenas na disponibilidade de acesso às TIC, mas também na formação educacional dos usuários que frequentam os CDC, para apropriação das informações que compõem a base dessas tecnologias. Como bem sinaliza Castells (2006, p. 69), essas tecnologias não são ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos, o que significa que elas devem ser utilizadas para fomentar a construção cognitiva do indivíduo, para que seja levado a pensar cada vez mais sua forma de participação social, priorizando o usuário como produtor e não receptor de informações, de modo que ele aprenda a usar as TIC com propriedade cognitiva, por meio de ações necessárias para viver na sociedade da informação. Muitos autores, entre eles Warshauer (2006, p. 156) têm enfatizado a importância dessas competências para o processo de inclusão digital, denominando-as de letramento informacional. Para o autor, os letramentos informacionais estão relacionados tanto ao conhecimento específico de informática, como habilidades no conhecimento crítico mais amplo, por exemplo, a análise e avaliações das fontes de informações.

Sendo assim, pensar a inclusão digital no contexto contemporâneo exige uma reflexão mais plena, que compreenda os conceitos de inclusão digital de forma mais ampla, no sentido de se criar propostas que gerem o desenvolvimento cultural e social dos usuários.

Na Bahia, o governo estadual vem atuando neste sentido. Para isso, criou o Programa Estadual de Inclusão Sociodigital, que tem levado às comunidades carentes, com alto nível de desigualdade social, o acesso às TIC e oficinas de informática básica nos Centros Digitais de Cidadania. Essas ações ampliam a perspectiva socioeconômica, ausente na maioria dos programas de inclusão digital no Brasil, sendo percebidas para a transformação social dos usuários. Esses centros também se constituem em espaços concretos para o exercício da cidadania, onde os usuários podem realizar reclamações, críticas, denúncias, sugestões aos serviços do governo, por meio do site da Ouvidoria Geral do Estado. Considerando a importância deste programa, esta dissertação se propõe a analisar o desenvolvimento e o impacto de suas ações, a partir de um estudo de caso do CDC do Nordeste de Amaralina.

Com base em dados e informações obtidas no percurso da pesquisa, foi constatado que o programa atende a jovens estudantes do ensino fundamental das escolas públicas estaduais e municipais da região, que buscam o CDC, principalmente, para realização de pesquisas escolares, o que constitui uma motivação para que eles continuem a frequentar a escola, já que não dispõem de outro local para realização dessas atividades. O curioso é que o baixo nível educacional desses alunos termina por realizá-las numa perspectiva mecânica sem uma prévia reflexão dos conteúdos aplicados, mesmo interagindo em ambientes abertos, hipertextuais, interativos e dinâmicos, ricos em aprendizagens descentralizadas como a internet. Isso porque, a maioria da população brasileira não desenvolveu sua capacidade de apropriação de leitura e escrita, nem seu espírito crítico reflexivo para lidar com as informações e transformá-las em conhecimento para a vida.

Considerando o contingente populacional da Região Nordeste de Amaralina e o fato do CDC ser constituído por dez computadores, esse quantitativo torna-se insuficiente para abarcar todas as demandas da comunidade, acarretando grande fluxo para o Centro e para os monitores que fazem em média 160 atendimentos

diários. Essa constituição que compõe o cenário estrutural padronizado pela SECTI em todas as unidades, bem como o tempo normatizado de trinta minutos para acesso, sinalizados pelos usuários como insuficientes, devem ser reavaliados pelo Programa, principalmente por se tratar de um público de baixa renda, que não tem computadores em casa, nem dispõe de condições financeiras para frequentar constantemente uma lan house.

A atuação dos monitores no CDC se caracteriza pela exposição oral, de atendimento individualizado, até mesmo nas capacitações. Essas práticas individualizadas acabam por limitar a utilização das TIC, carecendo de práticas que estimulem a coletividade. As ações dentro dessa proposta incentivam uma aprendizagem em grupo, que desprezam valores independentes para assumirem valores coletivos, que estimulam a solidariedade, o convívio social e o sentimento comunitário. Contudo, não se pode negar que o uso individualizado dessas tecnologias não gere benefícios aos usuários, mas observa-se que o uso coletivo estimula a aprendizagem colaborativa e a cooperação entre os usuários, gerando assim, maiores possibilidades de participação social na comunidade.

