

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

**A CONSTRUÇÃO SOCIAL DOS PROGRAMAS
PÚBLICOS DE INCLUSÃO DIGITAL**

Autor: Romulo de Amorim Corrêa

Brasília, 2007.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

**A CONSTRUÇÃO SOCIAL DOS PROGRAMAS
PÚBLICOS DE INCLUSÃO DIGITAL**

Romulo de Amorim Corrêa

Dissertação apresentada ao Departamento
de Sociologia da Universidade de
Brasília/UnB como parte dos requisitos para
a obtenção do título de Mestre.

Brasília, agosto de 2007.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**A CONSTRUÇÃO SOCIAL DOS PROGRAMAS
PÚBLICOS DE INCLUSÃO DIGITAL**

Autor: Romulo de Amorim Corrêa

Orientadora: Profa. Doutora Fernanda Antonia da Fonseca Sobral (UnB)

Banca: Prof. Doutor Michelangelo Giotto Trigueiro (SOL-UnB)
Prof. Doutor Gilberto Lacerda Santos (FE-UNB)
Prof. Doutor Pedro Demo (suplente/SOL-UNB)

Será preciso coragem para fazer o que vou fazer: dizer. E me arriscar à enorme surpresa que sentirei com a pobreza da coisa dita. Mal a direi, e terei que acrescentar: não é isso, não é isso! Mas é preciso também não ter medo do ridículo, eu sempre preferi o menos ao mais por medo também do ridículo: é que há também o dilaceramento do pudor. Adio a hora de me falar. Por medo? E porque não tenho uma palavra a dizer. Não tenho uma palavra a dizer. Por que não me calo, então? Mas se eu não forçar a palavra a mudez me engolirá para sempre em ondas. A palavra e a forma serão a tábua onde boiarei sobre vagalhões de mudez."

(Clarice Lispector, **A Paixão Segundo G.H.**, 1998, p.20).

Dedicatória

*À Sil, ao Lucas e a Laura.
Sem eles nada de mim faria sentido.*

Agradecimentos

A página de agradecimentos de uma dissertação é uma das menos lida. Mas, talvez, seja a que dê mais prazer de ser escrita. É o lugar onde a história da dissertação é contada pelo nome de pessoas que participaram de alguma forma em todo esse período. A todas as pessoas que fazem parte da minha vida quero expressar o meu muito obrigado:

À Professora e orientadora Fernanda Antônia da Fonseca Sobral, pela paciência e generosidade com que recebe e acolhe a cada idéia, pela forma precisa com que orienta, pela disposição e profissionalismo que dedicou a essa dissertação. Ao Professor Michelangelo Giotto Trigueiro, por ter sido o primeiro a me receber no departamento de sociologia da UnB, pelo primeiro incentivo a esta pesquisa, pelas valiosas contribuições teóricas, dentro e fora da sala de aula ao longo de todo esse período. Meu muito obrigado.

Agradeço de forma toda especial ao professor Pedro Demo, pela disponibilidade sem fim, pela simplicidade comum a aqueles que sabem quem são. Pelas inúmeras contribuições teóricas que inspiraram esta dissertação em vários momentos. Professor, obrigado. Agradeço de forma muitíssimo especial à professora e pesquisadora Christiana Soares de Freitas pelas valiosas contribuições feitas durante a qualificação desta dissertação.

À Maria Silveira Cavalcante Corrêa, mulher a quem amo com todo meu amor, pelo apoio incansável, pelo incentivo a todo instante, por acreditar sempre. Aos meus filhos, Lucas Cavalcante Corrêa e Laura Cavalcante Corrêa que cederam tempo precioso que lhes era devido para que eu pudesse terminar esta dissertação. À minha querida mãe, Maria do Socorro Santos Amorim, pelo amor incondicional com que me ama. À minha querida avó, Iraci Santos Amorim, pela fibra e pela coragem que me inspiram a viver a vida. Á minha tia-avó, Mirtes Sousa Santos, minha primeira professora, por ter me incitado o gosto pela leitura. Ao meu avô Moacir Moura Amorim, pela bondade com a qual sempre expressou o seu amor. Um obrigado muito especial à minha cunhada Flávia Cavalcante Braga, pelas revisões e pelo apoio sempre bem humorado.

Aos Meus amigos: Adalberto Costa, Renato Amorim, Cayo Santos, Wagner Coutinho, Ednilson Lins, César Castro, Valter Gonçalves Jr., José Arnaldo Soares, Ricardo

Barbosa e Alberto Braga. Muito obrigado. A amizade de vocês não tem preço. Dispensa palavras.

Aos amigos da Academia: Marcello Barra, Tatiana Maranhão, Graça Monteiro, Karen Saliba, Thadeu Silva Filho, Patrícia Rachel, Frederico Nitao, Shirley Rodrigues, Daniela de Sousa e Ana Lúcia Figueiró. A amizade, o incentivo, as conversas e as dicas, de cada um de vocês de alguma forma estão presentes neste texto. Muito obrigado a todos vocês.

Meu muito obrigado a todos os entrevistados, gestores dos programas GESAC e Casa Brasil que gentilmente cederam seu tempo e seu espaço para a realização das entrevistas. Meu muito obrigado. Agradecimento especial a Heliomar Medeiros de Lima e a Edgard Leonardo Piccino responsáveis pela coordenação e execução dos programas GESAC e Casa Brasil no Governo Federal. Muito obrigado.

Esta pesquisa se tornou possível com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), por meio da bolsa de mestrado que o pesquisador obteve.

Resumo

O tema da inclusão digital tem crescido em importância para a inclusão social na medida em que a relação entre tecnologia e sociedade torna-se cada dia mais complexa. Os esforços reunidos nesta dissertação têm como objetivo analisar como e porque estão sendo construídos socialmente os programas públicos de inclusão digital. A análise da construção social dos dois principais programas de inclusão digital no Governo Federal (GESAC e Casa Brasil) demonstrou que desde o início do atual Governo, em 2003, os programas de inclusão digital passaram por diferentes concepções conceituais e operacionais. Uma das ênfases mais claras dos programas é o objetivo de contribuir para a inclusão social dentro do que chamamos nesta dissertação de dimensão cognitiva da inclusão social. A análise do primeiro programa (GESAC) e do último programa (Casa Brasil) do Governo, até o momento, mostrou que há uma evolução nos conceitos, no formato, na operacionalização dos programas, buscando uma melhor integração entre inclusão digital e inclusão social. Por outro lado, ainda é frágil a integração dos programas de inclusão digital entre si e entre esses programas e outros programas sociais do Governo. Também ficou evidente a presença de determinados atores e grupos sociais envolvidos nos programas, sobretudo, a influência das Organizações Não-Governamentais e o movimento de software livre. Esta presença se dá, principalmente, pela existência de pessoas no Governo oriundas dessas organizações e movimentos sociais. De forma geral, a inclusão digital ainda não se estabeleceu como uma política pública de governo, carecendo ainda de uma articulação política mais forte, envolvendo os três níveis de Governo: Federal, Estadual e Municipal.

Palavras-Chave: Inclusão Digital; Inclusão Social; Construção Social; Tecnologia da Informação e do Conhecimento; ONGs; Programas de Inclusão digital; Política Pública; Governo Federal; GESAC; Casa Brasil; Internet; Sociedade da Informação; Sociedade do Conhecimento; Software Livre.

Abstract

The issue of the digital divide has increased in terms of importance to social inclusion since the relationship between technology and society become more complex in the last century. The objective of this dissertation is to analyse how and why has been socially constructed the two most important programs in the federal government to deal with the problema of digital divide. The analyses of the social structuring in two of most important digital inclusion programs in the federal government (GESAC e Casa Brasil) has demonstrated, from its onset, in 2003, that such initiatives were based on varied conceptual and operational frameworks. One of the most evident emphases of the programs is that they aim to contribute to what we call for in this dissertation the cognitive dimension of the social inclusion. The analyses of the first program (GESAC) and the last governmental program (Casa Brasil) has shown, so far, that there is an undercurrent evolutionary aspect that is interested to the programs' conceptual framework, format and operational aspects that leads to a better integration between digital inclusion and social inclusion. On the other hand, it was demonstrated the connection between digital inclusion programs and the integration of each one of the programs to governmental social initiatives are still fragile. It is also evident the presence and the involvement of certain actors and social groups, especially the influence of the Free Software Movement (FSM) and several non-governmental organizations (NGO). This can be explained by the fact that some people who are presently acting in this governmental area are former actors in the FMS and NGO environment. In a general way, it can be said that the digital inclusion has not yet been established as a public policy, while it is still demanding an integration policy concerning the three levels of Brazilian Public Administration: federal, state and local governments.

Key-words: Digital inclusion; Digital Divide; Social inclusion; Information and Knowledge Technology; Digital inclusion Programs; Public Policy; Federal Government; GESAC; Casa Brasil; Internet; Information Society; Knowledge Society.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
1 INCLUSÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL	24
1.1 Breve histórico da evolução do termo “inclusão social”	25
1.2 As três dimensões da exclusão/inclusão social.....	27
1.2.1 A dimensão econômica da exclusão social	28
1.2.2 A dimensão cognitiva da exclusão social	33
1.2.3 A dimensão política da exclusão social.....	43
1.3 A visão ambivalente da relação entre tecnologia e exclusão social	53
1.4 Implicações da relação entre tecnologia e exclusão social para os programas de inclusão digital.....	55
2 INCLUSÃO DIGITAL COMO CONSTRUÇÃO SOCIAL	57
2.1 Conceitos relevantes para a inclusão digital.....	60
2.1.1 Conceitos de inclusão digital	61
2.1.2 Inclusão digital como acesso	62
2.1.3 Desigualdades no uso das TIC’s.....	67
2.1.4 Pesquisas sobre a realidade brasileira.....	69
2.1.5 Inclusão digital como uso	73
2.2 Base tecnológica da Inclusão digital	78
2.2.1 A Banda larga	79
2.2.2 Redes sem fio	81
2.2.3 Software livre	82
2.3 Os grupos sociais da inclusão digital.....	84
2.3.1 Grupos sociais relevantes	86
2.4 O Governo Federal e a Inclusão digital	90
3 OS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL DO GOVERNO FEDERAL.....	92
3.1 GESAC	92
3.1.1 O Projeto inicial.....	93
3.1.2 De governo eletrônico para Inclusão digital.....	95
3.1.3 A expansão com parcerias governamentais.....	97
3.1.4 Os implementadores sociais	103
3.1.5 Disputas de poder e novo edital.....	105

3.1.6	A concepção de inclusão social	110
3.1.7	A concepção de inclusão digital	118
3.1.8	A integração com outros programas	121
3.1.9	O acompanhamento dos resultados	124
3.2	Casa Brasil	125
3.2.1	A busca por um projeto integrador	125
3.2.2	Objetivos digital, social e político no mesmo espaço físico.....	129
3.2.3	A estrutura de uma Casa Brasil	133
3.2.4	A Integração do digital com o social	135
3.2.5	O desafio da sustentabilidade e integração política.....	137
3.2.6	A avaliação dos resultados	141
4	CONCLUSÃO.....	144
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150

INTRODUÇÃO

Esta dissertação objetiva estudar como está se dando o processo de construção social dos programas e políticas de inclusão digital no Governo Federal, buscando analisar os conceitos presentes nos programas e a participação dos atores na formulação dos programas. Para isso, é preciso que iniciemos esta dissertação procurando compreender a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) no mundo contemporâneo, especialmente, no final do século XX e como o tema da inclusão digital passou a se constituir um fato social relevante na sociedade contemporânea, ao ponto de envolver diversos atores sociais, sobretudo, os Governos na elaboração de políticas e programas de inclusão digital.

As TIC's na sociedade contemporânea

O final do século XX foi marcado por uma revolução tecnológica, considerada no mínimo igual em proporção à revolução industrial, esta revolução é considerada por alguns, como responsável pelos desdobramentos e mudanças no tecido social de forma mais abrangente do que as revoluções anteriores. Convencionou-se chamar o conjunto das tecnologias promotoras dessa nova revolução (da qual me refiro) de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), definidas como todo o conjunto convergente de tecnologias de microeletrônicas, computação (software e hardware), telecomunicações/rádiodifusão e optoeletrônica. (Castells, 2002, p. 67).

A importância dessa revolução se dá pela sua penetrabilidade em todas as esferas da vida moderna. Se, por um lado, ela não determina as mudanças, já não pode ser mais desconsiderada quando se analisa o mundo contemporâneo. A conformação social decorrente ou causadora dessa revolução é marcada por mudanças aceleradas nas formas de produzir bens e serviços; nas relações sociais, na cultura e na política.

Essa revolução tecnológica tem características muito distintas das anteriores. As várias tentativas de descrever a sociedade, na qual se dá essa revolução, destacam o fato de estarmos vivendo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura, marcado pela TIC's e pela sua apropriação econômica. De acordo com

Castells (2002, p. 69), “Pela primeira vez na história a mente humana é uma forma direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo.”

Sociedade do conhecimento

As tentativas de caracterização dessas mudanças sociais na sociedade têm levado a adjetivá-la de “sociedade do conhecimento”, “sociedade da informação”, “sociedade digital”, “sociedade informática”, etc. Nessa sociedade as matérias-primas mais fundamentais não são as máquinas e equipamentos, mas o conhecimento, fruto do processamento da informação disponível. Daí porque, Castells (1999a, p. 412) batiza o conjunto de mudanças socioeconômicas em curso de “capitalismo informacional” e afirma:

A geração de riquezas, o exercício do poder e a criação de códigos culturais passaram a depender da capacidade tecnológica das sociedades e dos indivíduos, sendo a tecnologia da informação o principal elemento dessa capacidade. A tecnologia da informação tornou-se ferramenta indispensável para a implantação efetiva dos processos de reestruturação socioeconômica.

Isso significa que a importância das TIC's, como insumo, juntamente com a educação para a geração de conhecimento, explicam não somente as novas configurações sociais como também promovem mudanças que extrapolam os limites da esfera econômica e perpassa a cultura e a política. Na sociedade contemporânea, o “conhecimento é valorizado como agente estratégico, não só para a acumulação econômica, mas também para o funcionamento do próprio Estado e da sociedade.” (Maciel, 2001, p. 21-22).

Democracia informacional e ciberativismo

A capacidade de mobilização política nessa sociedade também ganha novos contornos com as TIC's, pois estas favorecem o surgimento de novos espaços para organização de movimentos sociais. Exemplo disso foi a forma como os movimentos pela justiça global organizaram as manifestações que aconteceram em Seattle, em dezembro de 1999 e Washington, em abril de 2000. Essas manifestações marcaram uma nova forma de se organizar politicamente:

Embora muitos tenham observado que os recentes protestos de massa teriam sido impossíveis sem a Internet, o que passa despercebido é como a tecnologia da comunicação que facilita essas campanhas está modelando o movimento à

sua imagem e semelhança. Graças à rede mundial de computadores, as mobilizações ocorrem com pouca burocracia e uma hierarquia mínima; o consenso forçado e os manifestos elaborados desaparecem do cenário, substituídos por uma cultura de troca de informações constante, frouxamente estruturada e às vezes compulsiva. (Klein, 2003, p. 44).

Surge, portanto, o conceito de “ciberativismo”, ou seja, o ativismo que se desenvolve no ambiente virtual e se torna então a marca dos movimentos por justiça global (Prudêncio, 2005) e a “democracia informacional” (Castells, 1999a, p. 369) ou ciberdemocracia (Lévy, 2002), ou seja, democracia privilegiada pelo uso da informação e da técnica, tornando-os instrumentos para participação e reivindicação de direitos.

Corroborando com Castells, um estudo divulgado pela Escola do Futuro da USP e pelo programa de inclusão digital “Acessa São Paulo” revela que 32% da população da periferia paulistana utilizaram a Internet para buscar dados e planos de governo dos candidatos nas eleições municipais em 2004. A Internet apareceu à frente de jornais e revistas impressas como fonte de informação¹.

TIC's e Desenvolvimento Humano

A partir de 1990, a ONU passou a considerar o núcleo da pobreza, não como carência material, mas como questão política. No seu Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH), foi incluída a idéia de que para se ter desenvolvimento é preciso ter oportunidades iguais.

Em 2001, o RDH estabelece, pela primeira vez, uma correlação entre desenvolvimento humano e o uso das TIC's pelos países. Nesse ano o relatório passou a medir o Índice de Realização Tecnológica (IRT) cujo objetivo é retratar a forma como um país cria, difunde a tecnologia e constrói uma base de capacidades humanas – refletindo a capacidade de participação nas inovações tecnológicas na era das redes. O Brasil ocupava, em 2005, a posição de 63º no ranking, conforme tabela abaixo.

¹ IDG NOW. Web é o 3º canal mais acessado por eleitores. Disponível em: <<http://www2.idgnow.com.br>>. Acesso em: 21 set. 2004.

Tabela 01 – Índice de Realização Tecnológica

Índice de Realização Tecnológica					
Ano de Avaliação	2001	2002	2003	2004	2005
Posição do Brasil	43°	73°	65°	72°	63°

Fonte: ONU, Relatórios de Desenvolvimento Humano (RDH)

Para o cálculo do Índice da ONU é levado em conta tanto o acesso da população a telefones fixos, telefones celulares e **Internet** como a quantidade de patentes concedidas a residentes, receita de *royalties* e direitos, despesas com R&D e quantidade de pesquisadores em R&D.

Conquanto, possa se questionar o que os dados considerados para o ranking representam, uma vez que não conseguem medir o grau de concentração desse conhecimento dentro dos países nem se detêm no uso social efetivo das TIC'S, por exemplo, o que queremos ressaltar é o fato de hoje, oportunidades iguais passam, a partir de agora, por dois fatores:

- a) a disseminação do acesso à informação através do acesso à Redes digitais de modo a democratizar esse acesso ao maior número de indivíduos dentro da sociedade;
- b) a produção do conhecimento intelectual medido, neste caso, pela quantidade de patentes e de pesquisadores existentes dentro do país.

Essa nova medição reforça a idéia de que exclusão social, na sociedade do conhecimento, tem especificidade própria:

Na sociedade do conhecimento, ser excluído é, sobretudo, estar excluído do conhecimento. Certamente o analfabeto atual não é só quem não sabe ler, mas, sobretudo, quem não maneja minimamente conhecimento em termos reconstitutivos. O pobre não pode apenas reproduzir conhecimento. Carece reconstruí-lo como sujeito capaz. (Demo, 2002, p. 28).

Os Novos excluídos

Se por um lado, as TIC's criam novas possibilidades de participação social e de produção econômica, política e cultural, de forma nova, dando autonomia às comunidades, por outro, aumentam, ainda mais, o fosso que separa os que se beneficiam dela e os que não têm como serem educados no seu manejo, porque sequer têm como acessá-las (Sorj, 2003; Sorj & Guedes, 2005).

Ao analisarmos os números dessa exclusão digital, sobretudo, no Brasil nos deparamos com grandes desníveis sociais no acesso e no uso das TIC's. Em 2005, o comitê gestor da Internet no Brasil (CGI.br) realizou uma pesquisa, de abrangência nacional, com pessoas com 10 anos de idade ou mais, sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil. Abaixo apresentamos alguns dos números da pesquisa que revelam a desigualdade do acesso às TIC's.

Uso do computador – Domicílios:

- 55% das famílias nunca utilizaram um computador alguma vez na vida;
- Somente 30% utilizaram um computador nos últimos 3 meses;
- Apenas 13,8% usam um computador diariamente;
- Computador de mesa está presente em 16,6% dos domicílios.

Uso da internet – Domicílios:

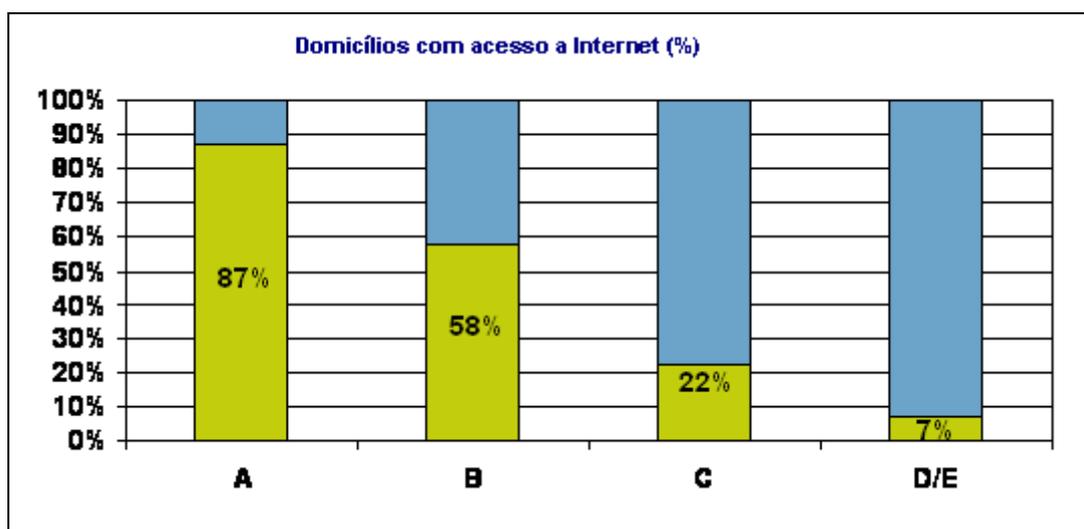
- 68% nunca usaram a internet;
- Apenas 9,6% usaram a internet diariamente;
- 24% usaram nos últimos 3 meses.

