

Reflexões acerca dos programas de inclusão digital a partir da análise do Acessa São Paulo em assentamentos rurais

Cátia Regina Muniz*

Resumo A proposta deste artigo é destacar algumas reflexões realizadas sobre o programa de inclusão digital denominado Acessa SP, do governo do Estado de São Paulo, tendo por base os dados coletados em pesquisa de pós-doutorado, em dois assentamentos rurais: Haroldina, no município de Mirante do Paranapanema, e Gleba XV de Novembro, no município de Rosana. A pesquisa de campo se fundamentou na metodologia etnográfica. O resultado da pesquisa mostrou que há muitos desafios a serem enfrentados para que se atinjam as metas do programa, ou seja, promover melhoria nas condições de vida dos usuários, por meio das tecnologias.

Palavras-chave inclusão digital, assentamentos rurais, Acessa SP, tecnologias, desafios.

Reflections on digital inclusion programs based on a case-study of Access São Paulo in rural settlements

Abstract The purpose of this article is to highlight some reflections made on the digital inclusion program called Access SP, by the state government of São Paulo, based on data collected in postdoctoral research in two rural settlements: Haroldina, in the municipality of Mirante do Paranapanema, and Gleba XV Novembro, in the city of Rosana. The field research was based on ethnographic methodology. The results showed that there are many challenges to be faced for the achievement of program goals, i.e. to promote improvement in the living conditions of users through technologies.

Keywords digital inclusion, rural settlements, Acessa SP, technologies, challenges.

Introdução

A intenção deste artigo é sublinhar alguns desafios que os programas de inclusão digital devem enfrentar para atingir seus objetivos. As reflexões apresentadas baseiam-se em pesquisa de pós-doutorado sobre o Programa Acessa SP, do governo do Estado de São Paulo, em dois assentamentos rurais localizados na região do Pontal do Paranapanema: Haroldina, no município de Mirante do Paranapanema, e Gleba XV de Novembro, na cidade de Rosana.

* Pós-doutoranda no Departamento de Sociologia, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH), da Unicamp. Endereço: R. Lucimeire de Fátima Coleone, 278 - 13348-884 - Jd. Regina Indaiatuba – SP. E-mail: catiamu@hotmail.com

A escolha do trabalho de campo em assentamentos rurais se deu pela experiência em projetos de pesquisa de avaliação de programas de inclusão digital, especificamente o Centro Rural de Inclusão Digital¹ (CRID), no assentamento Santana, situado no município de Monsenhor Tabosa, no estado do Ceará. A presente pesquisa permitiu, dessa forma, comparar os dois programas. Entretanto, neste artigo, serão apresentados apenas os dados dos assentamentos em São Paulo.

O interesse nesta temática decorre tanto da experiência adquirida no Ceará, como pela relação automática que se faz entre inclusão digital e inclusão social. Esta relação pressupõe que a tecnologia por si só poderia resolver problemas sociais. Desse modo, o objetivo é averiguar se as condições de vida dos assentados teriam melhorado após a instalação dos postos do ACESSA SP, nos assentamentos citados.

As discussões sobre inclusão digital no Brasil iniciaram-se, na concepção de Cazeloto (2008, p. 166), porque à medida que “os serviços estatais, as formas de diálogo democráticas, a atividade política e as práticas culturais em geral se transferem para a internet, maior é, naturalmente, o apelo para que o cidadão seja convertido em usuário da tecnologia informática”. Este fato acaba por provocar a exclusão daqueles que não tem como fazer parte desta “cidadania” mediada pelo computador, que está se tornando, para este autor, a forma hegemônica de participação civil.

Dessa forma, o governo brasileiro, para resolver os problemas de exclusão digital resolveu elaborar e implantar programas de inclusão digital, por meio de políticas públicas. A justificativa dada, segundo Rogério Santos (2005), é que ter acesso às informações disponíveis na internet possibilita ao cidadão votar melhor, realizar bons negócios, ter acesso às oportunidades de emprego e renda e ter condições de participação política.

Assim, inicialmente a preocupação era fornecer apenas acesso ao computador e internet. Atualmente, o empenho, na interpretação de Guzzi (2010, p. 47), está centrado na obtenção “de condições necessárias para o acesso facilitado ao mundo digital, tanto no âmbito técnico/físico quanto em relação a conteúdos, geração de conhecimento e participação na rede”.

Entretanto, para que isto aconteça, há um complexo conjunto de fatores que devem ser levados em consideração, de acordo com Warschauer (2006, p. 21): desde recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais, até o conteúdo, a língua, o letramento², a educação e as estruturas comunitárias e institucionais. Acrescenta que o propósito da utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) com grupos considerados marginalizados do ponto de vista político não é superar a exclusão digital, mas promover um processo de inclusão social³. Houve, dessa forma, uma mudança de foco da exclusão digital para a inclusão social. Na

¹ Os CRID's, conforme dados dos pesquisadores do Laboratório de Pesquisa Multimeios, são laboratórios de informática educativa que funcionam como ambientes virtuais de aprendizagem instalados em locais de acesso público, neste caso, em assentamentos de reforma agrária, mantidos sob a responsabilidade dessas comunidades rurais e mediados pela escola. A experiência nasceu a partir da dificuldade de acesso das comunidades rurais à educação à distância. O Projeto foi concebido pela equipe de pesquisadores do Laboratório de Pesquisa Multimeios da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Ceará. (www.multimeios.ufc.br).

² O autor afirma que embora seja comum definir letramento como “a habilidade individual de ser capaz de ler e escrever”, outros teóricos levam em consideração os contextos sociais da prática associada ao letramento. Assim aquilo que se considera como leitura ou escrita varia muito conforme os contextos: histórico, político e sociocultural.

³ Inclusão social, de acordo com Warschauer (2006, p. 24), refere-se “à extensão pela qual indivíduos, famílias e comunidades são capazes de participar plenamente da sociedade e comandar seus próprios destinos, levando em consideração diversos fatores relacionados a recursos econômicos, emprego, saúde, educação, moradia lazer, cultura e engajamento cívico”.

sua concepção, as TIC podem contribuir para a inclusão social, pois, se bem mobilizadas, podem contribuir para a melhoria da educação, da administração pública e da assistência médica.

Baseada nestas informações, decidiu-se verificar se de fato estaria se efetivando a inclusão digital, em seu sentido amplo, ou seja, na qual as tecnologias são capazes de também incluir socialmente.