Nas capacitações os monitores utilizam como material didático uma Cartilha de informática básica unidirecional. O uso dessa cartilha implica numa abordagem de uso das TIC como mera ferramenta de aprendizagem, que termina reproduzindo na prática o modelo escolar de aprendizagem baseado apenas no consumo de informações, descartando suas potencialidades de construção, comunicação, interatividade, etc. A utilização das TIC nesse sentido, de oferecer cursos básicos de informática ou treinar a população para usá-las como serviços de consulta e informações, caracteriza uma perspectiva de inclusão digital restrita, que subestima as potencialidades que essas tecnologias oferecem a mente humana. Nesse sentido, elas terminam sendo subutilizadas, já que se encontram fortemente ligadas a lógica tradicional de atuação que limita as possibilidades de criação do sujeito, de aproveitamento e da diversidade cultural proporcionada pelo acesso ao ciberespaço.

Essas práticas tornam-se mais um elemento limitador do que um fator de inclusão digital. Sendo fundamental repensar as práticas individualizadas de uso das TIC como ferramenta de ensino e aprendizagem, em favor de uma práxis coletiva, construtiva e reflexiva capaz de realizar inúmeras possibilidades de conhecimento presentes na prática social. Mesmo porque o diferencial do Centro Digital de

Cidadania está justamente nessas capacitações, que os distinguem de um simples Infocentro ou Telecentro de acesso. Além disso, o Art. 6º do seu Regimento Interno descreve como finalidade prioritária a formação pessoal, social, acadêmica e/ou profissional de jovens e adultos.

Nesse contexto, é fundamental a formação continuada das pessoas que trabalham no CDC, para que saiam da condição de transmissores de conteúdos informáticos e passem a condição de mediadores de formação de usuários críticos, capazes de lidar com a diversidade típica de um mundo em constante transformação, marcada por valores como cooperação, coletividade, compartilhamento, sociabilidade, solidariedade, pluralidade cultural, subjetividade e outras “multirreferencialidades”, perspectiva que permite a possibilidade de trabalhar com uma multiplicidade de referências. (FRÓES, 1998, p. 45). Só assim poderá aliar aos aspectos técnicos questões culturais, educacionais, sociais e econômicas, num processo que envolva as TIC não como um fim em si mesmo, mas como um meio para se alcançar objetivos maiores. No entanto, sinaliza-se que seria injusto desconhecer que a realização dessas oficinas ou aprendizagens técnicas no âmbito dos CDC não deixa de beneficiar os jovens da região, especialmente devido às múltiplas carências na qual os mesmos se encontram.

Por isso, um avanço considerável do programa está relacionado à parceria com as quatro instituições acadêmicas estaduais, inserindo-as no processo de desenvolvimento de suas ações, evidenciando que é pela via da educação que se poderá garantir que as TIC cumpram seu papel social e possam gerar melhor oportunidade de inserção para a população de baixa renda. Outro aspecto a ser abordado nesta parceria é a elaboração da proposta de criação dos Núcleos de Gestão Colaborativa, que deram um redimensionamento a participação da comunidade. A participação da comunidade no processo é importante porque propicia maior legitimidade junto aos interesses dos cidadãos, para que as iniciativas não sejam impostas de cima para baixo; ao contrário, elas devem vir de um consenso, de vários pontos da comunidade, assim, seus valores e diferenças serão respeitados.

Outro dado que merece atenção é a preferência dos usuários aos ambientes virtuais das redes sociais de relacionamentos como Orkut, email, MSN, bem como os ambientes de produção como o blog. O uso desses espaços de comunicação e produção no ciberespaço tem para eles significados relevantes que buscam

caracterizá-los como importantes para o seu desenvolvimento social, cultural e pessoal. Pressupõe-se que tais práticas estimulam a encarar as suas dificuldades de relacionamento interpessoal na coletividade, frente à gravidade dos problemas enfrentados sobre a questão da violência no bairro, que caracteriza um estigma para eles. Além disso, o acesso a esses espaços de trocas permite que eles se comuniquem de forma gratuita com parentes distantes, se relacionem com amigos, marquem encontros presenciais, vivenciem comunidades afins e construam suas relações sociais nessas interações.