Segundo a pesquisa,

aproximadamente 21% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet. O que mais se destaca é o fato deste acesso à internet ter uma correlação muito elevada com renda e escolaridade. É assim que quase 90% das pessoas da classe A têm internet em casa, mas irrisórios 7% da classe DE desfrutam do mesmo serviço. Do mesmo modo, somente pouco mais de 5% dos analfabetos / ensino fundamental incompleto têm internet em casa, ao passo que mais de 60% de quem tem curso superior completo fazem uso do mesmo. (CGI.br, 2006, p. 83)

O gráfico a seguir apresenta a proporção de domicílios com acesso à Internet por renda.

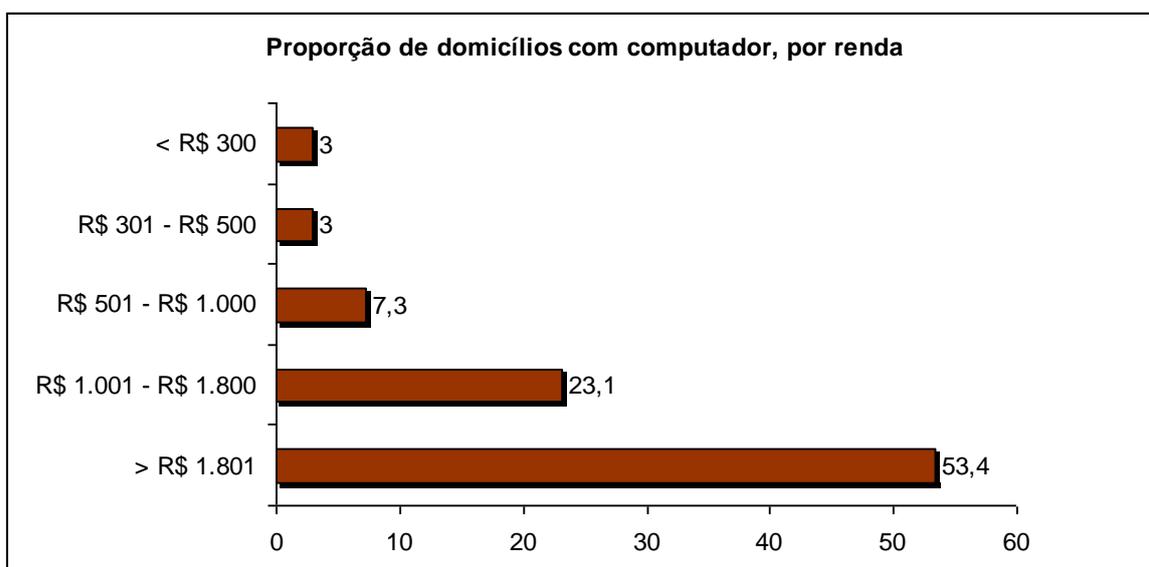
Gráfico 01 – Domicílios com acesso a Internet (%) – CGI.br



O desnível no acesso por classe social é refletido na proporção de domicílios com acesso por níveis de renda. A pesquisa mostrou que

dentre os que recebem entre 1001 e 1800 reais apenas 22% das famílias têm computador, esta proporção cai para 7% entre as famílias que ganham entre 501 e 1000 reais, e para somente 3 e 2% nas duas faixas de renda mais baixas. (CGI.br, 2006, p. 81)

Gráfico 02 – Proporção de domicílios com computador, por renda.



Os números acima nos convencem de que, no que diz respeito à posse e ao uso das TIC's o Brasil, ainda tem um bom caminho a percorrer para corrigir essas desigualdades.

É por causa da constatação da desigualdade no acesso e no uso das TIC's, ao mesmo tempo em que cresce sua importância para a vida social, que esta realidade passou a ser nomeada. Alguns termos foram cunhados para nomear esta desigualdade no **acesso e no uso** das TIC's, tais como: “**exclusão digital**”, “**digital divide**” “**apartheid digital**”, entre outros. Embora os termos mereçam uma análise mais aprofundada, existe aqui, algo novo: a idéia ou crença pelos que promovem a inclusão digital de que não ter acesso direto à tecnologia é algo capaz de excluir os indivíduos dessa sociedade, dita sociedade da informação ou do conhecimento. Em última análise, o analfabetismo no uso dos artefatos digitais coloca os indivíduos, grupos ou países à margem das rápidas mudanças em andamento provocadas ou sustentadas pelas TIC's.

Iniciam-se, então, ações, políticas e programas, que buscam mudar essa realidade e seus efeitos negativos, do ponto de vista social.

Inclusão Digital

Os programas destinados a universalizar o acesso às TIC's, surgem, portanto, com a idéia de combate à exclusão social por meio de programas ou políticas públicas que dêem condições ao acesso e uso das TIC's. O raciocínio é simples: se as TIC's são tão importantes para a geração de conhecimento, para melhor participação social e para melhorar as oportunidades de inserção na sociedade, é preciso que elas cheguem a todos indistintamente. Esses programas passam a ser conhecidos como “**programas de inclusão digital**”. Como podemos observar abaixo em algumas definições dadas em livros e em revistas, de forma geral:

A exclusão digital ocorre ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos: o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso. (Silveira, 2003, p. 18).
Conceito de inclusão digital é bem simples: oferecer acesso a todas as pessoas que não estejam conectadas ao mundo virtual e, mais do que isso, ensiná-las a utilizar a internet para resolver de forma efetiva problemas do dia-a-dia. Para todos os estudiosos e envolvidos na questão, inclusão digital não pode ser entendida apenas como oferecer computador, mas sim ensinar a utilizá-lo.²

A idéia, ou crença disseminada em geral é de que ao proporcionar o acesso universal dos indivíduos à tecnologia, é possível obter como resultado, a inclusão social.

² Zanata, C.E; Pressinott, F. Cidadãos Conectados. Revista teletime ANO 6 - SET 2003 - Nº 59. Disponível em: <<http://200.157.161.15/teletime/revista/59/inclusaodigital.htm>>. Acesso em: 19 dez. 2004.

De certa forma, os programas de inclusão digital invertem a relação de causa e efeito entre inclusão social e inclusão digital. Agora, para ser incluído socialmente é preciso estar incluído digitalmente. A inclusão digital coloca as TIC's em outro patamar de importância, no enfrentamento da exclusão social.

Pobres precisam, acima de tudo, de oportunidades. Oportunidades hoje são representadas pela posse de ativos ligados à tecnologia da informação. (Neri, 2003, p. 16).

Governo e Inclusão Digital

Os Governos, como não podiam deixar de ser, são identificados como atores importantes neste processo de norteadores de políticas públicas de inclusão digital. É assim que nos últimos 10 anos, surgem em vários países programas nacionais de inclusão digital, com objetivo de digitalização de toda a sociedade. Por exemplo:

- *E-Korea* da Coreia do Sul;
- *Enabling a Digitally United Kingdom* do Governo britânico;
- *RESO 2007, Plan for a Digital State in the Information Society* do Governo francês;
- *Ligar Portugal* do Governo Português;
- *e-Sri Lanka Development Project* do Governo do Sri Lanka.

No Brasil ainda não temos um programa de inclusão digital com tal envergadura. Existem no país diversos projetos de inclusão digital, coordenados por ONG's, a maioria deles baseados em Telecentros.

O Governo brasileiro ainda não dispõe de um **programa** único e integrado de inclusão digital para o país. Não existe ainda nenhum documento como os que existem em outros países, com uma estratégia nacional de inclusão digital, embora, como será analisado mais adiante, tenha sido elaborado o livro verde da sociedade da informação (Takahashi, 2000) . Só recentemente, no dia 06 de junho de 2006, o Governo Federal lançou o “**portal de inclusão digital do Governo Federal**”. O portal reúne as ações, programas atualmente existentes, notícias e eventos do Governo Federal relacionados à Inclusão Digital.

Objetivos da pesquisa

Conquanto possamos identificar uma convergência de entendimento, da importância e dos benefícios sociais da inclusão digital, a literatura sociológica tem procurado desmistificar o caráter auto determinado no uso da tecnologia, bem como tem demonstrado que sua aplicação na realidade social, antes mesmo de se relacionar com sua eficiência, meramente técnica, está relacionada ao contexto social no qual ela foi gerada ou escolhida (Sobral, 1988; Figueiredo, 1989; Trigueiro, 2002).

Tradicionalmente a tecnologia é vista como capaz de transformar as forças produtivas e, conseqüentemente, a realidade social. O que nem sempre é considerado é o poder que a sociedade exerce sobre a tecnologia:

Ciência e tecnologia nascem de terminadas relações de poder que se estabelecem na sociedade e elas próprias constituem novas relações de poder. Dessa forma, há um poder da sociedade sobre a ciência e a tecnologia que pode ser exercido pela infra-estrutura, pela sociedade política e pela sociedade civil, ao mesmo tempo em que há um poder da ciência e da tecnologia que se expressa pela sua capacidade de controlar as forças físicas e sociais e pelo seu potencial emancipatório em relação a essas forças. (Sobral, 1988, p. 12).

Visto dessa forma, a análise do fenômeno da inclusão digital não pode se restringir à contabilização da quantidade de pessoas inscritas nos programas, ou ainda, a quantidade de computadores distribuídos ou ao número de telecentros (espaços públicos para uso da internet) abertos.

Ao fazer essa redução conceitual, desconsideramos a relação propriamente dita, que acontece entre a inclusão digital e inclusão social. Esta relação é complexa, ambivalente e não-linear, como demonstraremos adiante. Ao invés de aceitar esta relação como dada, sustentada pela eficiência da tecnologia na disseminação de informação e conhecimento, é preciso investigar como essa relação está sendo construída socialmente. Enfim, é preciso considerar que

são as relações sociais que definem os parâmetros para o estabelecimento de necessidades que conduzirão ao desenvolvimento e **uso** de determinadas tecnologias. São elas, também, que criam possibilidades diferenciadas para que certos sujeitos (nações, classes sociais ou grupos) conduzam, apropriem-se do avanço tecnológico, transformando-o em força produtiva, instrumento de dominação política e/ou fator ideológico de legitimação do Estado. E isso, tendo-se em conta que as novas tecnologias vão-se constituir elementos condicionadores das próprias relações sociais. (Figueiredo, 1989, p. 12, grifo nosso).

Esta dissertação, portanto, situa-se no contexto maior dos estudos sociológicos que procuram aprofundar o entendimento da inserção da tecnologia na realidade social, sobretudo, buscando trazer à tona, as complexas relações sociais e interesses, embutidos no discurso da eficiência e do poder da tecnologia em transformar a realidade social e política.

Por outra parte, a importância das novas Tecnologias de Informação e Comunicação no mundo contemporâneo, quanto aos seus desdobramentos econômicos, sociais e políticos, conforme foi argumentado acima, situa a pesquisa dentro dos estudos acerca do problema da inclusão social no Brasil. Isso se dá na medida em que a tecnologia e o conhecimento passam a ser considerados insumos básicos para as mudanças sociais, notadamente, para inserção social. Torna-se, portanto, cada vez mais relevante, uma compreensão mais ampla e esclarecedora deste processo, a partir da análise da formulação dos programas públicos de inclusão digital.

A dissertação, portanto, tem como objetivo, compreender e analisar criticamente a construção social dos programas de inclusão digital do Governo Federal. De forma mais específica pretende-se:

- Analisar a concepção de inclusão digital presente nos programas;
- Analisar a concepção de inclusão social existente nos programas;
- Investigar as razões e as formas (por que e como) de como está sendo estabelecida a relação entre inclusão digital e inclusão social.

Nesse sentido, ao compreender melhor o problema, a pesquisa quer contribuir para uma melhor formulação de políticas públicas de inclusão digital. Em última análise, espera-se participar criticamente no debate sobre políticas públicas de combate à exclusão social.

Problema de pesquisa

O problema da dissertação se apresenta, na medida em que os conceitos de inclusão digital e inclusão social se constituem, cada um deles, em várias dimensões não necessariamente homogêneas como aparentam ser. Além disso, a relação que se estabelece entre as duas inclusões também nem sempre acontece de forma clara e direta como pode parecer à primeira vista.

O que se pode apreender das experiências de inclusão digital existentes é que a inclusão digital precisa ser entendida em várias dimensões. A dificuldade se dá já na própria definição **do que vem a ser inclusão digital**. Inicialmente, inclusão digital pode ser entendida como uma forma de proporcionar o **acesso** às novas tecnologias, mas, nos últimos anos, a literatura sobre o assunto (Gurstein, 2003; Warschauer, 2003; Luyt, 2004; Galperin; Judith, 2005; Sorj; Guedes, 2005) tem procurado demonstrar que o **uso efetivo** das tecnologias e o **contexto local** de aplicação dos programas são indissociáveis do acesso para conceituar inclusão digital. Uma coisa não prescinde da outra.

Dependendo, portanto, de como se define inclusão digital, poderemos ter programas que privilegiam a construção de uma infra-estrutura tecnológica de hardware e software em detrimento de ações que favoreçam o desenvolvimento de um ambiente social propício ao uso comunitário, político e social da tecnologia, pelo próprio indivíduo ou comunidade objeto da ação.

Quando procuramos identificar **os objetivos** (para que) dos programas de inclusão digital, também nos deparamos com objetivos muito diferentes entre si e que conduzem a resultados sociais muito diversificados. Inicialmente, identificamos pelo menos dois objetivos da inclusão digital.

Se os **objetivos estiverem voltados para os aspectos econômicos**, os programas serão pensados como forma de influir na geração de emprego, renda e desenvolvimento econômico de forma geral. Neste caso, prioriza-se o conhecimento, adquirido através do computador e da Internet, que favoreça a empregabilidade daqueles a quem se destinam os programas.

Quando o **objetivo é de usar as TIC's para democratização da informação e do conhecimento** o foco dos programas passa a ser a autonomia política dos excluídos; a ampliação do espaço da cidadania até o mundo digital; a conscientização do direito à

informação, enfim a construção de conhecimento que promova a autonomia de forma mais ampla, neste caso, as ênfases são na formação de redes sociais; na produção de conteúdos políticos e na promoção de uma cidadania ativa e consciente.

A dimensão política da inclusão social, sustentada pela idéia de “qualidade política” (detalhada a seguir), democracia e cidadania, merece especial importância, pelo seu poder na mudança social. Isso porque uma perspectiva mais visceral do problema da exclusão social nos leva a entender que por detrás da desigualdade social está a incapacidade de se fazer valer politicamente, reivindicando direitos e oportunidades. Mais do que ser excluído materialmente, pior é ser excluído politicamente (Demo, 2003). Nesse sentido, o combate à exclusão social passa pela qualidade política dos excluídos.

A gênese da qualidade política se faz sabendo pensar. Informando-se e construindo conhecimento³ que seja emancipatório. Nestes termos, quem sabe pensar reconstrói e reinterpreta a realidade a seu favor, quem não sabe pensar aceita e reproduz o conhecimento alheio.

Mas conhecimento também é informação processada e reconstruída. É informação adquirida, analisada e aplicada em contexto específico. Para se gerar conhecimento é preciso ter acesso à informação de forma abrangente. Senão seria necessário partir do zero toda vez que se pretendesse conhecer algo.

Por isso, é crucial, nesse processo de formação da qualidade política, o acesso à informação disponível. Visto dessa maneira, a inclusão digital teria papel preponderante nesse processo de autonomia do excluído. Entretanto, a compreensão dessa dimensão de inclusão social, irá afetar diretamente a formulação dos projetos de inclusão digital, suas propostas, seus pressupostos, suas ênfases e sua mensuração de resultados.

O mesmo pode-se dizer do conceito de cidadania e democracia. Grosso modo, podemos definir cidadania como o direito ao acesso aos serviços do Estado, sendo a educação, um dos direitos mais básicos. Quando os programas de inclusão digital são formulados com o objetivo a promoção da cidadania, certamente aparecerão vinculados a

³ Aqui, conhecimento é entendido, essencialmente, como “não aceitar nada do que aí está ou se imagina determinado” (2002, p. 10), ressaltando, assim, a potencialidade disruptiva do conhecimento. Conhecimento é, portanto, insumo para intervir politicamente e estabelecer o confronto dentro da realidade da pobreza.

programas e políticas educacionais⁴, uma vez que educação no Brasil também é vista, sobretudo, no ensino fundamental como patamar inicial para a conquista da cidadania (Sobral, 2000). Já a democracia, que está relacionada com a capacidade de participação dentro do espaço político, também pode ser entendida, sobretudo, como um “espaço institucional que protege os esforços dos indivíduos ou grupos para formarem ou se fazerem reconhecer como **sujeitos**”⁵. (Touraine, 1996, p. 173, grifo nosso)

Nessa perspectiva, a inclusão digital, quando preocupada com essas dimensões da inclusão social, dará destaque ao desenvolvimento de ações que, de alguma forma, promovam espaços democráticos para a construção de uma cidadania mais participativa e de sujeitos capazes de resistir às formas de dominação, sejam elas quais forem.

De acordo com o exposto acima, vemos que dependendo de como conceituamos inclusão digital teremos ênfases diferentes na formulação dos programas de inclusão digital. Relacionado a isso, temos que cada uma das ênfases irá privilegiar uma dimensão da inclusão social também distinta. O que é preciso compreender é como e porque os programas de inclusão digital caminham por determinadas ênfases e que dimensão da inclusão social está sendo considerada com determinada ênfase.

Uma vez que os atores sociais envolvidos nas decisões políticas ou tecnológicas — e não apenas os artefatos tecnológicos — são importantes para a compreensão da questão, o problema da pesquisa também se faz presente quando nos propomos a considerar quem são esses atores envolvidos nas compreensões e operacionalização dos conceitos de inclusão digital e inclusão social, e como eles estão formulando os programas públicos de inclusão digital.

A história da inclusão digital no Brasil começa pela iniciativa das mais diversas Organizações Não-Governamentais existentes no país, ainda na década de 1990. Em maio

⁴ No site do CDI (Comitê para Democratização da Informática), uma das Organizações Não-Governamentais mais antigas no Brasil, hoje uma OCIP, voltada para inclusão digital, encontramos o seguinte: “A proposta pedagógica das Escolas de Informática e Cidadania do CDI, que teve sua versão inicial criada em 1999, [...] fruto de dez anos de luta pela inclusão digital e social. Os princípios que a embasam, inspirados no pensamento do educador Paulo Freire, estão mais vivos do que nunca. A maior prova disso é que o modelo do CDI não visa treinar operadores de máquinas, mas capacitar pessoas para o uso social, crítico e criativo da tecnologia da informação” (grifo nosso). Disponível em: <<http://www.cdi.org.br/>>. Acesso em: 02 ago. 2006.

⁵ Touraine define sujeito como o indivíduo que combina resistência à dominação; amor a si mesmo pelo qual o indivíduo estabelece sua liberdade; e o reconhecimento de outros como sujeitos e o conseqüente apoio às regras políticas que proporcionam o maior número possível de pessoas e o máximo de oportunidades de viver como sujeitos. (Touraine, 1996, p. 172)

de 2001 o Governo Federal organizou em Brasília, o Primeiro Seminário de Inclusão Digital, reunindo representantes de ONG's, técnicos e especialistas para discutir a inclusão digital no país. O seminário, transformado posteriormente em oficina, já se encontra na sua quinta edição, sempre liderado pelo Governo Federal e com a presença das mais diversas Organizações Não-Governamentais. Estivemos presentes na quinta oficina para a inclusão digital, realizada em Porto Alegre, em junho de 2006 e pudemos constatar a forte pressão dessas organizações junto aos representantes do Governo, no sentido da criação de uma política nacional de inclusão digital para o Brasil. Por outro lado, pudemos também verificar a participação periférica no evento, de apenas um representante do setor privado, apresentando sua solução tecnológica para inclusão digital.

Este breve resumo histórico é suficiente para mostrar que, na construção do problema de pesquisa, além da investigação dos atores diretamente envolvidos na formulação de políticas e programas públicos de inclusão digital, como é o caso dos gestores públicos, faz-se necessário investigar:

- Quem são os atores, instituições ou organizações sociais que influenciam direta ou indiretamente, implícita ou explicitamente, as políticas públicas de inclusão digital?
- Como se dá essa influência?
- Quais os atores sociais que ficam de fora ou que não tem voz neste processo e por quê?
- Quais os interesses políticos, econômicos e sociais envolvidos?
- Como se estabelece o conflito e o consenso entre esses interesses?

Isto posto, considerando que inclusão digital e inclusão social apresentam, cada uma delas, diferentes dimensões, dependendo de como são definidas; considerando que as escolhas tecnológicas não acontecem na neutralidade da técnica, mas dentro de uma complexa relação de atores sociais e interesses; o projeto pretende investigar o seguinte problema:

Por que e como estão sendo concebidos e construídos socialmente os programas de inclusão digital no Governo Federal?