Para concretizar o objetivo proposto, optou-se pela abordagem etnográfica, cuja finalidade era de: primeiro, estabelecer relações entre as dimensões processuais e históricas e a dimensão estrutural no tocante às mudanças sociais que advêm de um programa que em seu objetivo centra-se na inclusão digital; e, segundo, dialogar de forma interdisciplinar com um campo temático que tem sido estudado por outras disciplinas (administração, economia, ciência política, administração) que fazem uso de outras metodologias, dentre as quais as metodologias quantitativas.

Na pesquisa de campo foram empregadas as seguintes técnicas de pesquisa: aplicação de questionários, entrevistas e observação participante. Foram aplicados apenas 40 questionários em cada assentamento, optando-se por encerrar neste número, pois as respostas começaram a se tornarem repetitivas, mostrando que não se descobriria nada de novo dali em diante.

A escolha da amostragem foi a não probabilística, baseada em Mattar (1996 p. 157), ao afirmar que este tipo de amostra pode ser utilizada quando não há “outra alternativa viável porque a população não está disponível para ser sorteada”, além da limitação de tempo e recursos financeiros. O tipo de amostragem não probabilística empregada foi a denominada por conveniência, pelo fato de ser mais rápida em obter as informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa, tendo como princípio a disponibilização voluntária do respondente. Esta decisão foi tomada tendo em vista que a proposta era entender quais os principais usos dos postos do Programa, no período do trabalho de campo, sem a pretensão de realizar generalizações.

Os questionários foram elaborados a partir de um modelo aplicado em pesquisa para a disciplina “Sociologia da Tecnologia”, ministrada pelos professores Thomas Dwyer e Jacques Wainer, no programa de pós-graduação do departamento de Sociologia, IFCH, Unicamp, que permitiu traçar um perfil dos usuários, assim como mostrar numericamente o significado dos postos do ACESSA SP nos assentamentos, que serviram de complemento às entrevistas.

O roteiro das entrevistas foi produzido com a intenção de entender se a implantação do Programa ACESSA SP impactou ou não na vida dos assentados pesquisados. A análise das entrevistas se baseou no ponto de vista dos atores, com o intuito de interpretar os processos simbólicos construídos pelos mesmos acerca do Programa, e analisar os processos de mudanças que o mesmo trouxe para os assentamentos.

A observação participante se deu durante a estadia nos assentamentos em dois períodos: maio e outubro de 2011. Houve a interação tanto com os usuários dos postos, como com os moradores locais, com a intenção de entender se o programa provocou ou não transformações nas condições de vida dos assentados.

Para melhor entendimento sobre o Programa ACESSA SP, faz-se necessária uma breve apresentação do mesmo.

O Programa Acessa SP

Este programa de inclusão digital é administrado pelo Governo do Estado de São Paulo, sob a coordenação da Secretaria de Gestão Pública, com gestão da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Diretoria de Serviços ao Cidadão (Prodesp).

De acordo com dados sobre o Programa, o reconhecimento da importância do tema – inclusão digital – e da necessidade de atuação do setor público levaram o Governo do Estado de São Paulo a procurar experiências bem sucedidas de governo eletrônico em diversos países, pois já no início dos anos 2000 o governo de São Paulo oferecia, segundo o então coordenador geral dos infocentros do governo do Estado de São Paulo, F. Guarnieri (2003, p. 220-221), uma série de serviços *on-line* tais como: fazer Boletins de Ocorrência, pagar Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) e o licenciamento de veículos, participar de licitações, inscrever-se em listas de transplantes, entre outros. Entretanto, segundo a 7ª pesquisa Internet Pop realizada pelo IBOPE para a Grande São Paulo, realizada em maio de 2000, apenas 15% da população desta região tinham acesso à Internet. Destes 15%, 85% eram da classe A e apenas 2% das classes⁴ D e E. Os dados mostraram também que os moradores da periferia da Grande São Paulo eram os que tinham menos acesso à internet.

Os gestores do Programa destacaram que, no início, como aconteceu com outras iniciativas de inclusão digital, a intenção era somente fornecer acesso ao computador e internet às pessoas mais carentes. A concretização desta proposta exigiu, por parte do governo do estado, a instalação de postos em locais com tais características.

O funcionamento destes postos ficou sob a responsabilidade de monitores, que foram escolhidos pela própria comunidade. Estes monitores receberam cursos de capacitação, ministrados pela equipe do Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação (NAP) Escola do Futuro da USP, por meio da parceria com o LIDEC - Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária co-responsável por diversas das atividades desenvolvidas pelo programa. Conforme Guarnieri (2003), os monitores não teriam como função “dar cursos de informática”, mas “identificar as necessidades e orientar os usuários no uso da tecnologia para satisfazê-las”.

Após perceberem que o acesso a internet em domicílios cresceu, a gestão do Acessa SP procurou por soluções que atraíssem as pessoas para seus postos. A forma encontrada foi a elaboração de um curso, que ensinasse os monitores a desenvolverem projetos, denominado Rede de Projetos. Este curso tem a duração de dois dias e se realiza no Parque da Juventude, na capital do Estado.

De acordo com dados sobre o Programa, este tem como finalidades:

- a) acabar com a exclusão digital no Estado de São Paulo;
- b) ser reconhecido internacionalmente como referência em inclusão digital;
- c) garantir acesso democrático e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, facilitando o uso dos serviços de governo e produção de conhecimento, e

⁴ Segundo Guarnieri, o IBOPE utilizou a renda das famílias para classificá-las como A, B, C, D e E. Entretanto não destacou os valores adotados pela Instituição.

promovendo os processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania, como citado acima; e

d) trabalhar com respeito ao cidadão e sua diversidade, com ética, transparência e comprometimento, buscando a excelência e a generosidade, promovendo o conhecimento livre e a colaboração, para inclusão digital e social dos cidadãos do Estado de São Paulo.

Segundo dados sobre o Programa, com a intenção de “melhor atender a população e atingir os objetivos de inclusão digital, o Programa ACESSA São Paulo possui dois tipos distintos de Posto, cada um com características especiais” (www.acesasp.org.br):

1) Municipais: implantados em parceria com prefeituras paulistas, geralmente localizados nas bibliotecas municipais.

2) Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAIs): implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado, como os postos do Poupatempo, os restaurantes do Bom Prato, terminais de ônibus da EMTU, estações de trens da CPTM e do Metrô, Secretarias de Estado, Centros de Integração da Cidadania (CICs), etc. No caso dos assentamentos, a parceria é realizada com o Instituto de Terras do Estado de São Paulo (Itesp), órgão do governo estadual encarregado da administração e prestação de serviços nos assentamentos rurais.