Apesar de observar variados benefícios promovidos pelas ações do programa para com os usuários e a comunidade, mesmo assim, ainda estão distantes para a superação das desigualdades sociodigital; tendo em vista que as ações do programa não desencadeiam de fato para articulações que possibilitem as transformações das necessidades sociais da comunidade, visto que suas ações não estão direcionadas a fatores que provocam as reais desigualdades sociais, nem ao menos se aproximam das causas vinculadas às múltiplas carências que caracterizam a realidade dos usuários, a exemplo das graves carências culturais, econômicas e educacionais.

Mesmo porque as ações desenvolvidas pelo CDC, por si só, não poderiam superar essas múltiplas carências, principalmente as de ordem socioeconômica. Isso limita o seu alcance e termina por propiciar uma inclusão digital restrita por meio de aprendizagem para manuseio do computador, consulta na internet, pesquisa escolar, meio de comunicação, digitação de texto, etc. Contudo, essas ações têm efeito positivo para a comunidade, apesar de estar longe de alcançar as potencialidades de uso que as Tecnologias da Informação e Comunicação possibilitam, dentro de um contexto amplo de inclusão digital. Para isso, seria necessário articular com outros tipos de políticas de acesso à educação de qualidade, a cultura, ao mercado de trabalho, geração de emprego e renda, etc., que pudessem atacar as condições de pobreza e desigualdades sociais que assolam o país. Enfim, há todo um conjunto de condições de ampliação da cidadania da qual as pessoas não dispõem atualmente. Só assim, pode-se ter uma inclusão digital ampla e abrangente. Como bem sinalizam Costa e Lemos (2005, p. 9). “O combate à exclusão digital deve ser articulado com outras políticas de luta contra as diversas desigualdades sociais”.

Portanto, partindo dessa premissa, o grande desafio para as políticas públicas de inclusão sociodigital atuarem no referido contexto, está relacionado às possibilidades de abordarem de maneira consistente os fatores que causam a verdadeira exclusão social, envolvendo diversas instâncias públicas e setores políticos, especialmente a participação do setor acadêmico e da sociedade civil organizada, para que atenda as diferentes carências da sociedade, integrando educação, apropriação crítica das TIC e ampliação da cidadania, assim como atividades possíveis de geração de renda, uma vez que a maioria dos frequentadores desses Centros possuem baixo poder aquisitivo. Contudo, não se pode negar que o CDC do Nordeste de Amaralina não oportuniza aos usuários o uso das TIC, mesmo que de forma limitada, em decorrência das próprias condições econômicas, culturais e educacionais que eles se encontram.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam; CASTRO, Mary Garcia et al. **Juventude, Violência e Vulnerabilidade Social na América Latina: Desafios para políticas públicas**. Brasília. UNESCO, 2002.

AFONSO, Carlos A. **Internet no Brasil: O Acesso para todos é possível?** Policy Paper, n.26, São Paulo, Friedrich Ebert Stiftung, set.2000. Disponível em: <<http://www.fes.org.br/publicacoes.htm>> Acesso em: 14 maio 2007.

ALARCÃO, Isabel. Alunos, professores e escola face à sociedade da informação, In: **Professores reflexivos em uma escola reflexiva**. São Paulo, Cortez, 2003.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 5ª Ed. São Paulo: Cortez, 1988.

_____. A era da informatização e a época da informalização riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (org) **Riquessa e Miséria do trabalho no Brasil**. 1º Ed. , São Paulo: Boitempo, 2006.

AQUINO, R. S. de L. et al. **Sociedade brasileira: uma história através dos movimentos sociais**. Rio de Janeiro: Record, 1988.

ARENDT Hannah. **A condição humana**. Tradução de Roberto Raposo – 7 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz D'Avila. **Além da Inclusão Digital: O Projeto sampa.org**. São Paulo: USP, 2001. Disponível em: http://referencias.onid.org.br/media/arquivos/dissertacao_Rodrigo.pdf , Acesso em 26 de setembro 2008.

BAHIA, Secretaria de Ciência Tecnologia e Inovação. **Programa de Inclusão Sociodigital do Estado da Bahia**. 2008. Disponível em: [//www.secti.ba.gov.br/](http://www.secti.ba.gov.br/) , Acesso: 26 de maio de 2008.