Delimitação do problema

A pesquisa deixa de fora qualquer avaliação quantitativa ou qualitativa dos resultados e impactos sociais dos programas estudados, ainda que se possa utilizar alguns desses dados. Isso porque irá focar sua análise, conforme já foi dito, na concepção e na construção social dos programas.

A segunda delimitação diz respeito aos projetos e programas atualmente existentes que se pretende avaliar.

A título de informação, reproduzimos a seguir os atuais programas de inclusão digital no âmbito federal, conforme apresentados no portal de inclusão digital do Governo Federal⁶ e, posteriormente, apresentamos a definição de quais programas serão objeto de pesquisa.

Casa Brasil — Programa de inclusão digital, sob a Coordenação do Instituto Nacional de Tecnologia (ITI) ligado à Casa Civil da Presidência da República. O programa tem como objetivo a implantação de espaços multifuncionais de conhecimento e cidadania em comunidades de baixo IDH, por meio de parcerias com instituições locais. Cada unidade de Casa Brasil abriga um telecentro, com uso de software livre, e pelo menos mais dois outros módulos, que podem ser uma biblioteca popular, um auditório, um estúdio multimídia, uma oficina de produção de rádio, um laboratório de popularização da ciência ou uma oficina de manutenção de equipamentos de informática, e um espaço para atividades comunitárias, além de um módulo com equipamentos bancários nas localidades onde for possível. Atualmente são 38 unidades em funcionamento, atendendo em média 30 mil pessoas. Mais 89 unidades, selecionadas por meio de edital, estão em fase de implantação nas maiores cidades das cinco macro-regiões.

Centros Vocacionais Tecnológicos — Programa sob a coordenação do Ministério da Ciência e Tecnologia. Os Centros Vocacionais Tecnológicos (CVTs) são unidades de ensino e de profissionalização, voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo. Os CVTs

⁶ Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao>>.

estão direcionados para a capacitação tecnológica da população, como uma unidade de formação profissional básica, de experimentação científica, de investigação da realidade e prestação de serviços especializados, levando-se em conta a vocação da região onde se insere, promovendo a melhoria dos processos. Até o momento o Ministério da Ciência e Tecnologia apoiou a criação de 153 CVTs, instalados em todo o Brasil desde 2003.

Computador para Todos (PC conectado) — Programa sob coordenação da Presidência da República. O programa, voltado para a classe C, permite à indústria e ao varejo a oferta de computador e acesso à Internet a preços subsidiados, e com linha de financiamento específica, além da isenção de impostos PIS/COFINS⁷. Até o momento, o Ministério da Ciência e Tecnologia cadastrou 23 empresas fabricantes interessadas em vender equipamentos dentro do programa. Desde o lançamento do programa, somente uma empresa comercializou até agora 77 mil máquinas dentro das regras do projeto.

Gesac - Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão — O Gesac, do Ministério das Comunicações, garante conexão via satélite à Internet a escolas, telecentros, ONG's, comunidades distantes e bases militares fronteiriças, além de oferecer serviços como conta de e-mail, hospedagem de páginas e capacitação de multiplicadores locais, contando hoje com aproximadamente 3.200 pontos de presença. É parceiro de diversos programas de inclusão digital do Governo.

Maré - Telecentros da Pesca — O Maré é o programa de inclusão digital da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca/Presidência da República. O programa tem o objetivo de implantar telecentros em comunidades de pescadores, fornecendo equipamentos, conexão via Gesac, formação e manutenção de agentes locais para monitoria e uso de software livre. Há cinco unidades em funcionamento e outras 15 em implantação.

⁷ Os PCs de até R\$ 1.400 que obedeçam à configuração mínima podem ser parcelados em até 24 prestações de R\$ 70. O equipamento deve utilizar obrigatoriamente software livre e contar com um processador de 1,5 GHz, disco rígido de 40 GB, memória RAM de 128 MB, monitor de 15 polegadas, unidade de disco flexível, unidade de CD-ROM, modem de 56 K, placas de vídeo, áudio e rede on-board, mouse, teclado e porta USB e 26 programas. Também há isenção de PIS/Cofins para PCs de até R\$ 2.500,00.

Pontos de Cultura - Cultura Digital — O Programa Cultura Viva, do Ministério da Cultura, tem como objetivo apoiar iniciativas culturais locais/populares, chamados de Pontos de Cultura, por meio de repasse financeiro de até R\$ 185.000,00. Por meio da ação Cultura Digital, permite a implantação de equipamentos e formação de agentes locais para produção e intercâmbio de vídeo, áudio, fotografia e multimídia digital com uso de software livre, e conexão via satélite à Internet pelo programa GESAC. Até maio de 2006, 443 Pontos de Cultura foram conveniados pelo Programa, e mais 203 foram selecionados por meio de editais e aguardam convênio.

Programa Estação Digital — A Fundação Banco do Brasil desenvolveu o programa Estação digital, sempre com o apoio de um parceiro local, buscando aproximar o computador da vida de estudantes, donas-de-casa e trabalhadores, economizando tempo e dinheiro, criando novas perspectivas e melhorando a qualidade de vida da população. Desde 2004 foram instaladas 162 unidades pelo Brasil. Cerca de 90% está localizada nos Estados do Nordeste e do Centro-Oeste, com a capacidade de atender de 500 a 1.000 pessoas por mês, e integradas a arranjos produtivos locais.

Quiosque do Cidadão — Este programa do Ministério da Integração Nacional começou a implantação experimental do projeto de inclusão digital em comunidades carentes da RIDE - Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno, no início do Governo do presidente Luis Inácio Lula da Silva, onde foram doados pela Secretaria da Receita Federal por solicitação do senhor ministro Ciro Gomes, 148 computadores para atender o projeto. Estes equipamentos foram destinados a equipar bibliotecas públicas municipais desta região, com computadores proporcionando a redução das desigualdades sociais através da inclusão digital. O projeto Quiosque do Cidadão já atende municípios de diversos municípios dos estados de Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul e Mato Grosso. Estes municípios atendidos são considerados estratégicos por ter um baixo índice de desenvolvimento humano (IDH).

SERPRO Cidadão — O SERPRO também desenvolve seu programa de Inclusão Digital, chamado de SERPRO Cidadão que reúne várias iniciativas. Dentre os modelos que promovem a Inclusão Digital, o SERPRO definiu quatro ações importantes: Telecentros

Comunitários, SERPRO Cidadão (Disponibiliza acesso à internet a comunidade vizinha das regionais do SEPRO), Oficina de Construção do Futuro (Parceria com MEC), Escola Aberta (Parceria com o MEC).

Telecentros Banco do Brasil — O Banco do Brasil mantém telecentros e salas de informática, com doação de computadores, capacitação e acompanhamento. As entidades contempladas devem viabilizar a gestão e administração dos espaços por meios próprios. Existem mais de 1.000 unidades implantadas no País e o cadastro de novos proponentes é permanente e pode ser feito nas agências do Banco. O programa possui 1.213 unidades em funcionamento, das quais 800 com acesso à internet.

TIN - Telecentros de Informação e Negócios — Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior apóia a implantação de telecentros e salas de informática em associações empresariais, prefeituras, entidades sem fins lucrativos e instituições do terceiro setor, entre outras. Articula doação de equipamentos, apóia sua implantação junto aos projetos cadastrados, e disponibiliza conteúdos voltados a estes públicos por meio de portal na web. As instituições contempladas devem viabilizar a implantação dos equipamentos, bem como a gestão e administração dos espaços por meios próprios. A rede possui unidades instaladas em todos os 27 Estados brasileiros e é formada por 1.616 unidades atualmente.

A lista acima nos mostra que o Governo Federal desenvolve atualmente 11 programas de inclusão digital, com a participação, no total, de 7 Ministérios, 1 Secretaria especial, 2 órgãos ligados à Presidência da República e 4 empresas estatais. Sendo que alguns deles atuam em mais de um programa.

Uma vez que a análise de todos os programas do Governo Federal extrapola as condições dessa pesquisa, serão estudados em maior profundidade dois desses projetos que representem o problema da inclusão digital: GESAC e Casa Brasil.

A escolha dos programas teve como critério a tentativa de encontrar programas que possam melhor representar os objetivos da dissertação. Enquanto a grande maioria dos programas se limita a um público específico ou apenas a um dos aspectos da inclusão digital, os dois programas escolhidos são ricos e complexos nas suas formulações, nos seus objetivos e características. Ambos levam em consideração as diversas dimensões sociais

descritas no problema de dissertação. Entendemos que os programas escolhidos representam bem a amplitude que se pretende dar ao problema. O GESAC é o primeiro e maior programado Governo Federal, tanto em valor investido como em número de pontos de presença ativos, com forte ênfase na universalização do acesso à Internet. O Casa Brasil é o mais novo e o mais inovador dos programas, por sua tentativa de envolver diversos atores políticos desde a sua coordenação até a formulação dos seus objetivos.

Hipóteses

As hipóteses do projeto procuram responder à questão proposta, qual seja, **por que** e **como** estão sendo concebidos e construídos socialmente os programas públicos de inclusão digital no Brasil. Para melhor formularmos as hipóteses dividiremos o problema em dois subtópicos ou subproblemas:

- a) O primeiro para explicar **por que (razões)** se fazem programas de inclusão digital com fins de inclusão social no mundo contemporâneo
- b) E o segundo, para interpretar **como (formas)** estão sendo formulados os programas de inclusão digital no Brasil.

A combinação desses dois subtópicos (a e b) do problema irá nos mostrar as hipóteses de como está se dando a concepção e a construção social dos programas dos programas de inclusão digital, conforme detalhado a seguir.

Em relação ao subtópico “a” temos as seguintes hipóteses:

- a.1) A existência dos programas de inclusão digital com fins de inclusão social se deve ao fato da tecnologia estar assumindo, no mundo contemporâneo, a mesma importância que a educação tem, no processo de inclusão social. Ambos são considerados insumos primordiais para a geração de conhecimento.**

A convergência do entendimento de que o desenvolvimento tecnológico - em conjunto com o aprimoramento do nível educacional - está se tornando uma das principais pilas para o desenvolvimento de qualquer sociedade contemporânea nos permite afirmar que existe um consenso em termos de governo de que não é possível se pensar em combate à exclusão social sem

enfrentar o desafio da criação e distribuição de conhecimento e, nesse sentido, as novas tecnologias são ferramentas fundamentais para este objetivo.

- a.2) Os programas de inclusão digital são cada vez mais solicitados, porque, no mundo contemporâneo, cresce a importância da dimensão política da inclusão social, sobretudo, o direito à informação e a participação política. As novas tecnologias constituem hoje a melhor forma de gerar e distribuir informação.**

A emergência de um consenso ocidental sobre a democracia como o melhor regime para o convívio e organização social cria, na constante negociação de interesses, novos direitos a serem adquiridos, novos atores que reivindicam seus direitos e novos espaços para a discussão de interesses públicos.

Esta realidade exige que se amplie o acesso e o uso das TIC's e os programas de inclusão digital são importantes neste processo.

Em relação ao subtópico “b” temos as seguintes hipóteses:

- b.1) Os programas públicos de inclusão digital no Brasil estão sendo construídos isoladamente de outras políticas sociais do Estado.**

Os programas de inclusão digital estão sendo pensados de forma desintegrada de outras políticas públicas que buscam a inclusão social. Os programas têm métodos próprios, conteúdos próprios e pedagogia própria, sem levar em conta o contexto educacional e social dos seus beneficiários.

- b.2) Os programas de inclusão digital priorizam os conteúdos técnicos em detrimento daqueles de promoção de cidadania ativa e participativa.**

Os programas estão mais preocupados com a formação técnica do seu público, com conteúdos voltados para o uso básico das tecnologias da informação do que com a ênfase na produção de conteúdos comunitários e no desenvolvimento de formas de uso que promovam ao desenvolvimento e a organização social.

- b.3) Os programas têm maior ênfase no acesso que no uso das tecnologias.**

O acesso à Internet e a distribuição de computadores ainda se constituem as principais formas de se pensar a inclusão digital, sem a criação de programas que ajudem os beneficiados a se apropriar de novos conhecimentos

relacionados com suas habilidades ou interesses econômicos, culturais e políticos.

Metodologia

Foi feita a análise dos documentos oficiais dos programas escolhidos, decretos governamentais seguidos pelos programas, atas de reunião de conselho, quando existentes, artigos e discursos dos gestores e organizações envolvidas na formulação dos programas escolhidos. Além disso, foram realizadas entrevistas em profundidade com os principais gestores dos programas escolhidos. Também foi feita uma pesquisa por e-mail com representantes das principais Organizações Não-Governamentais, presentes nas oficinas de inclusão digital promovidas pelo Governo Federal. A seguir o detalhamento destas análises documentais:

- Livro verde da sociedade da Informação – Ministério da Ciência e Tecnologia;
- Documentos de criação dos programas;
- Apostilas de capacitação e treinamento dos programas;
- Artigos e discursos dos gestores públicos, sobretudo na revista inclusão social do IBICT;
- Documentos e informações disponíveis no Portal de inclusão digital do Governo Federal e outros sites relacionados;
- Documentos das 5 oficinas de inclusão digital promovidas pelo Governo em parcerias com representantes da sociedade civil organizada.

Entrevistas com Gestores Públicos: Foram entrevistados 14 gestores governamentais relacionados ao GESAC e a Casa Brasil. No GESAC foram entrevistadas as pessoas diretamente envolvidas na gestão e operacionalização do programa. As entrevistas realizadas no projeto casa Brasil foram feitas com representantes dos comitês gestor ou executivo da Instituição.

Organização

No primeiro capítulo discutiremos as dimensões da inclusão social mostrando como elas se relacionam de forma ambivalente com a tecnologia. Mostraremos que a inclusão social pode ser compreendida em três dimensões: econômica, cognitiva e política. A inclusão social no seu aspecto econômico significa está inserido no mercado de trabalho, de forma digna e em condições de auto-sustentação. A segunda dimensão da inclusão social é chamada aqui de informacional ou cognitiva. Essa dimensão está relacionada com o grau de capital cognitivo ou informacional que o indivíduo tem para a produção de conhecimento, útil para seu desenvolvimento dentro da chamada sociedade da informação. A terceira dimensão da inclusão social apresentada é a dimensão política, relacionada com a capacidade dos indivíduos exercerem seus direitos como cidadãos e de terem voz na esfera pública.

No segundo capítulo iremos apresentar a inclusão digital como construção social formulada por uma complexa relação entre: conceitos, base tecnológica, grupos sociais e Governo Federal. Mostraremos que existem quatro conceitos básicos para construção dos programas de inclusão digital: inclusão digital, inclusão social, tecnologia e sociedade. A base tecnológica instalada em um determinado momento também será utilizada nos programas de inclusão digital, não de forma determinística, mas podendo afetar o formato dos programas, dependendo das escolhas tecnológicas feitas. Estas escolhas são feitas tanto por grupos sociais como pelo governo, que irão interagir em um espaço social onde a inclusão digital aparece como um campo de poder, onde cada agente do campo irá procurar legitimar seu discurso sobre inclusão digital.

No terceiro capítulo iremos analisar os programas GESAC e Casa Brasil, procurando identificar como estes programas estão sendo construídos, levando em conta o que foi dito nos capítulos anteriores. Iremos analisar as concepções de inclusão social e inclusão digital presentes nos programas, os atores sociais envolvidos e a forma como esses programas estão sendo integrados com outros programas de inclusão digital do Governo Federal, bem como a integração com outras políticas ou programas sociais do Governo. Por fim iremos considerar como estão sendo acompanhados os resultados sociais esperados com a implantação desses programas.

Finalmente, apresentaremos as conclusões sobre como entendemos que estão sendo construídos socialmente os programas de inclusão digital pelo Governo Federal, considerando seus dois principais programas.

1 INCLUSÃO SOCIAL NA ERA DIGITAL

“Vamos fazer da inclusão digital uma poderosa arma de inclusão social”⁸
(Presidente Lula)

A frase do presidente Lula sintetiza a relação normalmente feita entre inclusão digital e inclusão social. Na era digital ou no capitalismo informacional, nas palavras de Castells, inclusão social passa pela inclusão digital. Inclusão social é a questão maior ou final em que está inserida a inclusão digital. Os programas de inclusão digital nascem com a justificativa ou argumento de promover a inserção dos socialmente excluídos da sociedade, caracterizada hoje como sociedade da informação e do conhecimento. A idéia de inclusão digital surgiu na segunda metade da década de 1990, como uma reação a uma nova forma de exclusão ou desigualdade social relacionada ao acesso e ao uso das novas tecnologias da comunicação e informação⁹. Desde então a inclusão digital sempre aparece como um vetor de promoção da inclusão social.

Portanto, neste capítulo iremos criar um “chão comum” sobre o que significa, de fato, estar incluído socialmente. Em outras palavras precisamos compreender que concepções de inclusão social são formuladas hoje. Sobretudo, queremos entender como os processos de inclusão podem ser vistos a partir da emergência das Tecnologias da Informação e Comunicação, no final do século XX. Para isso, iremos estabelecer alguns limites para esta análise.

Este texto não visa explicar as causas da exclusão social na sociedade contemporânea. As causas são múltiplas, complexas e precisam ser vistas não apenas do ponto de vista sócio-tecnológico-histórico, mas também nos planos sócio-institucional e sócio-antropológico (Balsa et al., 2006). Nesse sentido, queremos investigar inclusão social sob o viés da sociedade permeada pela tecnologia no século XX.

⁸ Discurso do presidente Lula durante os debates da 5ª Conferência da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) em 2004. RadioBras. Disponível em: <http://www.radiobras.gov.br/materia_i_2004.php?materia=194609&q=1&editoria=>>.

⁹ Na verdade o termo “exclusão digital” nasceu primeiro, do inglês “digital divide”, em meados da década de 90, nos EUA (não há um pai reconhecido do termo) como constatação do surgimento de um novo tipo de exclusão. Até então, o termo exclusão social era usado para definir as questões sociais.

Em segundo lugar, escolhemos o termo “inclusão social” e seu oposto, “exclusão social”, para designar o fenômeno das desigualdades sociais não porque sejam os mais adequados para tratar da questão. Na verdade, os termos são objeto de controvérsias entre os cientistas sociais (Leal, 2004; Caldeira, 2005; Balsa et al., 2006). Nossa escolha se deve ao fato de que, primeiro, a expressão “inclusão digital” nasceu inspirada na predominância do uso de “inclusão social”, como um termo já conhecido. Em segundo lugar, o termo tem um sentido abrangente, que nos permite justamente mostrar as várias dimensões que ele abriga.

A importância de iniciarmos nossa análise da construção social dos programas de inclusão digital pela Inclusão social se deve ao fato de que dependendo de como se define exclusão/inclusão social, haveremos de escolher diferentes instrumentos sócio-tecnopolíticos para atacar o problema. Essas diferenças nas ênfases e na compreensão da questão social, por sua vez, terão impacto direto na concepção, nos objetivos e na implementação dos programas de inclusão digital.

Por fim, o problema da exclusão social tem sido um dos temas mais estudados pela sociologia. Não é nosso interesse aqui, repetimos, voltar a tudo que já foi dito a respeito. Nossa abordagem do problema será, como já mencionado, a partir da relação que o tema estabelece com as novas tecnologias da informação e comunicação, dentro do século XX.

Embora sempre tenha havido formas de exclusão e a técnica sempre tenha acompanhado o desenvolvimento humano, foi no século XX que surgiram, de forma abrangente na sociedade, as tecnologias digitais. Queremos analisar as dimensões da exclusão/inclusão social dentro do contexto da sociedade que convive, de forma cada vez mais inseparável, em todas suas esferas, com as TIC's.

1.1 Breve histórico da evolução do termo “inclusão social”

A idéia básica de inclusão é de fazer parte de algo, estar incluso em um grupo ou comunidade é pertencer a esse grupo. Esta idéia, entretanto, não explica todas as possibilidades de pertencimento, pois mesmo se pensarmos em termos de pequenos grupos, podemos pertencer a um grupo e, ao mesmo tempo, ser marginal dentro dele.

A desigualdade social sempre esteve presente nas sociedades humanas, mas o termo exclusão social é usado pela primeira vez na década de 60 com designação para um contingente populacional que estava à margem do progresso sócio-econômico da sociedade industrial no pós-guerra (Leal, 2004). Essa raiz histórica do termo nos remete à idéia de que estar excluído significa viver a tensão entre fazer parte de um grupamento social e, ao mesmo tempo, poder estar marginal dentro dele. O que define o grau de marginalidade de um determinado membro é o grau de acesso a recursos e oportunidades disponíveis de forma eqüitativa no grupo. A disponibilidade de oportunidades iguais ou não determina o grau de autonomia que os membros de um grupo social têm dentro do grupo. Se um determinado membro do grupo tem baixo grau de liberdade, dizemos que ele é marginal dentro daquele grupo e, portanto, pode se considerar excluído do grupo, embora, faça parte dele. Castells (1999a, p. 98) define exclusão social como:

[...] O processo pelo qual determinados grupos e indivíduos são sistematicamente impedidos do acesso a posições que lhes permitiriam uma existência autônoma dentro dos padrões sociais determinados por instituições e valores inseridos em um dado contexto.