No momento em que se iniciaram as atividades nos Postos do ACESSA São Paulo, segundo Guarnieri (2003), obtiveram doação do software da Microsoft. Contudo, perceberam que usar software livre seria melhor. Um dos motivos citados para a escolha foi a economia gerada, já que não precisariam pagar licenças para empresas privadas.

Além da abertura e manutenção dos espaços públicos de acesso à internet, o ACESSA São Paulo também desenvolve atividades consideradas pelos gestores do Programa como importantes para a inclusão digital como:

a) fomento a projetos comunitários com uso de tecnologia da informação, denominada Rede de Projetos;

b) produção de conteúdo digital e não-digital para a capacitação e informação da população atendida: Cadernos Eletrônicos ACESSASP e MiniCursos ACESSASP;

c) divulgação e facilitação do uso de serviços de governo eletrônico: Links considerados úteis; d) promoção de ações presenciais e virtuais que possam contribuir para o uso cidadão da internet e das novas tecnologias; e) programa de formação continuada; f) produção de pesquisas e informações sobre inclusão digital: Ponline e Conexões científicas. (www.acesasp.org.br).

Abaixo se destacam os assentamentos pesquisados.

O contexto pesquisado: os assentamentos Gleba XV de Novembro e Haroldina

Conforme dados de Iokoi et al (2005), a Gleba XV de Novembro localiza-se na região oeste do Estado, entre os municípios de Euclides da Cunha Paulista e Rosana. A Gleba é composta por cinco setores, e estes por áreas, divididas em 571 lotes, que medem entre 13 e 40 hectares, de

acordo com a aptidão da área, ou seja, as menores propriedades são de melhor qualidade para o plantio, e as maiores, com solos menos férteis, geralmente são destinadas à pecuária leiteira. Sua formação é da década de 1980 e possui mais ou menos 429 famílias.

Na Gleba XV, existem quatro escolas públicas e alguns núcleos emergenciais rurais, que oferecem a Educação Infantil e o Ensino Fundamental. No setor IV, o mesmo prédio abriga, em períodos distintos, uma escola municipal e uma estadual, que funcionam em sistema de parceria. A primeira abrange o ensino Básico, enquanto no “período estadual” são oferecidos o Ensino Fundamental e o Ensino Médio.

Neste assentamento o Posto do ACESSA São Paulo fica no setor IV, próximo ao Posto de Saúde e à escola.

Este assentamento possui dois postos de saúde, nos setores II e III, com a implantação do Programa de Saúde da Família (PSF). No setor V foi criado um Programa de Agentes Comunitários de Saúde (Pacs), de menor porte se comparado ao PSF, em razão do número menor de habitantes.

O assentamento Haroldina foi formado na década de 1990 e conta com 71 famílias em um total de 1.964,89 hectares de terra. Possui uma escola estadual de ensino fundamental e médio e uma escola municipal de educação infantil. Há um Posto de Saúde implantado também pelo Programa de Saúde da Família (PSF) que faz atendimento odontológico.

O Posto do ACESSA São Paulo, no assentamento Haroldina, está localizado em frente ao Posto de Saúde e da Escola, como no assentamento Gleba XV de Novembro, para facilitar o acesso dos estudantes e pacientes aos postos de saúde.

Com a finalidade de entender melhor os desafios enfrentados pelo Programa ACESSA São Paulo, abaixo descreve-se o perfil dos usuários dos assentamentos Haroldina e Gleba XV de Novembro.

Os desafios da inclusão digital em espaços públicos de acesso à internet

Como na maioria das pesquisas sobre programas de inclusão digital, esta investigação constatou que eram os jovens os que mais frequentavam os postos do ACESSA SP, em ambos os assentamentos. No assentamento Gleba XV de Novembro, os dados⁵ mostraram que a faixa etária de 08 a 23 anos, correspondiam 90% dos usuários. No Haroldina observou-se que havia um público mais adulto, pois muitos professores das escolas do assentamento utilizavam o Posto do ACESSA SP. Neste caso, os usuários tinham entre 13 e 33 anos de idade, e destes 65% tinham até 20 anos, 15% entre 23 e 25 anos e 20% entre 29 e 33 anos.

Lima Jr., Miranda e Hetkowski (2008) confirmam estas informações, ao exporem números semelhantes aos obtidos junto ao assentamento Gleba XV de Novembro, em seu artigo sobre o perfil dos usuários dos Centros Digitais de Cidadania (CDC), projeto de inclusão digital do governo do Estado da Bahia: 87,4% dos usuários tinham até 21 anos.

⁵ Com a finalidade de reservar espaço para a análise das informações coletadas, não apresentarei os gráficos, apenas o resultado deles.

Para Matuda (2008), essa enorme presença de crianças e adolescentes nesses espaços enfatiza a hipótese de que esta geração se encontra mais familiarizada com estas tecnologias, por terem nascido em uma sociedade já informatizada. Desse modo, o contato com as TIC é algo próximo e não lhes causa estranheza.

Neste sentido, Sorj (2003, p. 65) sublinha que,

as dificuldades de aprendizagem associadas à idade, assim como a concentração de maiores níveis de analfabetismo nas faixas etárias mais idosas da população, concorrem para o alto índice de exclusão digital entre adultos de baixa renda nos países em desenvolvimento.

Do mesmo modo, a pesquisa realizada pelo CETIC (2010) revela que 26% dos brasileiros entrevistados apontaram não ter computador em seus domicílios por causa da falta de habilidade em manusear o equipamento, tanto na área urbana quanto na área rural, evidenciando a necessidade do ensino do uso e apropriação das TIC por parte dos usuários. A pesquisa revelou que 39% daqueles que residiam na área urbana, e 31%, na área rural registraram falta de interesse; e, ainda, 73%, na área urbana e 78% na área rural citaram o custo elevado.

No caso da Gleba XV, o técnico do Itesp, em sua entrevista, considera que o posto do Acessa SP é mais procurado pelos jovens, porque o assentamento é bem antigo com quase trinta anos de formação; assim, os agricultores que vieram morar naquele local com 35, 40 anos de idade, hoje estão com 65, 70 anos, e durante todo esse tempo não tiveram oportunidade de estudar, o que torna o uso dessas tecnologias mais difícil.