BAHIA, Secretaria de Ciência Tecnologia e Inovação. **Regimento interno do CDC**. Salvador, 2008.

_____. **Regimento interno do NUGEC**. Salvador, 2008.

_____. **Cartilha de informática básica**. Salvador, 2008

BATISTA, Ana M. de S et al. Os centros digitais de cidadania na Bahia e o atendimento aos usuários com deficiência In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.275 – 298

BEHRING, Elaine R; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.

BERWING, Aldemir. **Cidadania e Direitos Humanos na Mediação da Escola**. URNERGS. Porto Alegre. 1997.

BONETI, Lindomar Wessler. **Políticas públicas por dentro**. – Ijuí: Ed. Unijuí, 2006.

BONILLA, Maria Helena. **Educação e Inclusão digital**. Grupo de pesquisa em educação, comunicação e tecnologias. Nov. 2002. Disponível em: <http://wiki.dcc.ufba.br/GEC/MariaHelenaBonilla>> Acesso: 02 set, 2009.

BONILLA, Maria Helena; PRETTO, Nelson. Sociedade da informação: democratizar o quê? **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, fev. 2001 [.www.faced.br](http://www.faced.br) Acesso: em 26 out. 2007.

BORGES, Ângela. O trabalho e os trabalhadores depois da reestruturação produtiva: algumas inquietações. **Cadernos do CEAS**. Salvador, Nov.Dez. 2005, nº.220.

BORGES, L. M; OLIVEIRA, I. F; SOUZA, J. R. Gestão colaborativa nos centros digitais de cidadania do estado da Bahia: um diálogo e uma utopia em construção. In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.153-175

BOURDIEU, Pierre. **Contrafogos: táticas para enfrentar a invasão neoliberal**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar 1998.

CARVALHO, Inaiá M. M. Trabalho, renda, e pobreza na região metropolitana de Salvador. In: CARVALHO, Inaiá M. M. de; PEREIRA, Gilberto C. (orgs.) **Como anda Salvador e sua região metropolitana**. Salvador: Edufba, 2008.

CARVALHO, Inaiá M. M. de; CODES, Ana L. M. Condições de Ocupação, Pobreza e Desigualdades. In: CARVALHO, Inaiá M. M. de; PEREIRA, Gilberto C. (orgs.) **Como anda Salvador. Conjuntura Urbana 4**. Rio de Janeiro: Letra Capital: Observatório das Metrôpoles, 2009.

CARVALHO, J. M. de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CASTEL, Robert. **As Metamorfoses da Questão Social**: uma crônica do salário. Tradução; Iraci D. Poleti. Petrópolis, RJ. Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os Negócios e a Sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura**; v.1. 9ª ed., São Paulo, Paz e Terra, 2006.

CASTRO, Cosette. **Contexto midiático: o sistema nacional no espaço global**. 2005. Disponível em: www.medolista.br .Acesso: 26 out. 2007.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

CORNILIS, Patrícia. Lanhouses em nova fase. **AREDE**. São Paulo, Ano 4, n. 44 Jan/Fev. 2009.

COSTA L. F; LEMOS, A. Um modelo de inclusão digital: O caso da cidade de Salvador. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, Vol. VIII, n. 6, Sep. – Dic. 2005, Disponível em: www.epitic.com.br . Acesso em 14 Set. 2007.

DAGNINO, Evelina; OLVERA, Alberto J.; PANFICHI, Aldo. **A disputa pela construção democrática na América Latina**. São Paulo, Paz e Terra; Campinas, SP: UNICAMP, 2006.

DEMO, Pedro. **Charme da exclusão social**. Campinas. Autores associados, 1998.

_____. De que escola estamos falando? **Revista da Educação CEAP**. Ano X, nº 36. Salvador, mar/mai. 2002.

FIALHO, Nadia H; NOVAES Ivan L. Sistema de ensino e inclusão digital: o papel das redes de cooperação e de aprendizagens. In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.105-124

FILGUEIRAS, Luiz, A desestruturação do mundo do trabalho e o “mal-estar” desse fim de século. **Cadernos do CEAS**. nº.171. Salvador, Set/out. 1997.

FITOUSSI, J. ; ROSANVALLON, P. **A nova era das desigualdades**. Celta editora. Oeiras: 1997.