Historicamente, é somente após os anos gloriosos (1945-1965) na Europa, com encolhimento do Estado de Bem-Estar Social, que o termo exclusão social seria usado de maneira mais abrangente por diversos grupos e cientistas sociais. O contexto social desse período foi de um aumento do desemprego em escala global e do surgimento da informática. Com o fim do Estado de Bem-Estar Social, o mercado passa a ser visto como o principal intermediador nas relações sociais. Por isso, no século XX, a discussão sobre como combater a exclusão social tem sua origem nos **problemas econômicos** estruturais de desemprego e perda salarial. Na segunda metade do século XX, com o surgimento e importância das ONG's e democratização das sociedades de forma geral, a luta contra a exclusão incorpora as **dimensões políticas** relacionadas com os direitos do cidadão e a democracia. As duas últimas décadas do século passado, marcadas pela emergência da Internet e o desenvolvimento das TIC's traz para esse cenário as **dimensões tecnocognitivas** para o problema da exclusão social.

Existem outras dimensões e abordagens sobre o tema inclusão social¹⁰. Entretanto, dentre as várias dimensões de inclusão social, nós iremos intencionalmente priorizar aquelas que de uma forma ou de outra estão relacionadas com o uso da tecnologia na sociedade contemporânea. Assim, priorizamos as compreensões sobre o tema da inclusão social, nos pontos onde a tecnologia, ou a sua ausência, é identificada como uma das causas que mantém ou ampliam a exclusão, gerando novas formas de exclusão como também um instrumento potencial de diminuição da exclusão, constituindo, assim, uma relação ambivalente.

1.2 As três dimensões da exclusão/inclusão social

Destacamos três aspectos da exclusão social em que a tecnologia atua de forma ambivalente. O primeiro deles é quando a exclusão social é vista como um problema de desemprego por motivo das transformações no mundo do trabalho (Rosanvallon, 1998). Nesse caso, a tecnologia aparece predominantemente como vilã, pela automatização da produção, causando diminuição dos postos de trabalho, mas também eliminando as funções rotineiras, repetitivas; ou como na realização de um trabalho polivalente, multifuncional, favorecendo a utilização do pensamento abstrato.

O segundo aspecto é o tratamento da exclusão social como um problema cognitivo, isto é, relacionado tanto ao acesso como ao uso ou apropriação da informação (Demo, 2001; Lojkin, 2002). Este enfoque da exclusão procura mostrar que sem informação, que desemboca em educação, cultura e conhecimento, não se resolve a desigualdade. Novamente, a tecnologia aparece aqui de forma ambivalente. As possibilidades que a rede digital trouxe para a produção do conhecimento são consideradas inegáveis, mas, ao mesmo tempo, a distribuição desigual das ferramentas tecnológicas para acesso a essa rede de conhecimento e apropriação desse conhecimento cada vez mais digital, em redes proprietárias, mostra uma outra face da digitalização do conhecimento, contribuindo para aumento das desigualdades sociais.

¹⁰ Por exemplo, a exclusão do ponto de vista étnico; do ponto de vista da idade (idosos e aposentados) ou do ponto de vista dos portadores de necessidades especiais. A exclusão de cada um desses grupos contém características que mereceriam uma abordagem mais específica.

Por último, destacamos o entendimento de que a exclusão social é decorrente da baixa politicidade¹¹ (Demo, 2002b) dos grupos sociais que não conseguem atuar politicamente no exercício dos seus direitos. Direitos que, quando exercidos, estabelecem o conceito de cidadania, considerando-a como essencialmente participativa, isto é, aquela que é conquistada e não que é supostamente oferecida como benesse do Estado. Nesse sentido, uma das pilastras para a manifestação da cidadania é ter voz ativa em espaços públicos onde se pode questionar o poder vigente (Santos, 2002). Nesta dimensão da exclusão social, a tecnologia pode ser considerada como um dos componentes ambivalente quando os espaços de poder mudam ou são complementados pelos espaços virtuais. A rede passa a ser, então, um espaço político-comunicativo, para acesso ao poder, manifestação da cultura e capacidade de articulação política ou, por outro lado, um espaço privilegiado de poucos. O quadro abaixo faz um resumo das idéias apresentadas até aqui:

Quadro 01 – Relação ambivalente com as Tecnologias da informação e comunicação

Dimensões da exclusão social	Relação ambivalente com as Tecnologias da Informação e Comunicação	
	Exemplo de relação negativa	Exemplo de relação positiva
Econômica	Precariedade do trabalho e desemprego causado pelo uso das novas tecnologias no processo produtivo	Os melhores postos de trabalho são aqueles onde o trabalhador tem habilidade com as novas tecnologias
Cognitiva/ Educativa	Falta de manipulação das TIC's impede o uso das informações e conhecimento disponível nas redes digitais	As redes digitais propiciam novas formas de produção e distribuição do conhecimento
Política	A falta de condições de acesso e uso das TIC's exclui a maioria de obter serviços e direitos disponíveis nos meios digitais	O espaço digital propicia uma possibilidade de ampliação do espaço público de manifestação e participação política

1.2.1 A dimensão econômica da exclusão social

¹¹ “A habilidade humana de saber pensar e intervir, no sentido de atingir níveis crescentes de autonomia individual e coletiva, que permitem conduzir história própria e mesmo imaginar inovações no processo natural evolucionário”. (Demo, 2002b, p. 11)

A questão mais evidente da exclusão social é a pobreza material, isto é, a falta de rendimentos suficientes para o sustento, o lazer e o consumo de maneira digna. Esta dimensão da exclusão tem suscitado a maior parte dos estudos de análises e políticas públicas nos últimos dois séculos.

Entretanto, é com o fim do Estado-providência na Europa e com o avanço do desemprego que a exclusão social passa a ser entendida como um desequilíbrio, ou melhor, como uma questão estrutural. Deixa ser uma questão de âmbito psíquico-social dos marginalizados e torna-se um problema decorrente do processo de globalização.

A partir da década de 70 o mundo passa por mudanças profundas no capitalismo, iniciando sua fase chamada neoliberal, caracterizada pela presença mínima do Estado e o mercado como grande instrumento de equilíbrio (ou desequilíbrio) social. Na busca por melhor eficiência e redução de custos as empresas promovem diversos processos de reestruturação organizacional, chamados de “reengenharia” e “*downsizing*”, o que provoca o desaparecimento de milhares de postos de trabalho em todo o mundo capitalista.

Nesse contexto, o mercado de trabalho sofre profundas transformações. Sem a proteção do Estado, aumenta significativamente o trabalho precário, o subemprego e o trabalho informal. As relações de trabalho, por sua vez, tornam-se mais flexíveis e temporárias. Esse contexto cria uma massa de pessoas desamparadas, sem condições de se manter inseridas dignamente na sociedade.

Esse quadro tende a se agravar até o final do século XX com a globalização, caracterizada, sobretudo, com o surgimento das corporações transnacionais. O crescimento das chamadas empresas transnacionais descentralizou não somente os fluxos financeiros dos mercados, mas também os processos produtivos. Em busca de custos mais baixos, essas empresas se espalham por todo o mundo fisicamente, contratando a mão-de-obra farta e barata na periferia do sistema, porém, em condições de maior exploração (Dupas, 2001; Klein, 2003). A disputa por emprego sai do âmbito local e passa a ser também uma concorrência global, tornando a busca por trabalho mais acirrada e com maior desequilíbrio social.

Quando adicionamos o uso das TIC's na formação do quadro descrito acima, vemos que o uso intenso das tecnologias digitais aumentou ainda mais o desemprego (Rifkin, 1995; Pochmann, 2002) sem que os novos postos de trabalho decorrente do uso das tecnologias crescessem em nível suficiente para compensar o que foi retirado. Nesse

sentido, Castells (2002, p. 313), comentando sobre os diversos estudos sobre a transformação tecnológica e a reestruturação capitalista, feitos na década de 1980, afirma:

[...] As tecnologias foram introduzidas mais para economizar mão-de-obra, submeter sindicatos e reduzir custos do que melhorar a qualidade ou aumentar a produtividade por meios que não sejam redução do quadro funcional.

Um exemplo muito usado para descrever essa mudança é o que aconteceu com os bancários no setor financeiro. Nas últimas décadas, os bancos dispensaram milhares de trabalhadores, principalmente por causa da automação dos processos e serviços de atendimento ao público. Os sindicatos também perderam a força uma vez que a mobilização dos trabalhadores não tinha mais o mesmo efeito que antes. Com a introdução das máquinas de auto-atendimento e quiosques 24h, por exemplo, era possível à população continuar sendo atendida nas suas necessidades financeiras básicas, sem sentir o efeito das greves. Essa mudança na condução das greves permitia aos banqueiros prolongar as negociações por períodos mais longos, sem sofrer a pressão mais intensa da população. Ao prolongar os dias de greve, vai-se enfraquecendo o movimento grevista, que fica tentado a voltar ao trabalho a qualquer preço. Hoje, ainda que existam greves de bancários, o setor mais sensível não são os trabalhadores de agências ou caixas bancários, mas os que trabalham no setor tecnológico, responsáveis pela manutenção das transações eletrônicas. Entretanto, por se tratar de um grupo bem menor, é mais fácil de ser identificado e, portanto, de ser pressionado a continuar trabalhando.

Castells (2002, p. 316) no entanto, citando números das economias americanas e japonesas, não acredita que a tecnologia da informação, ao final de tudo, tenha produzido mais desemprego:

A extraordinária transformação tecnológica na economia norte-americana durante o século XX também substituiu trabalhadores rurais, mas o total de empregos criados pela economia dos EUA subiu de 27 milhões em 1900 a 133 milhões em 1999. Nessa perspectiva, a maioria dos empregos industriais terão (sic) o mesmo destino, mas novos empregos estão sendo (e serão) criados na indústria da alta tecnologia e de forma mais significativa, em serviços.

A justificativa que Castells (2002, p. 319) dá para o aumento do desemprego em outros países desenvolvidos nas últimas décadas, é a de que estes se encontravam em uma fase de transição para o capitalismo informacional, mas não pelo uso da tecnologia em si:

[...] todos os índices apontam para o fato de que o alto nível de desemprego nos países desenvolvidos era problema principalmente de alguns (mas não de todos) países europeus durante os primeiros estágios da sua transição para a nova economia. Esse problema foi provocado, principalmente, não pela chegada de novas tecnologias, porém por políticas macroeconômicas incorretas e por um

ambiente institucional desestimulador da criação de empregos privados, embora a inovação e a difusão tecnológica não surtiram consequências diretas na criação ou na destruição de empregos, num nível agregados.

Ao final da análise de dezenas de estudos apresentados no livro *Sociedade em Rede*, a conclusão de Castells (2002, p. 328) é positiva sobre a relação entre emprego e o uso das tecnologias de informação no mercado de trabalho:

Em resumo, parece que, como tendência geral, não há relação estrutural sistemática entre a difusão das tecnologias da informação e a evolução dos níveis de emprego e renda. [...] o resultado específico da interação entre tecnologia da informação e o emprego depende amplamente de fatores macroeconômicos, estratégias econômicas e contextos sociopolíticos. [...] Então, a tecnologia da informação em si não causa desemprego, mesmo que obviamente, reduz 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.

Castells discorda, portanto, de outros autores, como Rifkins (1995) que em seu livro *O Fim dos Empregos* alerta para um futuro cada vez mais sombrio, no qual os empregos formais tendem a diminuir ou até desaparecer, com a introdução da tecnologia no processo produtivo. Para Castells (2002, p. 344-345) não se pode estabelecer uma relação direta entre tecnologia e desemprego:

Então, de modo geral, realmente há uma transformação do trabalho, dos trabalhadores e das organizações de nossa sociedade, mas não pode ser percebida nas categorias tradicionais de debates obsoletos sobre o “fim do trabalho” ou sua “desespecialização”. [...] A difusão da tecnologia da informação na economia não causa desemprego de forma direta. Pelo contrário, dadas as condições institucionais e organizacionais certas, parece que, a logo prazo, gera mais emprego.

Outros cientistas sociais mais críticos aos efeitos da disseminação da tecnologia sobre o emprego (Dupas, 2001; Lazzarato & Negri, 2001; Demo, 2002a, 2005; Gorz, 2005) tendem a discordar desta conclusão de Castells, argumentando que o capitalismo, ao avançar no uso da tecnologia da informação no trabalho, só aumenta suas contradições internas. Não há compromisso da empresa capitalista na expansão do nível de emprego. Pelo contrário, ela se utilizará de quaisquer modos, para aumentar sua eficiência e reduzir seus custos. Uma vez atingido o limite de produtividade com o aumento de horas trabalhadas — mais-valia absoluta na teoria marxista — a tecnologia permite o avanço na exploração do trabalho imaterial, aquele que é fruto não mais da força física, mas da inteligência, da criatividade do conhecimento e da intuição humana, ou seja, a mais-valia relativa, na linguagem marxista. Ao aumentar a mais-valia relativa, o processo reduz o valor da força de trabalho.

Por fim, ainda que a tecnologia em si possa estar causando mais emprego em determinados setores, não é esse o objetivo perseguido dentro do modo de acumulação capitalista. Esta contradição e esse processo de destruição de trabalho são mais visíveis na produção de bens digitais como os softwares uma vez que produzida a primeira unidade, o custo de produção de uma cópia é marginal. Voltaremos a falar nisso mais adiante, quando abordarmos a dimensão cognitiva da exclusão social, entretanto, é importante considerar como Gorz (2005, p. 37) coloca a questão:

O conhecimento, separado de todo produto no qual esteve ou está incorporado, pode exercer em si mesmo, e por si mesmo, uma ação produtiva na forma de programas de computador. Ele pode organizar e gerir as interações complexas entre um grande número de atores e de variáveis; pode conceber e conduzir as máquinas, as instalações e os sistemas de produção flexíveis; ou seja desempenhar o papel de um capital fixo, substituindo o trabalho vivo, material ou imaterial, por trabalho acumulado. [...] Isso significa que se o conhecimento é, por certo, fonte de valor ele destrói muito mais “valor” do que serve para criar. Dito de outro modo, ele economiza quantidades imensas de trabalho social remunerado, e conseqüentemente diminui, ou mesmo anula, o valor de troca monetária de um número crescente de produtos e serviços.

Também é importante notar que Castells se utilizou em grande parte de dados dos países desenvolvidos. Resta saber se é possível desconsiderar na análise do desemprego a relação entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, uma vez que a globalização torna estas relações cada vez mais difíceis de serem separadas.

De qualquer forma, o ponto que gostaríamos de ressaltar aqui é que aumentando ou diminuindo o emprego, a tecnologia, ao ser usada no processo produtivo, provoca mudanças ambivalentes no processo de exclusão econômica. Além disso, o crescente uso da tecnologia tem demandado novo tipo de trabalhador.

A presença quase que ubíqua da tecnologia no ambiente de trabalho faz com que a habilidade de manipulação, uso e aplicação das técnicas e artefatos da informática seja condição *sine qua non* para todos que ingressam no mercado de trabalho e pretendem galgar melhores salários. A consequência imediata dessas mudanças foi o aumento da importância da dimensão cognitiva da exclusão social, isto é, a constatação de que a exclusão social se dá cada vez mais pela desigualdade nas condições de produção, apropriação e uso das informações e conhecimento humano. O processo de inclusão passa agora, de forma cada vez mais intensa, mais do que em outro momento da história, pelo acúmulo do capital intelectual/cognitivo, conforme veremos a seguir, na dimensão cognitiva da exclusão social.

1.2.2 A dimensão cognitiva da exclusão social

Uma segunda forma de definir exclusão social é considerando as desvantagens sociais decorrentes das transformações ocorridas na passagem de uma sociedade industrial para uma sociedade da informação ou do conhecimento. Esta dimensão da exclusão social valoriza aspectos mais subjetivos da desigualdade, isto é, aqueles que vão além dos aspectos materiais, como a renda para mediar a exclusão. Ou seja, para além da desvantagem material econômica, torna-se mais premente a desvantagem nas esferas da informação, educação, cultura e do conhecimento. Obviamente que essa dimensão está atrelada à dimensão econômica uma vez que ocorre dentro do mesmo contexto do desenvolvimento do capitalismo informacional.

A dimensão cognitiva da exclusão social acontece, então, pela desigualdade no **acesso à informação e ao conhecimento** e pela desigualdade na **produção de conhecimento**. Essas desigualdades são, em grande parte, mediadas pelo uso das novas tecnologias em diferentes contextos. Como reação a essas desigualdades, embora não exclusivamente por causa disso, tem surgido uma série de movimentos sociais e, também, de novos usos das novas tecnologias da informação e comunicação que poderiam ser consideradas como um caminho em direção a processos de inclusão social.

1.2.2.1 Um novo tipo de mão de obra

As mudanças ocorridas com o uso intensivo das novas tecnologias no processo produtivo mudaram não somente a estrutura do emprego, mas também o conteúdo da informação e do conhecimento embutidos (embedded) na produção dos bens e serviços. O capital de tipo imaterial, em forma de inteligência e imaginação, utilizado no processo produtivo e presente também nos bens finais, tornou-se mais importante do que o valor dos componentes físicos dos produtos. De forma, o valor de mercado de um telefone celular, por exemplo, não é calculado apenas considerando o custo das suas partes físicas, mas, principalmente, também considerando o valor funcional e simbólico do software e do design que o acompanham, respectivamente.

Isso quer dizer, que está mudando não apenas a oferta de trabalho, porque a produção se torna poupadora de mão-de-obra e intensiva de capital intelectual, mas também o tipo de valor que advém do trabalho. Se antes o valor do trabalho era contabilizado por horas trabalhadas, agora essa contabilização já não é mais possível, porque o capital humano formado pela criatividade, inteligência e a imaginação não são passíveis de serem medidas por unidades de tempo. Diante disso, Gorz (2005, p. 17) propõe até que a expressão “sociedade da inteligência” seria mais adequada que “sociedade do conhecimento”, aludindo ao fato de que conhecimento é produzido com inteligência humana, sendo esta, portanto, o insumo mais essencial do processo como um todo.

Este novo valor da informação e do conhecimento se converte em processos de exclusão social na medida em que, cada vez mais, toda a dimensão econômica da vida humana passa a demandar dos indivíduos que entram no mercado de trabalho, novas formas de capital intelectual e cultural. A mão-de-obra necessária nessa sociedade tem sido chamada de “analistas simbólicos” (Reich, 2002, p. 56), “trabalhadores do conhecimento” (Drucker, 2001b, 2001a), “mão-de-obra autoprogramável” (Castells, 1999a, p. 417) e para formá-la, é necessário maior nível educacional e maior capacidade criativa. Chistiana Freitas (2004, p. 9) chama este conjunto de atributos necessários para esta nova realidade de capital tecnológico Informacional:

O conceito de capital tecnológico-informacional, [...] caracteriza ou representa o conjunto de **disposições, materiais e imateriais**, necessárias para a integração do indivíduo à sociedade da informação. Vale reafirmar que esse conjunto de condições necessárias abarca **conhecimento teórico e prático específico**, incluindo aí **fundamentos cognitivos** necessários para dominar o mundo das tecnologias da informação; **condições sociais** que permitam o acesso às possibilidades existentes e **aparato material**, obviamente indispensável para a inserção de atores sociais em espaços virtuais. (grifos nosso).

Estes novos atributos certamente são conseguidos na escola, mas também são adquiridos no ambiente cultural e no contato freqüente e contínuo com as novas tecnologias, uma vez que elas mesmas tornam-se novas ferramentas para aceleração do processo de aprendizagem e formação intelectual,

[...] quanto mais ampla e profunda a difusão da tecnologia da informação avançada em fábricas e escritórios, maior a necessidade de um trabalhador instruído e autônomo, capaz e disposto a programar e decidir seqüências inteiras de trabalho. (Castells, 2002, p. 306).

Nessa sociedade novas barreiras cognitivas são erguidas diante daqueles que não têm oportunidades de acumular este capital. Ao mesmo tempo, essa realidade também

engendra certa elite trabalhadora, uma vez que somente para os poucos que atingiram certo patamar de qualificação estão destinados os melhores salários e postos de trabalho.

Acontece que, à medida que cresce a importância da informação e do conhecimento, neste caso, para a esfera econômica da vida, a produção e a difusão desses saberes também passam a ser mediados pelas redes digitais. De forma que, cada vez, mais a informação codificada e que pode ser distribuída e o conhecimento elaborado que pode ser transmitido, se encontram cada vez mais disponíveis em formatos digitais, como imagem, som, vídeo e texto¹². Nesse sentido, aqueles que não têm acesso às redes digitais de informação perdem oportunidade de usar e produzir novo conhecimento, ou seja, ficam à margem do processo de inclusão.