Na interpretação de uma moradora desse assentamento, E⁶ - que à época da pesquisa tinha 40 anos, era casada e possuía três filhos com 17, 15 e 12 anos -, muitos agricultores, que não sabiam usar o computador e a internet, se sentiam envergonhados por precisarem pedir instruções às monitoras e, por este motivo, não frequentavam o Posto do Acessa SP, como mostra seu relato:

De adulto, eu acho que eu fui a primeira adulta a frequentar ali o Acessa, depois que eu fui, aí começou, tem umas amigas minhas que trabalham no Posto de Saúde e na escola, no horário de almoço delas, elas já vão lá, mas antes elas não iam, porque elas tinham vergonha. Elas não sabiam usar e tinha vergonha de perguntar e diziam: “Ah, porque só vai criança lá”. E quando eu comecei ir, elas se animaram. Agora vai bastante senhoras lá, mas antes era mais as criança... Os homens têm vergonha, eles vão lá para saber resultado de jogo ou alguma segunda via de documento ou qualquer coisa. Mas eles vão lá e pedem pras monitoras, porque eles tem vergonha de ta pedindo explicação, porque muitos não conhecem e então pedem pras monitoras fazerem. (E, MORADORA DO ASSENTAMENTO GLEBA XV DE NOVEMBRO, MAIO, 2011).

⁶ Com o intuito de manter a identidade dos entrevistados em sigilo, a referência a eles será feita por meio de letras do alfabeto.

As monitoras confirmaram que alguns agricultores procuram os Postos do ACESSA SP, principalmente na Gleba XV, para saber resultados de jogos das loterias federais e segunda via de contas de água e energia elétrica, além do cadastro no programa do governo do Estado “Nota Fiscal Paulista”⁷. Contudo, são elas que realizam estas tarefas, já que eles não sabem e se sentem constrangidos em solicitar auxílio a elas, como evidencia o comentário da monitora D, desse assentamento:

As pessoas mais de idade, eles querem acesso rápido, eu pego pra eles a Loto Fácil, Mega Sena... Muitas vezes procuro coisas para eles sobre o INSS, segunda via de conta de luz, pesquisa de multa, IPVA, Nota Fiscal Paulista. Tão procurando muito a Nota Fiscal Paulista. Eles vêm aqui e eu faço aqui na frente pra eles, porque o tempo é pouco e às vezes não dá pra eles salvar e aí fica difícil. Então eu faço aqui na frente pra eles. (D, MONITORA DO ASSENTAMENTO GLEBA XV DE NOVEMBRO, MAIO, 2011).

A questão do constrangimento no uso das TICs é sublinhada por Bonilla e Oliveira (2011, p. 39). Estas autoras apontam que algumas pessoas podem sentir estranhamento e medo diante de um ambiente desconhecido de sua cultura de origem, precisando, assim, se familiarizar e compreender o contexto, isto é, necessitam “de um processo formativo para sentir-se confortável em ambientes e na cultura digitais”. Esse estranhamento pode provocar duas reações: “aproximação e busca pelo novo, ou afastamento, caso o sujeito não encontre apoio, valorização e respeito ao ritmo e sua própria cultura”. (BONILLA e SOUZA, 2011, p. 97).

A maioria dos agricultores entrevistados foi unânime em afirmar que se sentiam um pouco intimidados em usar os computadores com tantos jovens a sua volta, pois como eles não sabiam manuseá-los e os demais os utilizavam com muita habilidade, sentiam-se envergonhados em mostrar seu desconhecimento de informática.

Na mesma perspectiva, Mori (2011, p. 71) enfatiza que dependendo da estrutura social em que as pessoas vivem, “um indivíduo de menor poder aquisitivo pode sentir-se incapaz ou desinteressado pela aprendizagem do manejo das tecnologias, por considerá-las instrumentos exclusivos de uma elite privilegiada”.

Por outro lado, um senhor, que sabe usar computador e internet, relatou que não frequenta o Posto do ACESSA SP, na Gleba XV, porque há sempre muitos jovens e crianças jogando *online*, não havendo computadores disponíveis, e seus afazeres não permitem a ele esperar algum computador ser desocupado.

Ao pesquisar os programas de inclusão digital, a Bridges.org (*apud* Cruz 2004, p. 16), entidade sem fins lucrativos da África do Sul, definiu alguns critérios para avaliar se há real acesso à

⁷De acordo com a Secretaria da Fazenda, do governo do Estado de São Paulo, o Programa Nota Fiscal Paulista devolve 30% do ICMS efetivamente recolhido pelo estabelecimento a seus consumidores, incentivando os cidadãos que adquirem mercadorias a exigirem do estabelecimento comercial o documento fiscal. (www.nfp.fazenda.sp.gov.br). Para isto, as pessoas precisam se cadastrar no *site* do programa que é feito apenas pela internet. Como se verá adiante, este tipo de serviço está sendo muito procurado nos Postos do ACESSA São Paulo nos assentamentos pesquisados.

tecnologia. Dentre eles destacar-se-á um dos critérios que pude também perceber na pesquisa aqui apresentada: a adequação, ou seja, aquele em que as soluções tecnológicas devem se adequar às condições locais de vida.

Em suas pesquisas a entidade observou que isso não ocorre, pois a grande maioria dos projetos equipa laboratórios e salas, as quais não correspondem à realidade cultural de suas populações. “São ambientes sofisticados, burocratizados nos quais os usuários não se sentem à vontade, porque entendem ser um espaço para ‘quem sabe informática’”.

Em relação aos assentamentos, os depoimentos mostraram que as pessoas mais velhas não utilizavam os Postos do ACESSA SP, nos assentamentos pesquisados, porque não conseguiam percebê-los como algo para eles e sim para as crianças e os jovens. O espaço também causava a eles estranhamento por não fazer parte de seu dia-a-dia. Além disso, o horário de funcionamento, de segunda a sexta-feira, das oito da manhã às cinco da tarde, não favorecia a ida destes assentados àquele local, justamente por ser o momento em que estão atribulados com o trabalho cotidiano. Por isso, havia a necessidade de um trabalho, pelos gestores deste programa, no sentido de realmente ampliar a utilização das TIC.

Para D. X, presidente da Organização de Mulheres Assentadas do Setor II (Omus) do assentamento Gleba XV, estes postos deveriam ser abertos aos sábados:

Desde o início a gente fala isso, tem gente que não tem tempo... Quando tinha o CDI (Comitê para a Democratização da Informática) a gente trabalhava com um grupo de senhoras, com pessoas de idade e eles não queria fazer aula durante a semana. No sábado tinha uma turma de manhã e uma turma à tarde. Então eu acho que isso falta no ACESSA. No sábado os filhos não tão na escola e pode ajudar dentro de casa e já fica com mais tempo. (D. X, ASSENTAMENTO GLEBA XV DE NOVEMBRO, MAIO, 2011).