FRÓES, Teresinha. B. Complexidade, multirreferencialidade, subjetividade: três referencias polêmicas para a compreensão do currículo escolar. In: BARBOSA, Joaquim (Org.) **Reflexões em torno da abordagem Multirreferencial**. São Carlos, São Paulo, Edufscar, 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed.. São Paulo. Atlas. 1999.

GONDIM, Linda M.P. e LIMA, Jacob C. **A pesquisa como artesanato intelectual. Considerações sobre métodos e bom senso**. São Carlos: Edufscar, 2006.

GUARINELLO, N. L. Cidades-Estado na Antiguidade Clássica. PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla (org.). In: **Historia da Cidadania**. 4 ed. São Paulo: Contexto, 2008.

HAGUETTE, Teresa M. F. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. Ed. 11 Petropolis. Vozes. 2007.

HALL Stuart, **A identidade Cultural na Pós-modernidade**. 4ª ed. - Rio de Janeiro: DP&A. 2000.

HAVELOCK, Eric A. **A revolução da escrita na Grécia e suas conseqüências culturais**. São Paulo: Editora da UNESP/ Paz e Terra, 1996.

HETKOWSKI, T. M; NETO, E. S. C; CRUZ, F. N. Sociedade da informação: Tic e programas de inclusão digital. In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.85-103.

LEMOS, André. Dogmas da inclusão digital. In: **Correio Brasiliense, caderno pensar**, publicado dez/2003. Disponível em <http://www.andrelemos.info/artigos/inclusao.pdf>. Acesso em 27 de maio de 2009.

_____. Ciberultura: **Tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina. 2002.

LEMOS, Ronaldo. 2005. Creative Commons, mídia e as transformações recentes do direito da propriedade intelectual. Revista Direito GV1, v. 1 n. 1 p. 181-187, maio, 2005. Disponível em: <http://www.inovacao.unicamp.br/Ronaldo-lemos.pdf>. Acesso em 15 de setembro de 2009.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução Carlos Irineu da Costa. 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

_____. **O que é virtual?** Tradução Paulo Neves, São Paulo: Ed. 34, 1996.

_____. **Ciberultura**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1999.

_____. **A Máquina Universo: criação, cognição e cultura informática**. Porto Alegre: Editora Artmed, 1998.

LUDKE, Menga e ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. Temas básicos de educação e ensino. São Paulo: EPU, 1986.

Mapa de exclusão digital. Abril/2003. Disponível em: www.fgv.br Acesso 28 out. 2007.

MARSHALL, T.H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar. 1967

MARTINS, Jose de Souza. **A sociedade vista do abismo: novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais**. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

MÉSZÁROS, István. Desemprego e Precarização um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES Ricardo. (org) **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de S. Conceito de avaliação por triangulação de métodos. In: MINAYO, Maria Cecília de S.; ASSIS, Simone Gonçalves de; SOUZA, Edinilsa Ramos. (orgs) **Avaliação por triangulação de métodos. Abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2005, p. 105-132

MORAES, Maria Cândida. **O Paradigma Educacional Emergente**. São Paulo: Papyrus, 1997.

MORAN, José Manuel. Novas tecnologias e o reencatamento do mundo. **Revista tecnologia educacional**. Rio de Janeiro, vol. 23, n 126 Set/Out. 1995, p. 24-26.

NARDI, H. C. **A genealogia do individuo moderno e os suportes sociais da existência**. 2002. Disponível em www.scielo.br. Acesso em 22 out. 2007.

NÓVOA, Antonio. **Os professores e sua formação**. 2. ed. Portugal: Dom Quixote. 1995.

OLIVEIRA, Ildes F. Programa de inclusão sociodigital do Estado da Bahia: construindo a sustentabilidade para as políticas territoriais de inclusão sociodigital. In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.143-152

PAIS, J. Machado. Busca de si: expressividades e identidades juvenis. In: ALMEIDA, Isabel; EUGENIO Fernanda, (Orgs.) **Culturas jovens novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor. 2006, p.10-20

PALACIOS, M. Entrevista concedida ao **Programa Identidade Digital**. 2005. Disponível em: www.identidadedigital.ba.gov.br. Acesso em 23/01/2006

PEREIRA, Potyara A. P. Sobre a política de assistência social no Brasil. In: BRAVO Maria Inês S. & PEREIRA, Potyara A. P. (orgs) **Política social e democracia**. São Paulo: Cortez. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001. Cap.9, p. 217 - 233

PINSKY, Jaime. Os profetas sociais e o Deus da cidadania. In: PRINSKY, Jaime e PRINSKY, Carla B. (orgs.) **Historia da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2008.