1.2.2.2 A democratização do acesso à informação na sociedade da informação

Historicamente, o conceito de “sociedade da informação” teve sua origem em Daniel Bell (1973) e sua teoria sobre a sociedade pós-industrial. Entretanto, o conceito de sociedade da informação não é homogêneo entre os vários cientistas sociais que procuram analisar a sociedade contemporânea sob este aspecto (Kumar, 1997; Webster, 2002). Mais recentemente, a aplicação do conceito pelos organismos internacionais (ONU e UNESCO) também tem sido alvo de crítica por ONG’s e movimentos sociais. Esses movimentos argumentam que a convergência de interesses em torno da sociedade da informação esconde o interesse maior de alavancar um determinado tipo de sociedade liberal capitalista, que vê informação e conhecimento de forma instrumental voltada para o aumento da produção, estímulo à competitividade e inovação voltada para os negócios, desconsiderando as implicações sociais do conceito. Não obstante as críticas recebidas, os organismos internacionais têm promovido os chamados fóruns de discussão como “Cúpula

¹² A própria produção deste texto, só foi possível porque a universidade propicia aos estudantes da pós-graduação, o acesso a inúmeras produções acadêmicas do mundo inteiro, através do portal de periódicos da CAPES, na Internet. Sem este acesso, boa parte deste texto não seria possível, pois consiste de citações de dezenas de pesquisas, autores e textos que só podem ser acessados porque estão em formato digital. Além disso, a própria Internet foi usada intensivamente na coleta de dados de outros textos, sites e informações imprescindíveis para esta pesquisa.

mundial da sociedade da informação”¹³ ou produzindo documentos como *Information society for all*¹⁴, que procuram discutir as implicações da sociedade da informação nas diversas dimensões sociais. Esses documentos e fóruns estimularam vários países a produzirem planos nacionais para a promoção da sociedade da informação, criando os chamados “livros verdes,” em alusão ao fato de que não se trata de algo definitivo, mas ainda em evolução.

O Brasil também produziu seu livro verde em 2000, no qual apresentava seus objetivos na implantação de um programa de Sociedade da Informação:

O objetivo do Programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, **ao mesmo tempo**, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. (Takahashi, 2000, p. 10 grifo do autor)¹⁵

No entanto, os desdobramentos dessas discussões e a ênfase no aspecto econômico da sociedade da informação têm levado sociólogos (Hayrinen-Alestalo, 2001) e movimentos da sociedade civil a criticarem a forma como o conceito estava sendo aplicado. Um dos movimentos surgidos foi o CRIS¹⁶ – Communications Right on the Information Society – que reivindica a informação como parte dos direitos humanos e faz a seguinte crítica ao conceito de sociedade da informação:

[...] A "Sociedade da Informação" é uma invenção das necessidades capitalistas da globalização e dos governos que financiam estas necessidades. Ao mesmo tempo em que houve, como resultado deste processo, um crescimento do acesso a serviços de informação em muitos países do Sul, este crescimento está restrito

¹³ Disponível em: <<http://www.itu.int/wsis/index.html>>. As reuniões da cúpula mundial da informação tiveram início em 2001 na cidade de Genova. Um segundo encontro foi realizado em 2005 em Tunis. As motivações da ONU para promover estes encontros foram justamente a revolução digital causadas pelas TICs e a exclusão digital como resultado paradoxal desta revolução. (cf. Disponível em: <<http://www.itu.int/wsis/basic/why.html>>. Acesso em: 25 maio 2007).

¹⁴ Disponível em: <<http://www.unesco.org/webworld/telematics/gis.htm>>. Acesso em: 25 maio 2007.

¹⁵ É importante notar o grifo presente neste documento, que demonstrava a preocupação não só com a questão social, mas com a questão do desenvolvimento econômico. Também aparece aqui o objetivo de integrar ações reunindo, não apenas o governo e a sociedade civil, mas também a iniciativa privada. Esta preocupação terá um peso menor nos anos seguintes, como veremos adiante.

¹⁶ Disponível em: <<http://www.crisbrasil.org.br/apc-aa/cris/index.shtml>>. O movimento pela democratização da informação é formado por diversas ONG's no mundo inteiro e tem procurado apresentar o acesso e o uso da informação e comunicação como um direito de todo indivíduo. “O objetivo principal das organizações que fazem parte desta iniciativa é trabalhar para que o Direito à Comunicação seja reconhecido e garantido como fundamental para assegurar o pleno exercício de outros direitos – enumerados na Declaração Universal dos Direitos Humanos”.

a áreas urbanas e a regiões que representam mercados mais lucrativos - e a maioria acabou por encontrar-se no lado menos privilegiado de uma crescente "Brecha Digital" - um fenômeno multifacetado no qual os indivíduos do sexo masculino, com educação de nível superior, bem remunerados, dentro do padrão Ocidental, estão em vantagem onde quer que seja - no Norte ou no Sul. [...] A Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, o Dot Force e até mesmo a ICT Task Force das Nações Unidas são vistos por muitos como meramente uma nova esfera neste desequilibrado desenvolvimento de políticas, atraindo clientes para as novas tendências de imposição de um modelo neo-liberal de comunicação em todos os cantos do planeta. Enquanto estão se focando (com poucos resultados) na mais recente onda de desigualdade - A Brecha Digital -, estas instâncias não são capazes de lidar com, ou articular, questões mais profundas sobre as imensas transformações estruturais que vislumbramos no campo da informação e da comunicação. (Cris (Communication Rights in the Information Society), 2002)

Este movimento esteve presente na reunião da Cúpula Mundial da Informação, organizada pela ONU e, não contente com os rumos da reunião acontecida em 2003, em Genebra, produziu um documento à parte, demandando sua inclusão nos documentos oficiais do congresso. Neste documento está afirmado o acesso à informação como direito humano universal (Wsis (Civil Society Plenary), 2004):

We are committed to building information and communication societies that are people-centred, inclusive and equitable. Societies, in which everyone can freely create, access, utilise, share and disseminate information and knowledge, so that individuals, communities and peoples are empowered to improve their quality of life and to achieve their full potential. [...] we believe technologies can be engaged as fundamental means, rather than becoming ends in themselves, thus recognising that bridging the Digital Divide is only one step on the road to achieving development for all.

A falta de acesso democrático à informação, nesse contexto, é considerada um processo de exclusão social. Informação é considerada aqui como insumo fundamental para elaboração de conhecimento, especialmente o conhecimento para fins públicos e comunitários¹⁷. Ter acesso à informação é condição primária para se produzir idéias e contra-argumentos contra o processo de exclusão. Para se resolver, a dinâmica

¹⁷ A relação entre informação e conhecimento nem sempre é clara. Os termos são usados muitas vezes como sinônimos. Nossa intenção em destacar a distinção entre eles é que ao considerar informação como uma unidade bruta do conhecimento, estamos querendo dizer que a luta para a inclusão nesse processo está, não só na capacidade de acessar informação, mas também de processá-la e usá-la efetivamente em benefício próprio. Por detrás dessa distinção está a noção de que, a informação pode até estar disponível. Mas isso não acontece com o conhecimento. Conhecimento já é informação processada e reconstruída. É informação adquirida, analisada e aplicada em contexto específico. Quando temos acesso ao conhecimento alheio ele não se torna conhecimento nosso imediatamente. Preciso elaborá-lo, contextualizá-lo, até criticá-lo, enfim, para poder fazer uso oportuno dele. Conhecimento é algo produzido de dentro para fora. Conhecimento que é oferecido pronto, sem questionamentos ou sem participação na sua produção, corre sempre o risco de se tornar fonte de manipulação e domesticação, se quem o recebe não tem capacidade de crítica e análise (DEMO, 1999, (DEMO, 2002c).

dominação/subordinação, depende da capacidade dos dominados confrontarem quem os subjuga, munido de informação e conhecimento. Se o acesso à informação é pré-condição para produção do conhecimento, este por sua vez não significa o mero acúmulo e catalogação de informações. O cerne do conhecimento está na sua capacidade de saber questionar, saber pensar. (Demo, 2006, p. 17).

Outras iniciativas de democratizar o acesso ao conhecimento estão surgindo na rede, como a do prêmio Nobel de medicina, Harold Elliot Varmus¹⁸. O médico fundou em 2000 “The Public Library of Science” (PLoS)¹⁹, organização sem fins lucrativo, formada por cientistas e físicos dedicada a tornar pública e gratuita, toda a literatura médica e científica do mundo. Em outubro de 2000, a organização distribuiu uma carta encorajando os publicadores de artigos científicos a tornarem públicas as suas pesquisas para distribuição on-line. A carta assinada por aproximadamente 34.000 cientistas de 180 países, foi o passo inicial do projeto. Mas a resposta foi menor do que a esperada. Em 2003, a PLoS criou uma publicadora sem fins lucrativos de artigos médicos e científicos. Essa publicadora é que provê aos cientistas e físicos com alta qualificação e reconhecimento dos principais jornais científicos, uma série de jornais on-line em que estes cientistas podem publicar seus trabalhos mais importantes. Toda a filosofia da organização é baseada “acesso aberto” (open access) em que a única coisa que não se pode fazer com os artigos é comercializá-lo. Este é apenas mais um exemplo de como o acesso livre à informação e ao conhecimento está se tornando uma reação ao mercado e às restrições impostas por ele para a circulação de idéias.

Apesar de toda a movimentação para dar acesso a essa pletora de informações disponíveis na rede, não se pode concluir que daí se obtem automaticamente processamento, análise e uso adequado dessas informações. Na verdade, diante do volume de informações disponível torna-se tão necessária a capacidade de excluir informação irrelevante e desnecessária do que é acessado, quanto a de utilizar aquela que pode ser útil. Há sempre o risco de que informação em demasia, sem as condições de decodificá-las, transforme-se em desinformação e superficialidade. Uma das formas de romper com os limites dessa complexidade de manipulação de grandes volumes de informação, para

¹⁸ Disponível em: <http://en.wikipedia.org/wiki/Harold_E._Varmus>.

¹⁹ Disponível em: <<http://www.plos.org/>>.

transformá-la em conhecimento prático e relevante, é o desenvolvimento de novas formas de trabalho colaborativo, onde o esforço é diluído na rede.

1.2.2.3 O novo modo de produção do conhecimento

O paradoxo ou a ambivalência do uso das tecnologias no sistema capitalista é que, ao intensificar a produção e o uso das TIC's, com fins bem determinados de obtenção de lucro, criando redes digitais, o sistema também cria as condições de infra-estrutura e, também, sociais para que novas formas de produzir conhecimento, não controladas, também aconteçam.

Esse novo modo de produção do conhecimento, chamado por Gibbons (1994) “o Modo 2 de produção do conhecimento” é criticamente dependente das novas tecnologias e irá favorecer quem as usa. Esse novo modo de produção não substitui necessariamente o modo tradicional de produção de conhecimento (Chamado Modo 1) onde as instituições educacionais mantinham o monopólio da produção de conhecimento, mas o complementa e, em determinados contextos, o supera. Ele é voltado para um contexto de aplicações práticas; é produzido por diversas instituições, não somente a universidade; é heterogêneo na forma como é organizado, isto é, sem hierarquias e acontece dentro de uma estrutura de rede. Sobre isso Sobral (2001, p. 267) comenta:

Essas novas tendências se vinculam, de uma forma geral, ao processo de globalização, que aumenta a competitividade internacional e faz com que as empresas precisem produzir inovações tecnológicas, necessitando do conhecimento especializado e de arranjos cooperativos com as Universidades, o governo e outras empresas. Da mesma forma como os limites econômicos têm se diluído nesse processo, assim também as fronteiras de uma comunidade científica ou de um campo de produção do conhecimento têm se tornado menos nítidas. Elas também se relacionam ao **processo de democratização da sociedade**, à medida que, cada vez mais, a imprensa, as ONG's e os movimentos sociais procuram influenciar para que a produção científica e tecnológica tenha uma maior responsabilidade social. A própria revolução científica e tecnológica e, sobretudo, o desenvolvimento dos meios de comunicação e informação possibilitam o processo de democratização e a interação de diferentes atores e de diferentes instituições no processo de produção do conhecimento. (grifo nosso).

Um dos exemplos²⁰ de como o conhecimento é produzido colaborativamente é a Wikipedia, uma enciclopédia livre on-line, criada em 15 de Janeiro de 2001, mantida de forma colaborativa e voluntária. Atualmente, existem mais de 3,5 milhões de verbetes escritos em várias línguas, por milhões de colaboradores ao redor do mundo. A versão em português contém atualmente 260.000 verbetes. Embora os números não sejam indicativos de qualidade, demonstram as novas possibilidades da articulação em rede, de diversos atores sociais, acadêmicos ou não, que se unem, fora de objetivos mercadológicos, para produzir conhecimento de forma aberta, pública e acessível a todos. A qualidade dos artigos e o equilíbrio das posições ideológicas são feitos pela própria rede que se encarrega de não deixar que um artigo tendencioso ou de má qualidade permaneça disponível.

Um segundo exemplo, da produção de conhecimento em forma de software tem sido o desenvolvimento do sistema operacional de código aberto (software livre) Linux. Software livre, segundo a definição criada pela Free Software Foundation²¹ é qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído com algumas restrições. Embora não signifique software gratuito, necessariamente, os softwares livres têm o seu código fonte aberto (open source) a qualquer um que deseje conhecer e alterá-lo.

Um software é considerado como livre quando atende aos quatro tipos de liberdade para os usuários do software, definidas pela Free Software Foundation²²:

1. A liberdade para executar o programa para qualquer propósito;
2. A liberdade de estudar como o programa funciona e adaptá-lo para as suas necessidades;
3. A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo;

²⁰ Vários outros exemplos poderiam ilustrar o novo modo de produção de conhecimento na Internet. Mas importância do assunto já é percebida por organizações como a OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), que produziu o documento “Participative web: user created content” onde apresenta os impactos sociais e econômicos desta forma participativa de produzir conhecimento. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/57/14/38393115.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2007.

²¹ Disponível em: <<http://www.fsf.org/>>.

²² Free Software Foundation (FSF, Fundação para o Software Livre) é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1985 por Richard Stallman e que se dedica à eliminação de restrições sobre a cópia, redistribuição, entendimento e modificação de programas de computadores – bandeiras do movimento do software livre, em essência. Faz isso promovendo o desenvolvimento e o uso de software livre em todas as áreas da computação.

4. A liberdade de aperfeiçoar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie.

O Linux, nas suas mais variadas versões de distribuição, todas gratuitas, é produzido de forma colaborativa por milhares de programadores ao redor do mundo. Portanto, não é propriedade de nenhuma empresa privada, assim como acontecem com os softwares chamados de proprietários. Os softwares livres têm um custo consideravelmente inferior ao software proprietário. Também demandam máquinas com configurações técnicas mais baratas que os softwares proprietários. Acima de tudo, não é necessário pagar *royalties* ou licenças de uso para a instalação e uso desse tipo de software.

Este é um caso onde a eficiência do trabalho colaborativo é necessária para que o software funcione efetivamente. Apesar da sofisticação que é um sistema operacional, o Linux tem conseguido conquistar espaço no mercado, desafiando as lógicas da produção privada de conhecimento com fins lucrativos.

1.2.2.4 Acesso à produção cultural

Outro aspecto da dimensão cognitiva da exclusão social diz respeito à desigualdade no acesso à produção cultural. Rifikin (2000) demonstra no seu livro *The age of Access*, que o capitalismo contemporâneo passou a investir na produção de riqueza proveniente do uso comercial da cultura, das imagens e das marcas. Este “capitalismo cultural”, nas palavras de Rifikin, transaciona não somente produtos e serviços, mas também experiências, relacionamentos, jogos, música e outros bens culturais. Sendo que em boa parte, esses bens estão em formato digital. Para comercializar a cultura é preciso tornar o acesso a esses bens simbólicos, privado e indisponível para a grande maioria da sociedade. Somente dentro de redes de acesso privado e pago, a cultura pode ser experimentada, mas não necessariamente adquirida. O valor é extraído da comercialização do acesso. A privatização do acesso a bens culturais é característica essencial de uma empresa capitalista, uma vez que seu objetivo é menos a socialização do conhecimento e da cultura e mais a conversão desses bens em capital financeiro. A forma de transformar o valor imaterial em material é criando controles de acesso a esse bem. Gorz (2005, p. 31) coloca a questão nos seguintes termos:

O capital fará tudo para “capitalizar o conhecimento”, para fazê-lo corresponder às condições essenciais pelas quais o capital funciona e existe como tal, a saber: o conhecimento deve economizar mais trabalho do que originalmente custou, deve submeter ao seu controle a utilização de que dele é feita, e, enfim, deve-se tornar as propriedades exclusivas da firma que o valoriza incorporando-o nas mercadorias que com ele se produzem.

As redes tecnológicas digitais têm um papel fundamental neste processo uma vez que cada vez mais se produz e consome cultura (jogos, filmes, música, livros) em formato digital (por meio de sons, vídeos e imagens digitais). À medida que o acesso à produção cultural é privatizado, nós temos uma ampliação na forma de produzir desigualdade social. Não obstante, esse contexto também engendra a ambivalência de que se de um lado a digitalização dos bens culturais favorecem à sua privatização, por outro a digitalização facilita a produção, a cópia, a reprodução e a pirataria daquilo que é produzido.

Em suma, a produção cultural, de forma livre, autônoma e não-comercial em formato digital passa a ser uma forma importante de combate à desigualdade social no mundo contemporâneo. O acesso e a utilização das TIC's, sobretudo, as voltadas para a produção de áudio e vídeo é condição básica nesse processo de inclusão social.

O quadro sócio-tecnológico apresentado acima nos remete à questão da ambivalência das novas tecnologias na dimensão cognitiva da exclusão social. Se é verdade que a riqueza está nas redes (Benkler, 2006) e a inteligência é compartilhada usando as novas tecnologias (Lévy, 1993), também é preciso considerar que a informação e o conhecimento, na sua maior parte estão sendo produzidos e distribuídos dentro do contexto do sistema capitalista, onde não faz sentido que este capital imaterial transforme-se em *commodity* acessível a todos. O uso intensivo de tecnologia tem acelerado processos paradoxais dentro do sistema, ao prover os meios para aumentar a eficiência do processo de produção e distribuição da informação e do conhecimento. Por um lado, tem aumentado ainda mais a distância social entre os que estão tendo oportunidade de desenvolver seu capital tecnológico informacional e com isso gerar riqueza material e cultural, e os que não dispõem dos meios digitais, culturais e educacionais para adquirir este capital. Por outro lado, é a mesma rede digital que propicia a formação de uma série de movimentos individuais e coletivos contra este modelo, tornando o acesso aos saberes e à cultura disponíveis para todos de maneira mais democrática. Esta ambivalência também tem engendrado novas iniciativas dentro do próprio mercado capitalista, que procuram unir a esfera econômica com a criação colaborativa (Tapscott & Williams, 2006).

Além disso, a abundância de informação para ser manipulada também embute sempre o risco de se obter o efeito contrário do pretendido pela incapacidade descartar o que é lixo ou desnecessário. Alguns teóricos da informação, sobretudo, nos anos 90 (Yu, 2006) têm procurando complexificar a questão mostrando que para uma pessoa ser considerada "rica" em termos de informação, ela precisa, além dos recursos e acesso à informação, também capital intelectual para selecionar e processar a informação recebida. Caso contrário, um congestionamento ou uma "overdose" de informação podem obstruir o acesso a uma informação de fato útil e até reduzir a habilidade da pessoa para processar informação; constituindo-se em um processo de empobrecimento informacional.

Na prática, há uma movimentação política dentro do espaço social, em que se compete por capital tecnológico informacional e cultural, fundamentais para essa etapa histórica do jogo social. Entretanto, para que os movimentos sociais, mais comprometidos com a democratização do acesso e do uso das riquezas imateriais, sejam efetivos é necessário não apenas a disponibilidade de tecnologia, mas também certo nível de envolvimento político, de associativismo e de engajamento social para que as mudanças se encaminhem em direção à inclusão social. Essas disposições políticas correspondem ao que estamos chamando aqui da dimensão política da exclusão social, como veremos a seguir.

1.2.3 A dimensão política da exclusão social

Embora a dimensão material da inclusão social seja a mais evidente e, talvez, a mais estudada (O'connor, 2001), e a dimensão cognitiva seja condicional no enfrentamento da exclusão social, a dimensão política é considerada por alguns sociólogos como a mais fundamental (Demo, 2003, 2006). Para esses sociólogos, a exclusão é vista, sobretudo, como uma injustiça historicamente construída dentro do espaço social por atores que disputam poder dentro dos vários campos deste espaço. Nesse sentido, se a exclusão social é, antes de tudo, injustiça, inclusão social é também, acima de tudo, uma conquista política dos excluídos, na medida em que fazem valer sua voz, seus direitos, seu espaço, principalmente na esfera pública da sociedade. Por isso mesmo, o processo de inserção social que promove cada vez mais, graus de autonomia, necessariamente, acontece a partir dos próprios excluídos. Se exclusão é desigualdade imposta por uma minoria a uma

maioria, aqueles são os únicos capazes de garantir sua participação e sua voz política nas diversas esferas da vida social de forma permanente, autônoma e solidária. É esse confronto político que os faz se associar, criar movimentos, produzir contra-argumentos e fazer valer, em última análise, seus direitos.