A iniciativa de inclusão digital da ONG Viva Rio na favela da Rocinha, no Rio de Janeiro, denominado Estação Futuro, citado por Sorj (2003), mostra a importância de se abrir os espaços com os equipamentos de informática e internet todos os dias, pois muitos só dispõem do horário noturno e dos finais de semana para frequentar os centros públicos. Conforme este autor, os cursos noturnos, oferecidos pela Estação Futuro, que além dos programas básicos ensinam a montagem, manutenção e configuração de computadores, são os mais procurados.

A mãe de uma das monitoras do ACESSA SP, e também presidente da Associação de Mulheres Assentadas (AMAS), no Haroldina, concorda que as tarefas cotidianas com a agricultura lhes tomam muito tempo, visto que:

No assentamento tem muito trabalho... Eu mesma, na semana passada eu tava trabalhando... Então a gente dedica muito à lavoura... Você tem a época certa de entregar a colheita do colorau, entendeu? E tem a época certa de você entregar as outras produção, então não dá tempo. E outra: você não tem um serviço só, você tem vários. (D. Y, ASSENTAMENTO HAROLDINA, SETEMBRO, 2011).

Outros entrevistados, principalmente as mulheres, do mesmo modo, mencionaram a falta de tempo como justificativa para não frequentarem os postos do Programa. Há ainda a dependência do transporte escolar, já que nestes locais não há outro tipo de transporte público, que funciona apenas nos horários de entrada e saída dos alunos da escola e em dias úteis. Por isso, segundo D. Y, os postos do ACESSA SP,

não tem como funcionar a noite aqui, não dá certo, porque é distante e os ônibus passa no horário deles e no final de semana não passa ônibus, porque eles fazem manutenção nos ônibus. Muitos precisam do ônibus da escola pra chegar até aqui. Até pra vir pra consultar médico, tudo, depende do ônibus da escola. (D. Y, ASSENTAMENTO HAROLDINA, SETEMBRO, 2011).

Dessa forma, mesmo que houvesse um esforço das monitoras em estender os horários de funcionamento dos postos, poderiam correr o risco de não ter usuários, por causa da falta de transporte coletivo nos assentamentos.

Outros agricultores relataram também não frequentar os postos do ACESSA SP por não entenderem como os computadores e a internet podem auxiliá-los na agricultura e pecuária, isto é, não conseguiam visualizar qual a utilidade das tecnologias para seu trabalho. Por este motivo, a monitora D elaborou um pré-projeto para mostrar a estes agricultores como usar esses recursos tecnológicos para melhorarem seu trabalho no campo⁸.

A desconfiança no conteúdo apresentado na internet foi outro motivo dado para alguns agricultores não se interessarem em utilizar o computador. Para exemplificar esta situação, a monitora D, na Gleba XV, citou uma conversa que teve com a mãe de um dos usuários:

Muitos não têm noção do que é a internet. Ontem mesmo veio uma senhora aí e ela tava falando: “Internet é bom, mas tem muito perigo”... Vê o que passa na televisão... Mais é questão do Orkut, dessas pessoas que se relacionam pela internet e acabam se dando mal. E eu explicando pra ela: “Não, mas as crianças não, vão só mexer no Orkut... Tem várias funções”... Então eu disse, eu expliquei pra ela: “Não a senhora tá tendo uma visão errada”... Porque passa na televisão que marca encontro isso e aquilo, ela acha que é só isso. (MONITORA D, ASSENTAMENTO GLEBA XV DE NOVEMBRO, MAIO, 2011).

No posto no Haroldina, duas adolescentes, de 14 e 15 anos, mencionaram que suas mães, às vezes, as acompanham para verificar quais os conteúdos acessados por elas na internet. Esta desconfiança é mostrada por Vicária (2007) ao afirmar que pesquisas demonstraram que os pais

⁸ No presente momento a referida monitora está ministrando um curso de informática para seis mulheres do assentamento Gleba XV de Novembro, o qual fará parte da segunda fase da pesquisa de pós-doutorado.

têm mais medo da internet do que dos programas de televisão, eleita com 85% dos votos, em pesquisa realizada pelo *Insight Media Group*, como a mídia mais perigosa da atualidade.

Neste sentido, a *Bridges.org*, destaca que as pessoas necessitam ter condições para confiar na tecnologia que usam e compreender suas implicações referentes a questões como privacidade e segurança. Na concepção desta organização, essa noção parece ter se perdido até mesmo entre os usuários mais frequentes das tecnologias, na proporção em que vemos a propagação de vírus virtuais e crimes na ou por meio da rede. Essa carência de entendimento sobre o conteúdo disponibilizado na internet torna-se mais acentuado nos assentamentos que ficam bem distantes das discussões efetuadas nos centros urbanos sobre as tecnologias de informação e comunicação.

Dessa maneira, verifica-se que resolver o problema da exclusão digital não é algo simples. De acordo com Castells (2005), há três grandes formas de excluir o denominado excluído digital:

Primeiro, não tem acesso à rede de computadores. Segundo, tem acesso ao sistema de comunicação, mas com uma capacidade técnica muito baixa. Terceiro, (para mim é a mais importante forma de ser excluído e da que menos se fala) é estar conectado à rede e não saber qual o acesso usar, qual a informação buscar, como combinar uma informação com a outra e como a utilizar para a vida. Esta é a mais grave porque amplia, aprofunda a exclusão mais séria de toda a História; é a exclusão da educação e da cultura porque o mundo digital se incrementa extraordinariamente.

Da mesma forma, Palacios (2005, p. 2) argumenta que,

se você dá acesso a uma pessoa semi-alfabetizada, tem grande dificuldade de leitura, não tem uma bagagem importante em termos de cultura ocidental – dessa cultura que move o capitalismo, essa pessoa vai fazer muito pouco tendo acesso a um computador.

Este autor, entre outros, entende que a alfabetização é um requisito importante para a utilização das TICs.

De acordo com o Anuário Estatístico de 2010 da Comissão Econômica para América Latina e Caribe (Cepal), agência das Nações Unidas (ONU), e também o Censo 2010, o número de pessoas que não sabiam ler ou escrever no Brasil era maior que a média registrada na América Latina e no Caribe. Ao todo, 9,6% dos brasileiros com mais de 15 anos eram analfabetos contra 8,3% dos moradores da região. Os dados mostravam ainda que o Brasil ainda estava muito atrás de países como Uruguai (1,7%), Argentina (2,4%), Chile (2,95%), Paraguai (4,7%) e Colômbia (5,9%). A proporção de analfabetos era maior entre os brasileiros (10%) do que entre as brasileiras (7,6%).