PINSKY, Carla & PEDRO, Joana M. Igualdade e Especificidade. In: PINSKY, Jaime e PINSKY Carla (orgs.) **Historia da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2008.

POLANY, Karl. **A grande transformação: as origens de nossa época**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2000.

PRETTO, N. L. **Os meninos na rua**. Disponível em: http://www3.faced.ufba.br/rascunho_digital/textos/273.htm. Acesso em: 25 janeiro 2006.

PRETTO, Nelson De L. **Uma escola sem/com futuro**. 4ª edição. Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico. Campinas: Papiros, 2002.

Programa cultura Viva. Disponível em: http://www.cultura.gov.br/programas_e_acoes/cultura_viva/index.html. Acesso em: 3 fev. 2007.

ROSANVALLON, Pierre. A nova questão social: repensando o estado providencia. Brasília. Instituto Teotônio Vilela, 1998.

RANGEL, Alexandre M. O Brasil precisa é de inclusão social. **IBASE**. Disponível em: <http://www.ibase.org.br/pubibase/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>. Acesso em: 20 mar. 2006.

_____. Exclusão Cefálica. **Sete pontos**. Rio de Janeiro, ano 1, n. 1, mai. 2003. Disponível em <http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/1/cefalica.htm>. Acesso em: 8 fev. 2009.

RAWLS, John. Justiça como equidade: uma concepção política, não metafísica. **Lua Nova**, v. 25, 1992. (p.25-59)

RIBEIRO, Silvar F; PINTO, Sonia M. da C. A cartilha de informática básica em software livre e sua contribuição para o processo de inclusão sociodigital dos cidadãos que freqüentam os centros digitais de cidadania. In: HETKOWSKI, Tânia M. (org.) **Políticas Públicas & Inclusão Digital**. Salvador: Edufba, 2008. p.263-273.

RORIZ, D.J. **Sistema informatizado de legislação da gestão administrativa**. Lei nº 518, 30 de julho de 1993. Disponível em <http://sileg.sga.df.gov.br> Acesso em 27/08/2006.

SAMPAIO, Jorge Thadeu. **TCIs, Democracia, Sampa.org e Inclusão Digital**. 2001. Disponível em: <http://www.sampa.org> Acesso em: 09 junho.2006.

_____. **Inclusão digital. Sampa.org. Rede publica de comunicação e informação.** 2003. Disponível em: http://referencias.onid.org.br/media/arquivos/Incluso_digital.doc. Acesso 15 de agosto 2009.

SCHAFF, Adam. **A sociedade informática: as conseqüências da segunda revolução industrial.** 10ª reimpr. da 1ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SCHWARTZ, G. Educação Digital para emancipação social. **Jornal da USP**, Universidade de São Paulo. Fev. 2006.

SEABRA, C. **Inclusão Digital: algumas promessas e muitos desafios.** 2003. Disponível em http://WWW.mhd.org/artigos/seabra_inclusão2.html; Acesso em: 25 de julho 2006.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa.** Rio de Janeiro: Quartet. 2000.

SILVA, M. T. R et al. Memórias da Região Nordeste de Amaralina. In: SILVA, M. T. R. (org.) **Coletânea Traços e Laços.** Salvador: SETRAS, 2006.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão Digital: a miséria na era da informação.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA, Sergio A. da et al. **Comunicação digital e a construção dos commons. Redes virais espectro aberto e as novas possibilidades de regulação.** São Paulo: Ed. Fundação Perseu Abramo, 2007.

SINGER, Paul. A cidadania para todos, In: PINSY, J. BASSANEZI, C. (orgs). **História da cidadania.** São Paulo: Contexto, 2008.

SORJ, Bernardo. Brasil@povo.com: **A luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação.** Rio de Janeiro. Jorge Zahar Editora. Brasília DF: UNESCO, 2003.