É a dimensão política que também traduz as dimensões anteriores, dando a elas uma conotação política. A luta pelo emprego na dimensão econômica e pelo acesso à informação e ao conhecimento na dimensão cognitiva deixam de ser vistas (se é que são vistas assim) como externalidades inerentes ao sistema e passam a ser vistas como fenômenos historicamente construídos e, portanto, passíveis de serem confrontados por meio de movimentos, redes e manifestações políticas. Nesse sentido, a exclusão e a pobreza podem ser entendidas como um aviltamento aos direitos humanos (Noletto & Werthein, 2004, p. 27-25).

Enquanto a obtenção de renda remete à necessidade de capital econômico e o acesso à informação, ao capital cultural, a luta pelo pleno exercício dos direitos é uma disputa que requer capital político. Vista dessa maneira, a exclusão social só pode ser confrontada se combatida de baixo para cima, isto é, pela transformação de indivíduos que não se sabiam explorados em sujeitos autônomos capazes de história própria. Daí porque a vivência da cidadania só faz sentido se é construída a partir de uma conquista política, e não como fruto da benevolência do Estado ou de quem quer que seja. Conquanto, seja dever do Estado a universalização da educação e da saúde, somente o controle social dos cidadãos garante a qualidade e a continuidade dos serviços prestados. Sendo assim, cidadania assistida ou apadrinhada, seja pelo Estado ou por quem quer seja, é um contra-senso. Portanto, a cidadania e sua manutenção estão, em primeira e última instância, nas mãos dos cidadãos. Quando estes se acomodam, estão sendo politicamente pobres, ainda que materialmente possam ser parte de classe média. Quando confrontam o poder, manifestam sua qualidade política. Essa é a cidadania que tem condições de se perpetuar: a que participa, se engaja, confronta, contra-argumenta e dialoga, mas não se ausenta.

Dito isso, quando olhamos o Brasil durante o século XX, vemos que a participação política da sociedade organizada no combate à exclusão social, nas mais variadas formas, sofreu mudanças nas suas causas, no modo de se organizar dos seus atores.

Até o final da ditadura a participação política tinha nos militares seu maior inimigo e no fim do regime militar seu principal objetivo. A instauração da democracia era a causa

maior que aglutinava a sociedade civil. As reivindicações contidas até então, pela violência do regime encontram sua oportunidade na elaboração da nova constituição brasileira em 1988. Na década de 1990 até início do século XXI, entretanto, alguns fatores irão transformar a face das articulações políticas dentro da sociedade civil. Embora eles já tenham sido mencionados anteriormente ao longo deste texto, gostaríamos de sumariá-los no parágrafo abaixo para melhor compreensão das suas implicações para a dimensão política da exclusão social.

É na década de 1990 que o Governo brasileiro abraça a ideologia do “estado mínimo”, com a liberalização dos mercados, a desregulamentação de vários setores e a desestatização de grande número de empresas públicas. No âmbito internacional, é o momento de intensificação, de reestruturações empresariais com aumento do desemprego, o aumento dos fluxos financeiros internacionais, a solidificação das empresas transnacionais com sua produção espalhada fisicamente em todo o mundo. É também neste período, como já foi mencionado anteriormente, que o uso das tecnologias da informação e comunicação cresce em uma velocidade extraordinária em um curto espaço de tempo. As implicações destes eventos extremamente complexos para a dimensão política são as seguintes (Touraine, 1996; Dupas, 2001; Nowotny et al., 2001; Klein, 2002; Lévy, 2002; Santos, 2002; Dupas, 2003; Gohn, 2003; Negri, 2003; Hardart & Negri, 2004; Pinto, 2004; Touraine, 2006)²³:

- A diminuição da participação social do Estado agrava a exclusão e deixa uma massa de pessoas sem a proteção social outrora existente no Estado de bem-estar social. Isto deixa os excluídos, “sozinhos” por assim dizer à mercê da suas próprias forças para sua sobrevivência. Há um processo de individualização dos trabalhadores, com o crescimento do trabalho informal, e conseqüentemente, enfraquecimento de sua articulação política institucional pelos sindicatos.
- Enfraquecimento do poder político dos Estados-Nações frente aos grandes grupos econômicos. O Estado depende cada vez mais do capital econômico dessas corporações para o desenvolvimento econômico.

²³ A sumarização destas implicações, bem como as transformações ocorridas nos movimentos sociais no final do século XX foi baseada no estudo de diversos autores citados. Uma vez que optamos por apresentar essas idéias na forma de tópicos decidimos não pontuar cada afirmação com uma citação específica.

- O descrédito generalizado em grandes utopias, especialmente as promovidas pelo Estado. Enfraquecimento da legitimidade das instituições, sobretudo, as políticas, como capazes de promover as mudanças sociais necessárias.
- A perda do caráter explicativo da noção de classe social, como formulada por Marx, para noções mais abrangentes como “multidão” ou “ator-sujeito individual”.
- Crescimento da privatização dos espaços públicos pelas grandes corporações, que os transformam em espaços de publicidade.

Estas mudanças irão concorrer para uma nova configuração política dos movimentos sociais a partir da década de 1990:

- Os movimentos sociais adquirem novas causas, de caráter mais cultural e menos social. Fragmentação da ação política em diversos grupos da sociedade civil, sem uma pretensão de ter um discurso único. Ao invés de defenderem uma Identidade coletiva, lutam por uma identidade individualizada²⁴.
- Os movimentos sociais passam a se organizar em redes de redes, e se unem de forma temporária, quando necessário, para lutar por temas que extrapolam seu campo de atuação imediato.
- O espaço de disputa política pela questão social se desloca do Estado para as Organizações Não-Governamentais, que surgem nesta década.
- A globalização da forma como se configurou, excluindo grandes contingentes de trabalhadores, começa a ser confrontada por diversos movimentos sociais que convergem em manifestações contra as várias instituições internacionais ligadas aos grandes grupos econômicos. Essas manifestações passaram a ser conhecidas como movimento contra a injustiça global.

As tecnologias da informação e comunicação foram componentes importantes nas mudanças de disputa de poder no espaço social sumarizadas acima. Para demonstrar o caráter ambíguo de como isso tem se dado a partir dos anos 90 escolhemos três tópicos para detalharmos a seguir: a importância das TIC's no processo de organização em rede dos movimentos sociais, o surgimento de uma esfera pública virtual para expressão política

²⁴ Exemplo desses movimentos são que reivindicam os direitos dos índios, da mulher, do negro, dos homossexuais, dos sem-terra, os antiglobalização, pelo direito dos animais, dos imigrantes (europeus), dos deficientes físicos e os movimentos ecológicos, entre outros.

dos atores sociais individuais e coletivos e, por fim, as possibilidades da construção de uma cidadania on-line.

1.2.3.1 Uma nova esfera pública

Na sua atuação política os atores sociais precisam, além de um tema a ser politizado, um espaço “público” para expor o confronto político e, também, para conseguir mais aliados. A Internet tem sido vista como o novo ágora virtual, onde a participação política e a produção social acontecem e reconfiguram a participação política dos atores sociais e a própria democracia. Para Castells (1999b, p. 367-368) as mídias eletrônicas, entre elas a Internet, representam um novo espaço privilegiado para o exercício do poder:

[...] A mídia eletrônica (não só o rádio e a televisão, mas todas as formas de comunicação, tais como jornal e a Internet) passou a se tornar o espaço privilegiado da política. Não que toda a política possa ser reduzida a imagens, sons ou manipulações simbólicas. Contudo, sem a mídia, não há meios de adquirir ou exercer poder. Portanto, todos acabam entrando no mesmo jogo, embora não da mesma forma ou com o mesmo propósito [...] a comunicação e as informações políticas são capturadas essencialmente no espaço da mídia. Tudo que fica fora do alcance da mídia assume a condição de marginalidade política.

Embora Castells (1999b) reúna a Internet com as demais mídias eletrônicas, existem diferenças fundamentais entre elas. As mídias tradicionais são formadas por grandes conglomerados econômicos formando certo oligopólio da mídia. Embora, também esses conglomerados econômicos tenham passado a atuar na Internet, nesta mídia não detêm nem o controle da audiência, nem a reação do seu público. A Internet enquanto mídia não é possível de ser controlada, como acontece com a televisão pública com uma programação pré-determinada. Voltaremos a falar dessa diferença quando comentarmos sobre a ambigüidade do ágora virtual. Neste ponto queremos apenas ficar com afirmação de Castells (Castells, 1999b) de que a Internet passou a ser um espaço privilegiado da política.

A Internet não é apenas mais um espaço social para a organização política. Mais do que isso, ela pode mudar completamente as regras do jogo político e, em alguns casos, inverter o sentido do jogo, do espaço virtual para o real. Quem está no comando do jogo passa a ser o que está no ambiente virtual. Foi o que ocorreu durante a crise política,

conhecida como “mensalão”, no ano de 2006. Nessa ocasião foi instaurada uma CPI para investigar os Correios, estatal onde havia se iniciado a crise. Durante uma sessão no Senado, o Senador Suplicy (PT-SP) justificou a sua assinatura no documento que solicitava a instauração da CPI, afirmando que a “gota d’água” para sua decisão foi ele ter lido os comentários dos eleitores, indignados com o seu possível abafamento do caso. O detalhe é que o senador leu estas reações em um *blog* (grosso modo, um diário pessoal on-line) político, mantido pelo jornalista Ricardo Noblat, em Brasília. Ou seja, ainda que a fala do senador tenha sido apenas encenação política do senador, isso não diminui o fato de que realmente existiram os depoimentos e reações no referido *blog*. As pessoas efetivamente estavam expressando sua discordância política com o andamento dos fatos políticos. Mesmo sem saber, elas estavam, a partir do ambiente virtual, influenciando um parlamentar na arena política tradicional. Claro que não foram os depoimentos isolados que provocaram a decisão do senador, mas eles o ajudaram, segundo próprias palavras do senador, a firmar sua convicção, pois ficou convencido de que seus eleitores queriam a sua assinatura no documento²⁵. Este fato ilustra como é possível o espaço virtual da Internet influenciar a forma como o jogo político é praticado. A cada dia são criados 120 mil novos *blogs* na grande rede, segundo dados do site Technorati, que monitora a blogosfera. Outro dado do mesmo site é que o prestígio dos *blogs* cresceu em relação aos veículos de grande mídia. No último relatório, de novembro de 2006, apenas 12 *blogs* figuravam na lista dos 100 sites mais populares da rede. O número cresceu para 22 na lista mais recente.²⁶

Por outro lado, essa nova esfera pública em que a expressão é livre e, conseqüentemente, tem um papel importante para a dimensão política da exclusão, também pode ter um efeito oposto do que se espera no campo político, quando envolve questões de privacidade.

O preço da atuação no novo espaço dito público é que essa presença deixa marcas digitais muito mais fáceis de serem detectadas. Há toda sorte de aparato tecnológico para se intrometer na vida dos que estão on-line. O poder para destruir a imagem, a moral, com a Internet toma proporções assustadoras. A velocidade de disseminação de um fato social

²⁵ O discurso do senador Suplicy na plenária do senado, citando literalmente o *blog* do Noblat está gravado em vídeo. O próprio Jornalista Noblat guarda uma cópia do discurso em sua casa.

²⁶ Disponível em: <<http://idgnow.uol.com.br/internet/2007/04/05/idgnoticia.2007-04-05.2504283477>>. Acesso em: 30 maio 2007.

pelas vias digitais é incomparavelmente maior do que qualquer outra mídia. Nesse sentido, com a Internet alguns direitos, como o da não violação de privacidade, ficaram mais vulneráveis. Uma foto, uma conversa, uma declaração em um site de relacionamento, podem ser utilizadas de maneira a trazer sérios prejuízos morais. Também não é raro, pessoas que tiveram sua intimidade devassada por informações, vídeos e fotos, que foram colocadas na rede, sem a autorização dos seus donos. Essas violações trazem, na menor das hipóteses, constrangimento e, em outros casos, provocam agressões verbais de toda sorte, on-line e off-line. O que assusta é que, uma vez na rede, a informação não sai mais. Ela se difunde de tal maneira que não é possível detê-la. Um dos casos mais recentes aconteceu com a modelo Daniela Cicarelli, que teve um vídeo feito, sem seu consentimento, contendo cenas dela com o namorado, colocado na Internet e disseminado pelo site de vídeos mais famoso, o *Youtube*. Entretanto, este fato ocorrido está longe de ser o único. Sobre essa ameaça que todos nós estamos sujeitos, (Castells, 2003, p. 148,149) comenta:

O aspecto mais atemorizante é, de fato, a ausência de regras explícitas de comportamento, de previsibilidade das conseqüências do nosso comportamento exposto, segundo os contextos de interpretação, e de acordo com os critérios usados para julgar nosso comportamento por uma variedade de atores atrás da tela de nossa casa de vidro. Não é o Big Brother, mas uma multidão de irmãzinhas, agências de vigilância e processamento de informação que registram nosso comportamento para sempre, enquanto banco de dados nos rodeiam ao longo de toda a nossa vida – a começar, dentro em breve, com nosso DNA e características pessoais (nossa retina, nosso datilograma, na forma de marcas digitalizadas).

Então, a Internet, ao mesmo tempo em que se constitui um espaço novo cheio potencialidades democráticas, com defesas explícitas de que se trata de um novo espaço público (Lévy, 2002), também pode ser espaço de preconceitos ou invasão de privacidade. O contra-argumento geralmente utilizado é que o problema não está na tecnologia em si, mas na própria constituição dos valores e éticas sociais conforme praticados no mundo off-line. Quanto a isso não há a menor dúvida, acontece que, como não é possível separar práticas que promovem a cidadania daquelas que promovem a discriminação, ao acessar a Internet sempre seremos servidos de ambos. O que desequilibra essa relação é que o poder de disseminação de informação em ambiente em rede, desregulamentado e global, como é a Internet, potencializa estragos de proporção muito maior também.

1.2.3.2 Os movimentos sociais em rede

Diferente das ações coletivas monolíticas do início do século XX, quando as lutas de classes unificavam as práticas de ação coletiva, e o sindicato era a instituição civil mais atuante nas reivindicações, os novos movimentos sociais são fragmentados e de cunho mais identitário. Dessa forma, é que hoje o grito “trabalhadores do mundo uni-vos” já não tem o mesmo apelo de antes. É com base nisso que os trabalhadores que devem se transformar em uma “multidão”²⁷, nas palavras de Negri e Hardart, não tem mais uma única causa nem um só adversário, nem um só projeto para implementar, ao mesmo tempo que se unem em torno de uma proposta política mais abrangente.

O caráter fragmentado dessa multidão, muitas vezes, reunidos sob o conceito de “minorias” acaba por fazer com que “nenhum ator social contemporâneo lute sozinho, mas atue em rede, em uma articulação que é global e cuja ação é local” (Prudêncio, 2006, p. 40). A sociedade civil organizada no século XXI tende a ser uma sociedade de redes organizacionais, de redes interorganizacionais e de redes de movimentos e de formação de parcerias entre as esferas públicas privadas e estatais, criando novos espaços de governança com o crescimento da participação cidadã (Scherer-Warren, 2006, p. 126).

Essa nova formação da organização social, não só se une formando uma rede complexa de movimentos sociais, como também se utiliza da rede digital (Internet) para se organizar, produzir informação e disseminar suas idéias. Há, portanto, uma espécie de simbiose, por assim dizer, entre as redes sociais e a rede digital a partir do final do século XX. Falando dos movimentos guerrilheiros — como o zapatista no México — como exemplo de uma multidão que atua em rede, Hardart e Negri (2004, p. 120-121) afirmam:

Não só esses [novos] movimentos [guerrilheiros] utilizam tecnologias como a Internet como ferramentas de organização, como também começam a adotar tais tecnologias como modelos próprios para suas estruturas organizacionais. [...]

²⁷ Para Neri e Hardt o conceito de multidão é mais uma proposta a ser aderida do que a designação de uma realidade concreta. A multidão não existe ainda como tal, mas surge como uma alternativa aos conceitos de luta de classe e de ação política como foram outrora propostos por Marx. O conceito de multidão é definido por eles como: De um ponto de vista sociológico e de filosofia da sociedade, falamos antes de mais nada em **multidão como conjunto**, como uma multiplicidade de **subjetividades**, ou melhor, de **singularidades**; em segundo lugar, falamos em multidão como classe social não-operária [...]; enfim em terceiro lugar, quando falamos em multidão nos referimos a uma **multiplicidade** não esmagada na massa, mas capaz de **desenvolvimento autônomo**, independente, intelectual. [...] podemos levantar a hipótese de **multidão como potência democrática**, por somar liberdade e trabalho, combinando-s na produção do “comum”. (NEGRI, 2003, p. 146. Grifos do autor)

seus valores fundamentais [da luta em rede] são a criatividade, a comunicação e a cooperação auto-organizada.

Além dos zapatistas, um dos primeiros a usarem a Internet para se organizarem, os chamados “movimentos pela justiça global” (Klein, 2003) também se tornaram conhecidos, assim como o movimento político espiritualista chinês Falun Gong, com dezenas de milhões de partidários, “que ousou desafiar o poder do Partido Comunista Chinês”(Castells, 2003, p. 115).

A ambivalência dos movimentos em rede reside justamente na sua maior força. Se a rede é muito mais eficiente para disseminar propostas políticas e aglutinar rapidamente indivíduos para uma determinada ação política. A rede também dificulta a continuidade da ação se não houver um núcleo que a lidere. No caso do movimento zapatista, o sucesso do movimento se deve justamente a esta combinação de ação em rede e, ao mesmo tempo, comando com uma liderança reconhecida. Nas manifestações de Seattle, contra a globalização hegemônica, a rede foi importante para aglutinar diversos movimentos para um determinado dia, mas a ação termina aí, sem maiores articulações ou interlocutores de dentro do movimento para apresentarem propostas ou reivindicações mais concretas. Isso não implica desconsiderar a importância política de uma única manifestação pública. A questão é que quanto mais complexa se torna o tema politizado mais as manifestações em rede irão requerer comando, o que acaba por mudar o conceito de auto-organização da rede.

É importante também observar, que embora a rede propicie novas possibilidades de produção e disseminação de idéias e ideologias, ainda sim é necessário que os próprios atores sociais tenham a competência, não apenas técnica, mas essencialmente política para formar aliados e construir contra-hegemonias. Em outras palavras, é preciso que exista inteligência política na rede. A rede, só atua como tal, se seus participantes possuem capacidade de se auto-organizarem. Não é a rede sem si que produz isso, são indivíduos com relativo capital cultural e político que expandem suas possibilidades de atuação por meio dos recursos que a rede propicia. Exemplo disso são os mais variados e-mails que circulam na web convocando pessoas para as mais diversas manifestações que nunca se realizam.

1.2.3.3 Cidadania on-line

Uma das idéias mais generalizadas em relação ao uso da Internet é que ela amplia a noção de cidadania para o ambiente on-line. Cidadania, nesse caso, é normalmente entendida em dois sentidos. No seu sentido mais básico de usufruir o direito de acesso aos serviços públicos oferecidos pelo Estado e no sentido de que a rede permite que os cidadãos acompanhem as ações e as contas públicas, proporcionando uma maior transparência (*accountability*) nas relações entre o Estado e a sociedade.

A noção de que o acesso à informação e aos serviços públicos devia ser expandido para o mundo on-line, foi responsável pelo surgimento de diversos serviços e informações eletrônicas disponibilizadas pelo próprio Estado na Internet. Estas ações acabaram ficando conhecidas como governo eletrônico e foi inclusive baseado nesse conceito de oferta de serviços públicos para os cidadãos on-line, que nasceu o programa GESAC (Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão), a ser analisado mais adiante. Na última década tem crescido a oferta de serviços pelo que se chama de “governo eletrônico”²⁸. O Governo brasileiro, seguindo uma tendência internacional, passou a oferecer diversos serviços eletrônicos na web. Por exemplo, o Brasil tem se destacado internacionalmente pela entrega de declaração de renda por meio da Internet. Ações como essas são considerável atalho à burocracia no setor público.

Outro movimento recente é a crescente utilização da web para a promoção de maior transparência das contas públicas. Neste caso, não somente o governo pode ser mais transparente²⁹, mas a própria sociedade também obtém informações como o dinheiro público está sendo gasto de uma forma mais democrática. Nesse sentido, a ONG Contas Abertas³⁰, criada pelo deputado Augusto de Carvalho, é um exemplo de como é possível acompanhar todos os valores dos três poderes da união. Por exemplo, pelo site ficamos sabendo que até o dia 28 de maio de 2007 o Ministério das Minas e Energia tinha gasto

²⁸ O site <<http://www.e.gov.br/>> é atualmente onde é possível acessar diversos serviços do Governo federal.

²⁹ O Governo mantém o “Portal da transparência”, disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/default.asp>>, onde é possível acessar a alguns dados do orçamento. Entretanto a forma de apresentação é muito técnica e somente parte dos dados está disponível. A outra parte somente pode ser acessada pelos deputados.