Conforme dados do IBGE (2010), as maiores taxas de analfabetismo estavam nas zonas rurais: a taxa nas regiões urbanas chegava a 7,3%, sendo que no campo era de 23,2%. No Estado de São Paulo a porcentagem de analfabetos era de 4,09%. Nos municípios nos quais se concentrou a

presente pesquisa, Mirante do Paranapanema e Rosana, havia um alto índice de analfabetismo se compararmos ao do Estado de São Paulo e mesmo do Brasil, 12,5% e 7,4%, respectivamente, entre pessoas com quinze anos de idade ou mais.

Assim, neste trabalho pôde-se observar que não saber ler e escrever também era um fator que explicava a baixa frequência de pessoas com mais de 40 anos nos postos ACESSA SP nos assentamentos em questão. De acordo com relato de um dos responsáveis pela capacitação dos monitores do Programa, este problema pode ser sanado com um projeto de alfabetização elaborado pelo monitor em parceria com algum professor da comunidade. A solução apontada parece um pouco complicada, pois o monitor teria que encontrar um professor com disponibilidade e disposição para realizar tal projeto.

Como afirmam Sorj e Guedes (2005, p. 18), “as políticas de universalização do acesso à Internet nos países em desenvolvimento serão uma quimera se não estiverem associadas a outras políticas sociais, em particular às da formação escolar”. Como alternativa a este tipo de problema, estes autores sugerem a criação de *sites* com conteúdos específicos para as populações de baixa renda, e em línguas nativas, para compensar as dificuldades de acesso a conteúdos produzidos para públicos de classe média ou com conhecimento de outras línguas.

E Brandão acredita (2010, p. 43) que qualquer programa de inclusão digital que proponha a seus usuários o exercício da cidadania e inclusão social, ou mesmo “acabar com a exclusão social no Estado de São Paulo”, citado na visão do Programa ACESSA SP, sem considerar a questão da educação, não conseguirá atingir suas intenções. Se o cidadão “não consegue ao menos ler o que está escrito, não haverá informação, tampouco conhecimento”.

Sorj e Guedes (2005, p. 18), da mesma forma, enfatizam que o valor efetivo da informação depende da capacidade dos usuários de interpretá-la, ou seja, a informação só existe na forma de conhecimento, e conhecimento depende de um longo processo de socialização e de práticas que criam a capacidade analítica que transforma *bits* em conhecimento. Nesse caso, combater a exclusão digital supõe enfrentar ou mesmo superar os efeitos da exclusão escolar, para que possibilite a todos participar ao modificar, comentar, completar o conteúdo decorrido dessas tecnologias. (MONNOYER-SMITH, 1998).

As reflexões dos autores nos mostram que há ainda muitas questões a serem resolvidas para que a “inclusão digital” se concretize em seu amplo sentido.

Além da idade, do estranhamento e do analfabetismo, é necessário ainda destacar a questão política que envolve os programas de inclusão digital.

A inclusão digital como política pública

Höfling (2001) concebe política pública como “o estado em ação”, isto é, políticas de responsabilidade do Estado. Neste sentido, na concepção de Souza (2007, p. 69), “a formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações, que produzirão resultados ou mudanças no mundo real”.

Os resultados mais significativos verificados no ACESSA SP foram a grande ampliação do número de postos, que em treze anos alcançou 713 em 621 municípios. No entanto, a quantidade de gestores não se alterou: há quatro profissionais para atender todos estes postos. Para visualizar o crescimento de Postos do ACESSA SP no Estado, ressaltam-se os números de postos, a partir de seu surgimento em 2000, que era um, passa a 30 em 2001; em 2002 eram 80; em 2003, 123; no ano de 2004 se amplia para 159; em 2005 avança para 274; 2006 eram 345; 2007 tinham 398; 2008 eram 435; em 2009 sobe para 519; 2010 eram 602; em 2012 havia 664 Postos do Programa ACESSA SP; aumentando este número para os 713 atuais.

Estes números confirmam as afirmações de Warschauer (2006, p. 269), ao citar alguns programas de inclusão digital que privilegiam atingir os “números” e não “pessoas”. Desse modo, para ele é necessário avaliar melhor as propostas de tais projetos, ou seja, se preferem “atingir quantidades maiores de pessoas de modo mais rápido e menos intensivo ou atingir quantidades menores de pessoas de modo mais lento e mais extensivo”.

Da mesma maneira, Mori (2011, p. 70-71) defende investimentos em recursos humanos para que haja efetiva inclusão digital, garantindo que um grande número de pessoas possa se apropriar do uso das tecnologias para objetivos diversos e em variados níveis de habilidades. Para isto, é fundamental a existência de “um corpo técnico estruturado, atualizado e em atividade permanente, atento às necessidades dos cidadãos a que a política se dirige e à evolução tecnológica”. (MORI, 2011, p. 71).

A falta de prioridade dada ao investimento em profissionais, para atuarem junto às iniciativas de inclusão digital, é explicada por Balboni (2007), fundamentada nos dados coletados em sua pesquisa. Essa pesquisadora verificou que a implantação de projetos públicos de inclusão digital no Brasil era constantemente gerada e guiada por interesses políticos e econômicos justificados pela causa social. Destaca ainda, que o discurso de idealizadores e coordenadores de tais projetos, entrevistados por ela, demonstraram que são as motivações políticas que vêm conduzindo o desenvolvimento dos telecentros⁹ e de iniciativas de inclusão digital no país, utilizando o discurso de democratização do acesso e cidadania: “basicamente, os investimentos públicos em tecnologia da informação na modernização da máquina administrativa do Estado se justificam através da ampliação do acesso aos serviços do governo eletrônico uma parcela maior da população”. (BALBONI, 2007, p. 186).

Reinhard e Macadar (2006), crítico em relação aos resultados obtidos por programas de inclusão digital, também acreditam que os programas de inclusão digital têm um caráter político e sintetizam: “A inauguração de cada novo telecentro é como um evento político”. No caso do ACESSA SP há municípios, segundo relato da própria administração do Programa, que não disponibilizam a identificação do mesmo como gestão do governo do Estado, utilizando o posto, como assinalam esses autores, com finalidades eleitoreiras.