SOUZA, Jessé. Raça ou classe? Sobre a desigualdade brasileira. **Lua Nova**, São Paulo, 2005. (p.43-69) . Disponível em <http://www.scielo.br>, acessado em 15.10.2007.

TAKAHASHI, Tadao (Org.) **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br>> Acesso em: abril de 2006.

VAZQUEZ, Adolfo Sanchez. **Filosofia da práxis**. 1ª ed. São Paulo. Expressão Popular, 2007

VASAPOLLO, Luciano. **O trabalho atípico e a precariedade**. São Paulo: Expressão popular, 2005.

WEINBERG, M. e RYDLEWSKI, C. O computador não educa ensina. A tecnologia pode ser poderosa ferramenta para facilitar o aprendizado, mas não pelas razões que muita gente acredita. **Revista Veja**. Ed. Abril/Maio. 2007, p.87-93

WAISELFISZ, Julio J. **Lápis, borracha e teclado: tecnologia da informação na educação Brasil e América Latina**. 1ª ed., Brasília. RITLA, Instituto Sangari. Ministério da educação (MEC), 2007.

_____. **Mapa das desigualdades digitais no Brasil**. Brasília. RITLA, Instituto Sangari. 1ª ed., 2007.

WARSHAUER, Mark. **Tecnologias e inclusão social: a exclusão digital em debate**. Editora SENAC, São Paulo, 2006.

VALENTE, J. A. (org) **Computadores e Conhecimento**. Campinas: Gráfica Central da Unicamp, 1993.

Portal - Bem-vindo ao IdBrasil. www.idbrasil.gov.br/ menu interno/docs prog gesac acesso 31/05/2006

Portal - Bem-vindo ao IdBrasil. www.idbrasil.gov.br/ telecentro/gestãocoletiva/ acesso 23/04/2007

Secretaria de Ciência e Tecnologia da Bahia. www.secti.ba.gov.br. Acesso em 16/12/2008

Portal Cidadania Digital. www.cidadaniadigital.ba.gov.br. Acesso 30/05/2009

APÊNDICES

APÊNDICE I - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM MONITORES DOS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA E NUGEC.

1. Quanto tempo trabalha no CDC?
2. Quais são os tipos de atividades que você desenvolve no CDC?
3. Como são desenvolvidas essas atividades?
4. Quem frequenta o CDC?
5. Para que usam o computador?
6. O que eles costumam acessar?
7. E o que eles não costumam acessar?
8. Você acha que o CDC tem contribuído efetivamente para a inclusão digital da comunidade?
9. Por quê?
10. Em que contribui?
11. Qual o papel (a importância) dos monitores?
12. Que impactos positivos você observa sobre os usuários?
13. Eles usam a internet, principalmente para quê?
14. Você acha que o CDC contribui efetivamente para inclusão digital do usuário?
15. O que são necessários para que os CDC possam melhorar?

APÊNDICE II ROTEIRO DE ENTREVISTA COM USUÁRIOS DOS CENTROS DIGITAIS DE CIDADANIA – CDC (INFOCENTROS)

1. Identificação
2. Idade:
3. Sexo [] Masculino [] Feminino
4. Você mora em que Bairro?
5. Sente-se discriminado por morar aqui no Nordeste?
6. Frequenta escola?
 - 6.1 Em que série está?
 - 6.2 Se não frequenta escola, em que série parou?)
 - 6.3 Parou por quê?
7. Está trabalhando ou procurando emprego?
 - 7.1 Em quê?
 - 7.2 Que tipo de trabalho (emprego)?
8. De onde costuma acessar o computador?
 - 8.1 Quantas horas por dia?
 - 8.2 Quantos dias por semana?
9. Além do CDC usa lan house?
10. Sabe manejar bem o computador ou sente alguma dificuldade?
11. Para que costuma acessar o computador?
 - 11.1 Quais sites, conteúdos (notícias de jornal) Que tipo de notícias?
12. Já participou de algum curso/oficina aqui no CDC?
13. Esse curso foi suficiente para aprender a manejar bem o computador?
14. As atividades responderam as suas necessidades?
15. Você acha que esse CDC trouxe realmente benefícios para a comunidade?
Por quê?
16. O que o CDC precisaria ter para melhorar e beneficiar mais os jovens daqui da comunidade?
17. Você tem alguma outra sugestão que gostaria de registrar?

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)