³⁰ Disponível em: <<http://contasabertas.uol.com.br/asp/>>.

apenas 3,74% da dotação autorizada para gastos a que tinha direito³¹. Algumas cidades, como Sud Mennucci³², no Interior de São Paulo com 7.500 habitantes, já começam disponibilizar no site da prefeitura os números do orçamento público. Como a Prefeitura rateia parte do orçamento com os representantes de cada bairro, eles decidem como usar a verba. Este envolvimento direto na administração faz com que os moradores acompanhem os números mais de perto. A internet popularizou esse hábito de acompanhar o orçamento público porque, dos 1.500 domicílios da cidade, 700 têm acesso à internet e, entre esses, 200 são de baixa renda. Além disso, é possível acessar a rede gratuitamente usando computadores na biblioteca e nas escolas públicas.

Entretanto, quanto mais serviços e informações públicas são transferidos para o ambiente on-line, o que é bom e deve ser incentivado, mais aumenta a necessidade de que o acesso e o uso das TIC's aconteçam de forma equitativa para o conjunto da população. Sem esse equilíbrio, de um lado oferecendo serviços e informações e de outro criando condições para o acesso e o uso desses serviços pela população, o que era para ser um instrumento de promoção da cidadania digital, torna-se injusto. Isso porque é mais fácil oferecer informações já existentes em outros repositórios digitais na rede do que investir na infra-estrutura de acesso e no desenvolvimento dos capitais necessárias para o uso adequado da informação disponível. Esse desequilíbrio, pelo menos no curto prazo, pode se transformar em mais uma forma de elitizar o acesso ao poder. Isso não significa não fazer nada até que seja universalizado o acesso ao meio digital, significa, isto sim, atentar para a assimetria intrínseca ao processo. Nisto reside à ambivalência do processo como um todo.

1.3 A visão ambivalente da relação entre tecnologia e exclusão social

A partir do panorama apresentado acima, podemos resumir as dimensões da inclusão/exclusão social e sua relação ambivalente com a tecnologia na quadro 2.

³¹ Dotação autorizada R\$5.411.235.521,00. Valor pago até 28/05/2007, R\$ 202.495.375,00.

³² Revista Época, Edição 467 - Abr/07. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EDR77169-6009,00.html>>. Acesso em: 02 maio 2007.

Quadro 02 – Relação ambivalente entre TIC's e inclusão social

Dimensões da inclusão/exclusão social	Formas de capital	Relação ambivalente entre TIC's e inclusão social		Dimensões dos programas de inclusão digital	
		Ambivalência negativa	Ambivalência positiva	Potencializa	Objetivo último
Obtenção de renda	Econômico	Aumento do desemprego; Maior flexibilização das relações de trabalho	Novos postos de trabalho; Valorização do capital imaterial	Salário e/ou Renda	Inserção no mercado de trabalho e de consumo
Acesso à informação	Cognitivo/ Educativo/ Cultural	Aumento da desigualdade educacional; Exclusão dos que não tem acesso à rede	Novas formas de produção e difusão de conhecimento; Inteligência colaborativa	Educação, cultura e conhecimento	Produção e difusão de conhecimento
Exercício de direitos de cidadão	Político	Restrição de espaço político; Falta de direitos a serviços on-line	Ampliação do espaço público; cidadania e ativismo on-line	Cidadania	Possibilidade de autonomia, solidariedade e participação política

O quadro acima mostra que na era digital, a emergência das tecnologias da informação e conhecimento altera tanto os processos de exclusão social como as maneiras de combatê-lo. Uma leitura apressada do que foi dito anteriormente pode levar à conclusão equivocada de que estamos considerando a tecnologia externa à sociedade que, ao ser introduzida no contexto social, causa impactos sociais positivos ou negativos. Essa visão da tecnologia, como um agente independente e externo, com poder e força capazes de produzir mudanças sociais, nos leva a um determinismo tecnológico, e não há uma ambivalência, uma vez que irá exacerbar os aspectos positivos ou negativos da relação entre tecnologia e inclusão social.

Na verdade, a ambivalência que procuramos acentuar, pretende demonstrar a dependência também de outros fatores econômicos, políticos, culturais e sociais produzidos pelos diversos atores sociais que se relacionam de forma imbricada com a tecnologia existente em determinado contexto histórico. Essa relação de ambivalência acontece, portanto, dentro de um processo aberto, determinado não somente pelas possibilidades tecnológicas, mas também pela participação dos atores sociais, tanto na escolha tecnológica, sua produção como na apropriação e disseminação dessa tecnologia (Benakouche, 1999; Sassen, 2002). A diferença entre estas duas visões da relação entre tecnologia e inclusão social será fundamental na construção do próprio conceito de inclusão digital.

1.4 Implicações da relação entre tecnologia e exclusão social para os programas de inclusão digital

A relação ambivalente da tecnologia com as três dimensões da exclusão social terá implicações na formulação dos conceitos e construção de programas de inclusão digital. A seguir sumarizamos algumas das implicações que consideramos importantes.

A relação entre inclusão social e tecnologia não é direta, nem inexorável. A tecnologia é inserida na sociedade sempre imersa em um conjunto de forças econômicas, culturais, sociais e políticas. Uma vez que a proposta dos programas de inclusão digital é utilizar a tecnologia como instrumento para a inclusão social, haverá sempre uma tendência, ou um risco de se creditar à tecnologia os méritos do processo de inclusão, ressaltando apenas seus aspectos benéficos em detrimento das outras forças sociais que atuam em conjunto com ela. Uma abordagem que considere os aspectos tecnológicos e sociais na formulação dos programas contribuirá para definição mais real dos limites e possibilidades da inclusão digital. Por outro lado, a falta de consciência desta ambivalência poderá contribuir para uma idéia de inclusão digital falsa e ingênua.

A inclusão social não é um processo monolítico, homogêneo, pelo contrário é multifacetado, com diferentes dimensões econômica, cognitiva e, sobretudo, política, dentro do espaço social. Ao formular programas de inclusão digital é preciso tornar explícito quais dimensões da exclusão social serão abordadas e quais as que ficarão de fora

de acordo com determinadas estratégias de ação. Cada uma dessas dimensões requer políticas próprias, ainda que essas dimensões não aconteçam de forma estanque na realidade social. No entanto, é presumível que essas diferentes dimensões aconteçam de forma desigual em diferentes contextos sociais. De modo que, uma cidade na periferia do Distrito Federal, terá deficiências sociais distintas das de uma cidade no interior do Piauí. Dessa forma, a identificação por parte dos formuladores dos programas de quais dimensões de exclusão social são mais prementes em determinado contexto ou que dimensões da exclusão social tenham maior potencial de se desenvolver de forma mais intensa com o uso das TIC's, é crucial para não homogeneizar programas e políticas que não irão corresponder às necessidades de realidades distintas.

2 INCLUSÃO DIGITAL COMO CONSTRUÇÃO SOCIAL

No capítulo anterior, vimos que a dinâmica da inclusão/exclusão social se relaciona de forma ambivalente com a tecnologia. A tecnologia atua tanto positivamente como negativamente na dinâmica social. Não foi objeto do capítulo anterior a discussão sobre a forma como essa relação acontece. Queremos agora apresentar a inclusão digital como construção social que acontece no sentido de influenciar o vetor da relação entre tecnologia e inclusão social.

Para entender como a inclusão digital ou os programas de inclusão digital³³ atuam na dinâmica social, iremos, neste capítulo, desenvolver o conceito de inclusão digital como construção social, constituída por uma série de atores humanos e não-humanos (tecnológicos) que interagem de uma forma complexa, imbricada objetiva e subjetivamente e não-linear.

Um programa público de inclusão digital, pela forma como oferece e usa a tecnologia, apresenta características próprias, distintas de outros programas de governo porque, ao mesmo tempo em que pretende oferecer um serviço público, também oferece explicitamente uma determinada tecnologia. Diferentemente de outros tipos de programas de governo, onde a tecnologia aparece de forma implícita, os programas de inclusão digital só acontecem na presença da tecnologia. Nestes programas, então, a tecnologia está à frente, visível e explícita nos artefatos tecnológicos, nas redes e na infra-estrutura de conexão, que acompanham os programas.

Esta materialidade da tecnologia se apresenta como uma promessa de bem estar social para aqueles a quem é oferecida. Mas essa promessa só pode ser cumprida quando a isso se somam conceitos, valores e compreensões sobre o papel da tecnologia, o contexto social onde ela é aplicada e as relações que se estabelecem entre a tecnologia e os grupos que dela se utilizam.

³³ O termo “inclusão digital” utilizado neste texto terá um sentido muito próximo de “programas de inclusão digital”, ou seja, queremos entender inclusão digital materializada na forma de programas, notadamente, programas públicos e não como um fenômeno isolado. Ao falar de inclusão digital estaremos implicitamente nos referindo a algum tipo de projeto ou programa que torna a inclusão digital uma realidade.

Esses valores e compreensões tomam visibilidade no discurso e na fala de diferentes grupos sociais que se apropriam da inclusão digital, de acordo com seus interesses. Para isso, são utilizados conceitos sobre: **o que é inclusão social, o que é tecnologia e o que é sociedade** e como se estabelecem as relações e interações entre estes conceitos. Esses conceitos serão usados pelos grupos sociais dentro do espaço social para promover a inclusão digital como discurso legítimo para toda a sociedade. Estes conceitos serão a base mais primária do diálogo e das disputas entre os diferentes grupos sociais, interessados na inclusão digital, mas com visões distintas, complementares ou contrárias, e para a formulação de alianças que irão influenciar ou pressionar o Governo, na formulação dos programas de inclusão digital.

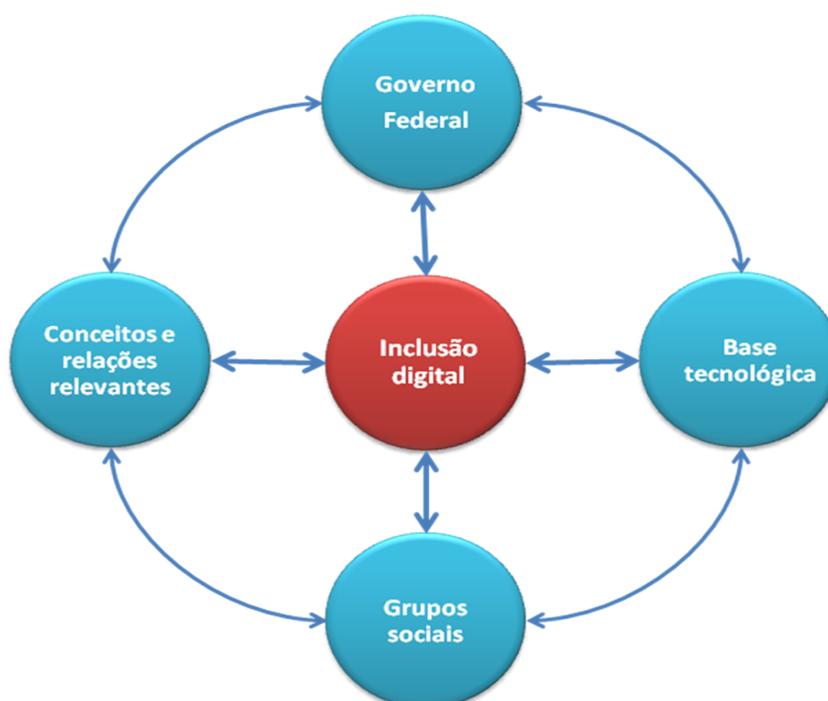
A força com que a tecnologia se impõe, pela sua promessa, sua objetividade física e sua eficiência técnica, em geral, leva os grupos sociais e o próprio Governo a tratarem os conceitos de forma independente, priorizando um deles em detrimento de outros, ou desprezando e minimizando a importância do processo de interação em si que acontece entre os conceitos. É neste processo subjetivo mas real que se mesclam a técnica e o social, que fazem da tecnologia constituinte e constituída da sociedade, de maneira que não é possível dissociar a substância técnica da substância social, sem reduzir a compreensão do fenômeno da inclusão digital.

Por outro lado, a inclusão digital é feita dentro de uma determinada base tecnológica já existente, que impõe limites e potencialidades para a formulação dos programas. Embora a tecnologia não seja determinante, ela também é constituinte não-humana, da mesma forma que os grupos sociais são constituintes humanos, da construção dos programas (Trigueiro, 1991). Os atores sociais, dentro das relações entre si e de posse de conceitos formulados, de acordo com seus interesses, irão escolher, para fazer a inclusão digital, as opções tecnológicas existentes, mas não poderão escolher a tecnologia que não existe (ainda). A evolução tecnológica acontece para além da inclusão digital, construída por outros atores sociais, não necessariamente ligados diretamente à inclusão digital. A inclusão digital, em um determinado momento histórico, se dará também dentro dos limites tecnológicos existentes no momento da sua formulação. A limitação ou possibilidade tecnológica, combinada com conceitos utilizados, apropriados pelos atores sociais, terá implicações para a concepção, operacionalização e resultados dos programas de inclusão digital.

A inclusão digital como construção social, ilustrada na figura abaixo, é formada, então, pela interação não-linear e multidirecional de conceitos formulados, grupos sociais e tecnologia existentes, que influenciam, pressionam e articulam discursos, de maneira a institucionalizá-la no Governo na forma de programas e políticas de inclusão digital. O próprio governo atua como detentor do poder político induzindo a inclusão digital e como grupo social que se relaciona com outros grupos com conceitos e com a tecnologia, acaba influenciando e sendo influenciado.

Neste capítulo iremos desenvolver esta construção em suas partes. Com isso, queremos propor um *framework* teórico e sociológico, procurando identificar as implicações desta compreensão para a construção dos programas públicos de inclusão digital. No capítulo seguinte, iremos aplicar este *framework* na análise dos dois programas de inclusão digital, GESAC e Casa Brasil, do Governo Federal.

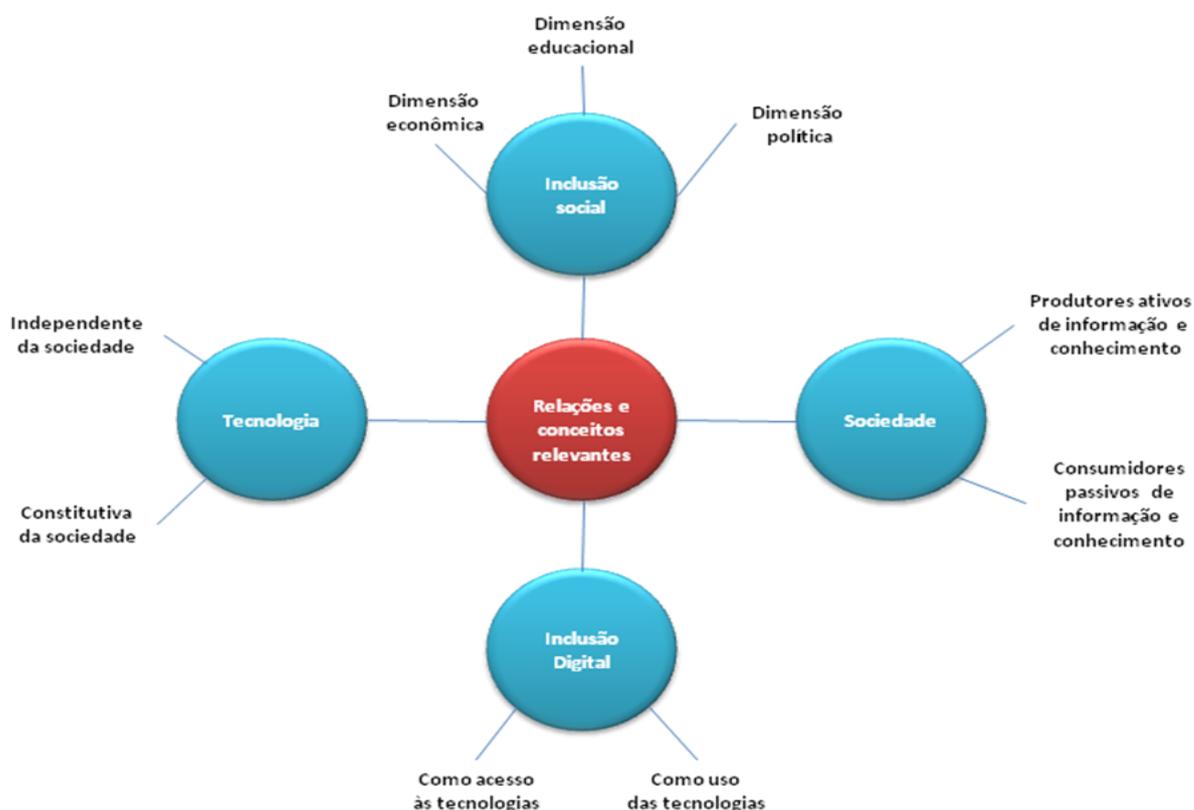
Figura 01 – Inclusão digital como construção social



2.1 Conceitos relevantes para a inclusão digital

Consideramos que existem pelo menos quatro conceitos chaves ou relevantes no estabelecimento das relações dinâmicas que acontecem dentro da problemática da inclusão digital. Estes conceitos, ao serem formulados, serão apropriados pelos atores sociais envolvidos e irão influenciar nas escolhas tecnológicas e nas políticas, que por sua vez, determinarão os rumos dos programas de inclusão digital. Esses conceitos e relações, então, precisam ficar claros, inclusive explicitando quais as dimensões da realidade, consideradas na formulação de cada um deles, que estão sendo considerados na elaboração dos programas. O conceito de inclusão social, por exemplo, conforme descrito no capítulo anterior, apresenta pelo menos quatro dimensões. Qual delas está sendo considerada ou esquecida quando se pretende usar inclusão digital para a inclusão social? Quando elaboramos projetos de inclusão digital, quais as dimensões do termo “inclusão digital” estão sendo consideradas? E assim por diante. Propomos então, os seguintes conceitos e relações chave: **Inclusão social, Inclusão digital, tecnologia e sociedade**, conforme ilustrados na figura 02.

Figura 02 – Conceitos relevantes para a construção social da inclusão digital



2.1.1 Conceitos de inclusão digital

O termo inclusão/exclusão digital surgiu pela primeira vez em meados da década de 90, nos EUA. Era o despertar da internet comercial. Aquela década marcou o crescimento acelerado de pessoas fora da universidade com acesso a Internet. O termo ganhou um caráter oficial quando o Governo dos Estados Unidos incluiu o termo *digital divide*³⁴, referindo-se ao acesso à internet, no seu relatório do departamento do comércio em 1998, *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide*.

The “digital divide”— the divide between those with access to new technologies and those without — is now one of America’s leading economic and civil rights issues. (Irving, 1999)

A questão da inclusão digital nasce, então, com duas fortes ênfases, que persistem até hoje: A primeira ênfase é na separação entre os que têm **acesso** físico à rede, utilizando a tecnologia disponível naquele momento, e os que **não têm acesso**. A segunda ênfase é na importância que este acesso passa a ter para as questões sociais, dentro do contexto de uma sociedade movida pela tecnologia.

À medida que se inicia a expansão desse acesso nos anos seguintes e que começa a se observar seus efeitos sociais, a discussão sobre a inclusão digital ganha novos contornos, evoluindo para uma preocupação com o **uso ou a aplicação** que está sendo feita da tecnologia e das informações acessadas.

Surgem, então, pelos menos duas grandes frentes de análise e enfrentamento do problema de exclusão digital. A primeira enfatiza a necessidade de prover acesso à Internet de forma abrangente e equitativa para os estratos mais baixos da sociedade, uma vez que, principalmente por questões de renda, essas pessoas não têm as mesmas oportunidades de obter este acesso. Uma segunda linha de análise procura demonstrar que, embora o acesso seja condição básica para a mudança social desejada, é necessário centrar as ações em como usar a tecnologia, ou seja, como torná-la em algo socialmente relevante nas comunidades mais pobres. Há ainda uma terceira linha de estudos que procura fazer uma leitura dialética das duas frentes anteriores, procurando mostrar que é no processo de interação entre acesso e uso que estão os grandes desafios da inclusão digital, ou seja, o

³⁴ Uma tradução mais próxima do termo americano seria “brecha digital”, mas exceto para Neri (NERI, 2003) o termo nunca pegou. Generalizou-se o uso de exclusão digital, no seu sentido negativo, e inclusão digital, no sentido dos movimentos em direção à solução do problema.

processo de como tratar o acesso e o uso é tão importante quanto às duas ênfases anteriores.

Neste capítulo, iremos discorrer sobre estas diferentes interpretações e análises do problema, procurando mostrar quais as implicações dessas interpretações para construção de programas públicos de inclusão digital.

2.1.2 Inclusão digital como acesso

Ainda que esteja cada vez menos popular, a primeira idéia de inclusão digital é aquela enfatiza que o problema a ser resolvido é o de provimento de acesso às TIC's. Esta idéia ainda é bastante presente, dentro de diversos grupos sociais. Abaixo, apresentamos três definições retiradas de representantes de diferentes fontes, todas elas envolvidas com a inclusão digital.

A Wikipédia, a enciclopédia gratuita disponível na Internet, feita de forma colaborativa por pessoas de várias partes do mundo, define assim a inclusão digital:

Inclusão Digital ou infoinclusão é a democratização do **acesso** às tecnologias da Informação, de forma a inserir todos na sociedade da informação. Entre as estratégias inclusivas estão projetos e ações que facilitam o **acesso** de pessoas de baixa renda às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). A inclusão digital volta-se também para o desenvolvimento de tecnologias que ampliem a **acessibilidade** para usuários com deficiência.