Um ex-coordenador do ACESSA SP, P, concorda que há interesses políticos envolvendo o programa. Em sua interpretação, a finalidade do Programa se descaracterizou no momento em que a expansão do número de postos provocou certo distanciamento entre a Prodesp, responsável pela gestão do Programa, o NAP Escola do Futuro, da USP, e parceiros (prefeituras e órgãos estaduais). De acordo com este entrevistado, até 2006 havia o que eles denominaram “kit

⁹ Para Macadar (2004, p. 31), a definição mais apropriada para telecentro é: “espaço físico que provê acesso público [compartilhado e gratuito] às TIC para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar estas tecnologias”.

prefeito”, ou seja, no ato da assinatura do convênio ou de renovação, era realizada uma espécie de capacitação, na qual informavam aos prefeitos o que era o ACESSA SP e quais as responsabilidades de cada um na parceria.

Contudo, isso hoje não existe mais, tendo como consequência a solicitação de prefeituras para instalação dos postos, sem entender ao certo o que é o Programa ou mesmo se ele já existe em seu município, como mostra seu relato abaixo:

Tem uma história engraçada: um prefeito ligou para o antigo secretário e falou: eu quero um ACESSA aqui. “Ô secretário, a gente é amigo de partido, eu quero um Posto aqui”. “Maravilha: Ô A., vai lá e faz a vistoria”. “Mas a gente tem um ACESSA lá”. “Não, não tem”. “Gente olha aqui”. Foi lá e falou: “Secretário tem um Posto lá”... E o secretário falou: “Como assim? E o cara não sabe?” Ele paga o monitor, paga luz e não sabe o que ele tá pagando.

Neste sentido, para Mori (2011, p. 305), as iniciativas de apoio dos governos federais e estaduais aos telecentros provavelmente despertaram dinâmicas de apropriação tecnológica por parte dos governos municipais que, sem saber exatamente no que estavam se envolvendo, passaram a fazer parte das políticas de inclusão digital.

Talvez fosse o momento de os gestores do ACESSA SP retomarem as atividades específicas para os parceiros conhecerem melhor o Programa, porque auxiliaria não apenas o trabalho deles, mas, sobretudo, o trabalho dos monitores, além da própria manutenção do mesmo. Sobre este assunto, P comentou que já estavam pensando em reativar as atividades com os prefeitos, em 2012, todavia, lembraram que era ano eleitoral e muitos governantes seriam substituídos. Assim, voltariam a discutir esta questão em 2013.

Neste sentido, para que os telecentros não acabem se tornando apenas uma forma de promoção política, grande parte dos estudiosos do tema “inclusão digital” defendem que, na implantação destes, deva-se ter a participação ativa da comunidade na qual estão inseridos. Dessa maneira, os projetos desenvolvidos nestes telecentros devem basear-se na realidade e anseios dos cidadãos que frequentam estes espaços, já que, assim, poderão ser apropriados pelos moradores daqueles locais.

Houve um episódio na Gleba XV de Novembro que merece ser descrito, visto que exemplifica bem a afirmação desses estudiosos:

De acordo com dados do Itesp, este assentamento foi o primeiro a se beneficiar com um projeto de inclusão digital. Em dezembro de 2004, foi implantada a Escola de Informática e Cidadania (EIC), por meio de um convênio assinado entre a Fundação Itesp e a organização não-governamental, CDI, e cuja construção foi feita em parceria com a comunidade e a Prefeitura de Rosana.

Esta escola ficou sob a responsabilidade de um monitor, filho da D. X, presidente da Omus, cuja formação foi dada pelo próprio CDI. O trabalho era voluntário, porém essa senhora, por intermédio dessa organização, conseguiu junto ao INCRA uma bolsa para remunerar as atividades do monitor. Para que este programa não fosse extinto, esta senhora propôs a um dos gestores do ACESSA SP dividir o espaço utilizado pelo CDI com o Programa. Dessa forma, o

gestor solicitou à D. X que fizesse uma divisória para que tivessem espaços individuais. Entretanto, mesmo com as exigências cumpridas, o acordo não se concretizou, fazendo com que a senhora se sentisse traída pelo Programa. Este episódio provocou enorme ressentimento dessa senhora, que por muito tempo não conseguiu entrar no posto e, na medida do possível, desestimulava os associados da Omus de entrarem.

Após obter este relato ficou claro que o gestor do ACESSA SP, ao não respeitar um pedido da liderança local, causou um sério problema, pois permitiu que se construísse uma imagem negativa do posto para a comunidade local. Esta imagem impedia que muitos assentados vissem aquele local como pertencente ao assentamento e, por este motivo, evitavam seu uso.

Durli (2008, p. 38-39), ao discutir as políticas de inclusão digital, sublinha que estas

implicam escolhas e decisões que não se restringem aos órgãos governamentais, mas envolvem indivíduos, grupos e instituições. Não são frutos, portanto, de iniciativas abstratas, uma vez que se constroem na correlação entre as forças sociais articuladas para defender seus interesses.

No caso da Gleba XV, os interesses locais não foram levados em consideração. A pesquisa evidenciou que as lideranças devem ser tratadas como aliadas pois, como aponta Warschauer (2006, p. 221), conhecem o cotidiano da comunidade e podem trabalhar para prover uma estrutura que atenda as necessidades locais.

Considerações finais

Como se pôde observar, os gestores de programas de inclusão digital têm vários desafios a enfrentar se quiserem que os espaços destinados a uso de computador e internet possam melhorar as condições de vida de seus usuários. Como afirmam Ladeira e Moia (2009, p. 138), a questão não é apenas incluir e, sim, fazer com que as pessoas utilizem esta inclusão para procurar soluções constantes para suas necessidades e expectativas. Algo que não foi observado nos assentamentos estudados.

No Haroldina e Gleba XV, averiguou-se que apenas os mais jovens utilizam os espaços dos postos do ACESSA SP. A comunidade reservava certo distanciamento em relação à sua operação, sobretudo no segundo, devido aos conflitos gerados à época de sua implementação. Os relatos demonstraram também constrangimento dos mais velhos, bem como falta de instrução e habilidade para manusear os equipamentos. Por outro lado, alguns citaram que as TICs eram desnecessárias para suas atividades diárias, não entendendo o porquê de irem até os postos.

Da mesma maneira, Câmara (2005) citou em sua pesquisa, em telecentros da área rural de Minas Gerais, que as comunidades ainda não compreenderam os diversos serviços e informações disponíveis na internet que poderiam ser utilizados por eles, em particular para a mobilização social.

Neste sentido, Henriksen, Segre Junior e Meiroz (2007) ressaltam que os telecentros poderiam ser utilizados como um espaço de discussão dos problemas e busca de soluções pela comunidade, por meio da internet.

A fim de que estes espaços sejam utilizados como assinalam os autores acima, a gestão destes programas de inclusão digital deve passar a priorizar o investimento em recursos humanos. Estas pessoas poderiam ser devidamente qualificadas a desenvolverem projetos, que atendessem as necessidades da comunidade atendida por seus postos. Nesse caso, retoma-se a questão política das propostas de inclusão digital que, para Gilson Schwartz (*apud* Balboni, 2007, p. 191), envolvem a burocracia, brigas pelo poder em diversos âmbitos, diferentes prioridades, dificuldades na liberação e descentralização de recursos, entre outros. Assim, a alternância de coordenadores acaba provocando perda de perspectivas anteriores: “Sem uma orientação clara de quais objetivos o programa deve alcançar, o Telecentro corre o risco de permanecer em processo de constantes mudanças de prioridades, ou mesmo de desconfiguração”. (CRUZ, 2007, p. 87).

Os programas de inclusão digital carecem atentar ainda, para o fato de que a comunidade deve se sentir parte dos telecentros, por meio da participação na sua implementação. No caso dos assentamentos em São Paulo, não daria para ter a participação de todos devido ao grande número de famílias, mas poderia ter sido feito via a Organização e Associação de Mulheres Assentadas.

Na interpretação de Barbosa (2010, p. 145), a visão reducionista do Estado ao conceber as políticas públicas, não convoca a comunidade para debater suas necessidades, impondo seus modelos que são mais convenientes à máquina administrativa do governo e, por isso, não se adequam às realidades locais, fazendo com que estes espaços sejam “subutilizados e reduzidos a meros fornecedores de acesso/pontos digitais”. Isto foi exatamente o que se observou nestes assentamentos.

Artigo recebido em 01/04/2013 e aprovado em 05/11/2013

Referências

ANALFABETISMO no Brasil e em São Paulo. Disponível em: <http://www.bm.edu.br/noticias/2011/01/10/analfabetismo-no-brasil-supera-media-da-america-latina>. Acesso em: 15 fev. 2012.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO. CEPAL. 2010. Disponível em: <http://www.bm.edu.br/noticias/2011/01/10/analfabetismo-no-brasil-supera-media-da-america-latina>. Acesso em: 15 fev.2012.

BALBONI, M. R. **Por detrás da inclusão digital**: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. 2007. 223f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

BARBOSA, B. L. O. **Inclusão sociodigital no contexto das políticas públicas**: um estudo de caso nos CDCs do Estado da Bahia. 2010. Dissertação (Mestrado em Educação e Contemporaneidade), Faculdade de Educação, Universidade Estadual da Bahia, Salvador, 2010.

BONILLA, M. H. S. ; OLIVEIRA, P.C. S. Inclusão digital: ambiguidades em curso. In: BONILLA, M. H. S ; PRETTO, N. D. L. **Inclusão digital**: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011.

_____; SOUZA, J. S. Diretrizes metodológicas utilizadas em ações de inclusão digital. In: BONILLA, M. H. S ; PRETTO, N. D. L. **Inclusão digital**: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011.

BRANDÃO, M. **Dimensões da inclusão digital**. São Paulo: All Print, 2010.

CÂMARA, M. A. **Telecentros como instrumento de inclusão digital**: perspectiva comparada em Minas Gerais. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.

CAZELOTO, E. **Inclusão digital**: uma visão crítica. São Paulo: SENAC, 2008.

CENTROS rurais de inclusão digital. Disponível em: www.multimeios.ufc.br. Acesso em: 20 abr. 2010.

CETIC.BR. Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação do Comitê Gestor da Internet Brasil. **TICs Domicílios e Usuários**. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil. [S.l.] 2010. Disponível em: <http://cetic.br/usuarios/tic/2010/index.htm>>. Acesso em: 17 out. 2011.

CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DURLI, Z. Políticas educacionais no contexto das políticas sociais. In: HETKOWSKI, T. M. (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008.

GUARNIERI, F. A experiência do ACESSA SP. In: SILVEIRA, S. A. ; CASSINO, J. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

GUZZI, D. **Web e participação**: a democracia no século XXI. São Paulo: SENAC, 2010.

HENRIKSEN, A. L.; SEGRE JUNIOR, H. A.; MEIROZ, I. D. Articulação entre estado e terceiro setor em políticas de inclusão digital- o caso do telecentro Jardim Autódromo. **Inclusão Social**, v. 2, abr./set. 2007.

HÖFLING, E. de M. Estado e políticas (públicas) sociais. **Caderno CEDES**, Campinas, v.21, n.55, nov. 2001.

IOKOI, Z; ANDRADE, M; REZENDE, S; RIBEIRO, S. **Vozes da terra**: histórias de vida dos assentados rurais em São Paulo. São Paulo: Fundação Itesp, 2005.

- LADEIRA, M. G. G; MOIA, R. P. Inclusão digital e cidadania. **Tempo & Memória**, 2009.
- LIMA JUNIOR, A. S. L.; MIRANDA, L. B.; HETKOWSKI, T. M. Avanços e possibilidades da inclusão sociodigital no Estado da Bahia. In: HETKOWSKI, T. M. (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008.
- MATTAR, F. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.
- MATUDA, F. G. **Telecentro comunitário como espaço de educação social**: um estudo de caso. 2008.142f. Dissertação (Mestrado em Educação). Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- MORI, C. K. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil**: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010. 2011. Tese (Doutorado em Serviço Social). Faculdade de Serviço Social, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.
- PALACIOS, M. Mundo digital. In: RUBIM, A. (Org.). **Cultura e atualidade no vestibular**. Salvador: Edufba, 2005.
- REINHARD, N; MACADAR, M. A. Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: **ENANPAD**, 26. **Anais...** Salvador, setembro 2002.
- SANTOS, R. S. A inclusão digital requer novo pacto social entre governos e sociedade. **Revista Inclusão Social**, v. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=1&layout=html>>. Acesso em: 24 out. 2011.
- SORJ, B. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília, DF: Unesco, 2003.
- _____; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos - CEBRAP**, n.72, jul. 2005.
- SOUZA, C. "Estado do campo" da pesquisa em políticas públicas no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v.18, n.51, fev.2007.
- WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.