Dessa forma, toda a sociedade pode ter **acesso** a informações disponíveis na Internet, e assim produzir e disseminar conhecimento. A inclusão digital insere-se no movimento maior de inclusão social, um dos grandes objetivos compartilhados por diversos governos ao redor do mundo nas últimas décadas³⁵. (grifo nosso).

Sergio Amadeu Silveira³⁶ (2003, p. 18), em um dos livros mais populares sobre exclusão digital no Brasil, fez a seguinte afirmação:

A exclusão digital ocorre ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos: o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso [...] a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social [...]. Sem dúvida nenhuma, é possível crer que com a maciça inclusão das pessoas na sociedade da informação teremos uma explosão das possibilidades da cidadania.

³⁵ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Inclus%C3%A3o_digital>. Acesso em: 10 maio 2007. É importante lembrar que, por se tratar de um conteúdo que pode ser modificado a qualquer momento, poderá ser alterado no futuro. No entanto, a definição colhida 8 anos após o relatório do Departamento de Comércio Americano, serve para ilustrar como a ênfase no acesso continua presente.

³⁶ Amadeu, cientista político, é ex-diretor do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI (uma autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República, responsável pelo programa Casa Brasil).

Em 2006, durante uma entrevista, Sergio Rosa, então presidente do SERPRO, rebatendo críticas feitas à política de inclusão digital do Governo, expressou-se da seguinte forma:

[...] Claro que tem recursos para inclusão digital” [...]. “O Proinfo, comprar 100 mil computadores com software livre, informatizar todas as escolas de ensino médio, ter telecentros, ter programas do BNDES que financiam o Computador para Todos, isso é inclusão digital. [...].

A elite precisa dizer que o pobre tem de ser capacitado para usar o que ela sabe usar. Tem uma frase do maior cineasta do Brasil, Glauber Rocha, que diz ‘Uma câmera na mão e uma idéia na cabeça’. O povo brasileiro tem a idéia na cabeça e preciso dar a câmera. **Tenho de dar acesso à internet. Os pobres criam.** O Cartola foi um poeta que não frequentou a *escola*. (grifo nosso)³⁷

As definições e declarações acima são exemplos da ênfase no acesso à tecnologia. Está subentendido nessa ênfase, isto é, na disponibilidade das ferramentas e infra-estruturas tecnológicas, a solução do problema da exclusão digital. Ao enfatizar inclusão digital dessa maneira, temos uma visão da tecnologia como essencialmente boa em si mesmo, que leva inexoravelmente a uma transformação social positiva, legítima pela sua eficiência em propiciar acesso às informações e serviços.

Também é possível extrair desta ênfase a idéia da tecnologia como **exógena** à realidade social. Ela é, portanto, autônoma e, ao ser introduzida dentro de um determinado contexto, causa **impactos** significativos, diretos e inexoráveis. Esta visão da tecnologia, considerada como **determinismo tecnológico**, entende a tecnologia como um poder, independente do contexto social em que é exposta ou, ainda, em que é produzida. A tecnologia em si não é questionada, pois o efeito esperado será sempre positivo. O que se discute, na maioria dos casos, é se os indivíduos saberão manuseá-la. Pois, vencida essa barreira - a da capacitação técnica para manusear o computador, o indivíduo estará incluso digitalmente e, em um momento posterior, socialmente. Este determinismo pode se apresentar de maneira completa, quando diz que a tecnologia é a condição necessária e suficiente para provocar as mudanças sociais. O vetor da mudança social está na tecnologia.

Além disso, a ênfase da exclusão digital, essencialmente como um problema de acesso, tem como pressuposto a crença de que este acesso levará imediatamente ao uso, como consequência natural. Dessa maneira, a exclusão digital deixará de ser um problema,

³⁷ Comentário feito quando questionado sobre os resultados do trabalho “O plano macro de inclusão digital,” elaborado pela consultoria BDO Trevisan. O plano trazia um duro diagnóstico das ações de inclusão digital do Governo Lula até 2006. Disponível em: <http://www.link.estadao.com.br/index.cfm?id_conteudo=8087>. Acesso em: 26 abr. 2007.

quando a maioria da população tiver possibilidade de acesso, assim como já ocorre com outros tipos de bens tecnológicos como a TV, o rádio e mais recentemente o telefone celular. Visto dessa maneira, o foco das ações ou políticas públicas é tão somente trabalhar para a “universalização do acesso” como já foi feito com o celular. Por trás da idéia de universalização do acesso, está a noção de que a difusão da tecnológica é feita obedecendo a uma curva de distribuição normal. Segundo esta teoria, inicialmente os mais inovadores são os primeiros a usar, até que, com o decorrer do tempo, em um comportamento previsível, o uso da tecnologia cresce até o ponto em que os retardatários e conservadores passam a adotá-la também. É uma apenas questão de tempo, como pode ser visto no comentário do economista Marcelo Neri (2006, p. 3), da FGV:

A brecha digital preocupa não apenas porque a distância de oportunidades e de resultados entre providos e desprovidos de acesso à tecnologia de Informação e Comunicação tende a aumentar numa época de forte inovação tecnológica, mas também pela oportunidade de **diminuir esta mesma desigualdade através de ações que melhorem a distribuição da quantidade e a qualidade do acesso digital.** (*grifo nosso*)

O esforço a ser feito, portanto, é o de ampliar a infra-estrutura de conexão à rede e disponibilizar máquinas e equipamentos da forma mais abrangente possível. Se essa perspectiva estiver correta, a exclusão digital é um “mero estágio temporário da adoção das TIC’s pela sociedade” (Selwyn, 2002).

Há um aspecto positivo na ênfase do acesso. Desde que a exclusão digital surgiu como problema social, a disseminação do acesso à Internet tem crescido por diversas iniciativas de inclusão digital. Segundo o IBICT, em 2006

cerca de três mil municípios brasileiros, 108 iniciativas no âmbito do Governo Federal, estadual, municipal e terceiro setor. Foram cadastrados 16.722 proto-PIDs (potencias pontos de inclusão digital), entidades que poderão se converter em PIDs, cedo ou tarde³⁸.

O aumento dos projetos de inclusão digital, com as mais variadas configurações, tem se constituído em uma importante forma de pressão de grupos sociais para que os Governos incorporem o problema dentro das suas políticas públicas.

Também é importante ressaltar que, ao evidenciar a ênfase no acesso no conceito de inclusão digital, nas declarações acima, não estamos querendo inferir que os atores não tenham outras noções de inclusão digital que envolva os aspectos sociais, educacionais e

³⁸ Mapa da inclusão digital. Disponível em: <http://inclusao.ibict.br/index.php?option=com_content&task=view&id=667&Itemid=293>. Acesso em: 16 maio 2007.

políticos relacionados com a inclusão digital. O que estamos querendo trazer à tona é o fato de que, à medida que somente o acesso é enfatizado em detrimento de outras ênfases, essas ações têm como efeito o reducionismo do problema e também acaba por reduzir as propostas de solução em um único ponto, conforme veremos adiante, em ações que não levam em conta o contexto social de uso da tecnologia. Portanto, avaliar os avanços dos programas de inclusão digital pela quantidade de pessoas inscritas em telecentros ou pelo número de computadores conectados não são indicadores de uso, mas de acesso. Não se sabe o que está sendo feito com as ferramentas oferecidas. Não se pode medir, por exemplo, com esses indicadores, os efeitos na dinâmica social.

Até mesmo no que se refere às questões de cunho técnico envolvidas no acesso, nos deparamos com o fato de que não existe apenas um tipo de acesso, mas vários. Ou seja, o próprio acesso apresenta diferentes desigualdades. Não pode ser visto de forma dicotômica, como se existissem apenas duas categorias de indivíduos: os que têm e os que não têm acesso. Isso porque, o acesso em si, acontece com diferenças de tipos de equipamentos utilizados, da velocidade da conexão e do local de onde é feita o acesso (Dimaggio & Hargittai, 2001), como pode ser detalhado abaixo:

- a) **Diferença na qualidade do equipamento usado.** O computador e acessórios, utilizados na conexão, propiciam acesso a diferentes tipos de conteúdo. Um computador com recursos de áudio e vídeo permite o acesso a conteúdos mais ricos em interação. A velocidade de processamento irá afetar a capacidade de acessar ou manipular gráficos e também poderá permitir ou não o uso de aplicativos mais robustos para as tarefas mais complexas.
- b) **Diferenças na velocidade de conexão.** Desde a década de 1990, a velocidade de conexão dos computadores à rede aumentou bastante. Um indivíduo que se conecta à Internet por meio de acesso discado, via rede telefônica, terá acesso a um conteúdo diferente e tende a ficar menos tempo conectado do que alguém que realiza o acesso utilizando banda larga. Quem acessa com banda larga pode “baixar” (download) maior diversidade de conteúdos em menor tempo. Essas diferenças terão efeito no desenvolvimento de habilidades e na experiência de uso da tecnologia.
- c) **Diferenças no local do acesso.** O local de acesso pode ser público ou privado. Ao realizar o acesso a partir de sua casa, o indivíduo experimenta diferenças no

tempo de permanência conectado, na privacidade que dispõe e no tipo de suporte que obtém, em relação àquele que faz o acesso de um telecentro, com um tempo determinado e num ambiente de acesso compartilhado. O acesso de zonas rurais também é diferente de zonas urbanas, pela falta de suporte. O local de acesso é determinante em como os adultos aprendem a usar computador, pois se sentem mais à vontade no ambiente privado (Selwyn et al., 2004; Selwyn, 2005).

Então, mesmo considerando apenas a dimensão do acesso, vemos que as diferentes variáveis do ambiente físico e dos artefatos tecnológicos já indicam que não podemos falar de acesso como algo bipolar. Pois ao afirmar essa bipolaridade estaremos desconsiderando múltiplas desigualdades do acesso como apenas uma coisa só. (Wolf, 2002; Gunkel, 2003).

Se estas desigualdades não forem consideradas, continuará persistindo diferenças qualitativas de acesso entre os diferentes grupos sociais. Essas desigualdades irão se refletir nos tipos de conteúdos acessados, no tempo de conexão e na habilidade para manipular das informações disponíveis.

Mesmo que o tipo de acesso fosse uniforme para todos, no que diz respeito ao ambiente de acesso e a tecnologia utilizada, ainda assim também não poderíamos concluir que este acesso iria se traduzir em uso generalizado e homogêneo. Pelo contrário, à medida que o acesso cresce e penetra em várias camadas sociais, em vários países do mundo, o que tem sido observado e revelado por diversas pesquisas, como veremos a seguir, são diferentes padrões na absorção, no uso e na difusão das TIC's entre os grupos sociais.

É dentro deste contexto de revisão destes primeiros anos da questão da inclusão digital que, a partir do ano 2000, começam a surgir uma série de críticas a esta abordagem inicial, propondo que o problema da exclusão digital deveria ser analisado sob outras óticas, como por exemplo, o uso que está sendo dado às tecnologias³⁹, como veremos a seguir.

³⁹ (COMPAINÉ, 2000, (DIMAGGIO and HARGITTAI, 2001, (LOGES and JUNG, 2001, (MORINO INSTITUTE, 2001, (ROJAS, Roychowdhury, Okur, Straubhaar and Estrada-Ortiz, 2001, (MANSELL, 2002, (SELWYN, 2002, (WARSCHAUER, 2002, (WOLF, 2002, (CHO, Zuniga, Rojas and Shah, 2003, (FINK and KENNY, 2003, (GUNKEL, 2003, (GURSTEIN, 2003, (KENISTON, 2003, (SELWYN, 2003a, (WARSCHAUER, 2003, (WILSON, WALLIN and REISER, 2003, (SELWYN, 2004, (SASSI, 2005, (WILLIS and TRANTER, 2006, (YU, 2006

2.1.3 Desigualdades no uso das TIC's

Nos países onde o acesso ou a conexão com a rede atingiu altos níveis de penetração, como EUA e Austrália⁴⁰, pesquisas têm indicado que, ainda assim, persiste a desigualdade no uso da Internet (Rojas et al., 2001; Cho et al., 2003; Willis & Tranter, 2006). Nestes casos, o que está sendo identificado é que, embora o problema o acesso físico esteja em processo de solução, estão sobressaindo as desigualdades no uso da Internet relacionadas à idade, educação, capital social e cultural e localização geográfica dos que têm acesso. Estes estudos reforçam a idéia de que o problema de fundo não é o acesso, embora ele seja uma condição necessária.

O que predomina, quando o acesso é resolvido, é o nível educacional dos usuários. Este, sim, tem um forte impacto no uso da tecnologia. O componente educacional também é identificado em outros estudos que procuram medir o nível de exclusão/inclusão digital (Galperin & Ariscal, 2005). Também tem sobressaído a necessidade do capital social e cultural como fortes diferenciadores nos padrões de uso da Internet. Em tese, isso pode indicar que ainda que tivéssemos um aumento significativo de pontos de acesso públicos à Internet, não garantiria um aumento do uso qualificado e efetivo na mesma proporção. Este crescimento seria limitado pelos outros capitais necessários no relacionamento com a tecnologia. Se estas pesquisas estão corretas, as políticas de “universalização do acesso,” como pensadas para outras tecnologias como o celular, não terão o mesmo sucesso, se não forem consideradas outras variáveis sociais, conforme previsto nas teorias de difusão tecnológicas (Rojas et al., 2001; Willis & Tranter, 2006), em uma pesquisa realizada entre famílias pobres de origem latina e negra, em Austin, Texas, utilizou os conceitos de capital social e cultural e as noções de campo e *habitus*, de Bourdieu, para analisar a desigualdade no uso da Internet. Ela sugere que, ainda que uma determinada cidade tenha um alto nível de acesso à Internet, distribuídos entre a população, haverá um desnível no uso do computador relacionado aos hábitos de classe social e ao capital social e cultural transferidos pela família. Isso indicava que a penetração da Internet e seu uso estavam alcançando limites sociais e não mais tecnológicos.

⁴⁰ 70% da população usam Internet em 2003. (Willis, 2006).

Nas famílias pesquisadas, foi identificado um baixo interesse dos pais em incentivarem os filhos a usarem o computador. Neste caso, não havia conhecimento suficiente para entender os capitais que poderiam ser adquiridos ou convertidos com o uso do computador.

Rojas (2001), propõe que, assim como o *habitus*, dentro de um campo é formado por disposições duráveis nas atitudes dos participantes do campo, assim também é necessário que exista "tecno-disposições"⁴¹, ou um hábito tecnológico para que se efetive o uso do computador. Essas disposições irão formar o capital tecnológico (techno-capital), necessário para usar todo o potencial disponível na tecnologia. Segundo a autora, as redes sociais e o capital social, adquirido pelos filhos no convívio social, não compensam a falta de capital econômico, e, principalmente, o capital cultural dentro da família imediata.

Outros autores, como Selwyn (2004, p. 353), também utilizam a noção de capital para traçar uma relação entre o conceito de capital cultural e a adoção das TIC's.

we can also see that there are specific technological forms of cultural capital that are useful to the information age, such as technological skills, 'know-how' and socialization into the technoculture via family and the household. [...] Such forms of cultural capital can be seen, for example, as the difference between having access or ownership of a technology, and engaging with and making meaningful use of that technology.

De fato, para Bourdieu⁴² (1986), o capital cultural caracteriza até onde o indivíduo absorveu ou foi socializado dentro da cultura dominante. Este capital, portanto, pode ser incorporado (embodied) na forma de conhecimento, objetivado (objectified) na forma de livros, pinturas, instrumentos e outros artefatos e institucionalizado na forma de qualificações. Este capital cultural será necessário, não para o acesso, mas para a apropriação do uso dos artefatos tecnológicos:

To **possess** the machines, he only **needs economic capital; to appropriate them and use** them in accordance with their specific purpose (defined by the cultural capital, of scientific or technical type, incorporated in them), **he must**

⁴¹ Tecno-disposições são definidos por Rojas como: "Practices, perceptions and attitudes, technical education, awareness of technology, desires for information, job requirements, social relations with community members and community organizations, and geographical location. Practices will include individual and family histories of technology use, both patterns of usage of mass media (TV, radio, stereo) and information and communication technologies (ICTs), specifically familiarity with and use of the Internet and computer technologies. Perception/attitudes will cover interviewees' thoughts about ICT's and how they are perceived as a component of individual, family and community life."

⁴² BOURDIEU, Pierre. **The forms of capital**. 1986. Disponível em: < http://www.viet-studies.org/Bourdieu_capital.htm >. Acesso em: 15 de abril de 2007.

have access to embodied cultural capital, either in person or by proxy. This is no doubt the basis of the ambiguous status of cadres (executives and engineers). (grifo nosso)

Resultados similares também foram encontrados na Austrália (Willis & Tranter, 2006), onde 70% da população já tem acesso e usa a Internet. A análise de dados dos censos australiano de 2001 a 2003 sugere que além da já conhecida barreira econômica, o uso também difere por outras questões como nível educacional, ocupação e idade.

Overall then, Internet usage increases with higher education levels, professional and white-collar occupational class and higher income dimensions, and tends to decrease with age. These results indicate that while some social barriers to access, like gender and region, are gradually breaking down, access to the Internet is still strongly influenced by social background, particularly the dimensions of occupational class, income, age and education. (Willis & Tranter, 2006, p. 51)

Além disso, existe uma série de correlações entre essas variáveis sócio-demográficas. Por exemplo, o estudo mostrou que o tipo de ocupação de quem usa Internet tem maior efeito do que a idade, quando comparados. Os que tinham nível universitário tendiam a acessar a Internet seis vezes mais dos que os que não tinham nenhuma graduação. Estes dados são indicativos de que o *background* social tem uma significativa influência na adoção da tecnologia e que, diferente da teoria da difusão tecnológica, o uso não acontece de forma linear.

Recentes pesquisas realizadas no Brasil pelo comitê gestor de Internet – Brasil (CGI-Br) e pelo IBGE parecem confirmar o que está sendo identificado em países desenvolvidos.

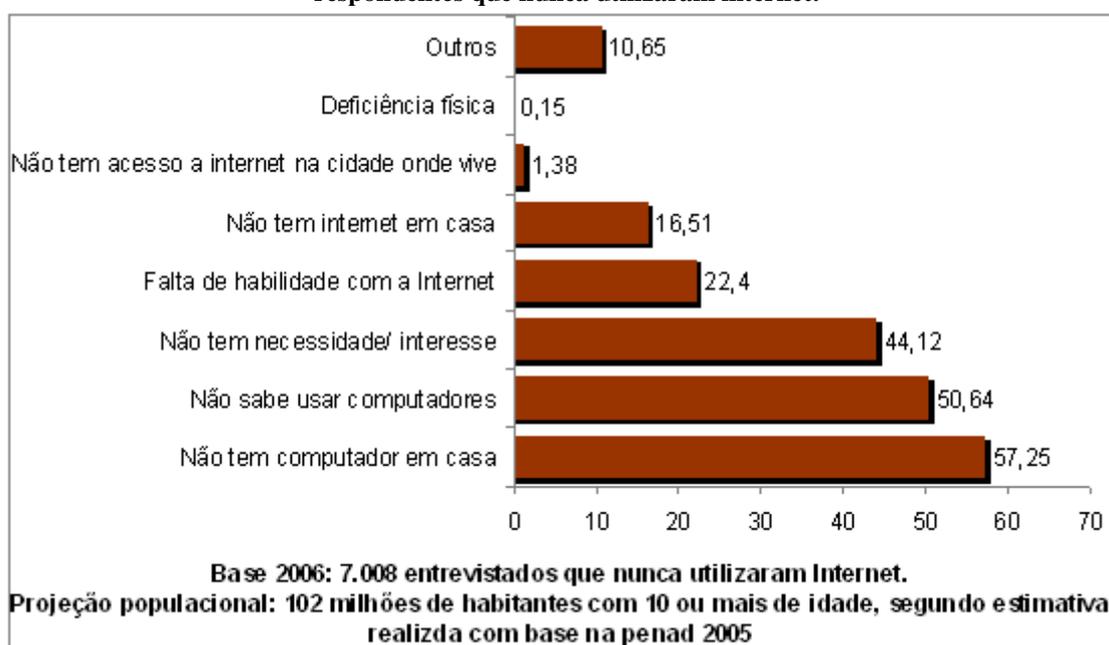
2.1.4 Pesquisas sobre a realidade brasileira

Na última pesquisa realizada pelo comitê gestor da Internet no Brasil⁴³, foi perguntado aos que nunca tinham usado a Internet qual a razão do seu não uso. As

⁴³ A pesquisa foi realizada nos meses de julho e agosto de 2006. A 2ª Pesquisa Sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2006 mediu a penetração e uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios, o acesso individual a computadores e à internet, atividades desenvolvidas na rede e acesso sem fio. A metodologia utilizada seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo a comparabilidade internacional. A amostra probabilística da pesquisa foi desenhada de forma a apresentar uma margem de erro de no máximo 1,5% no âmbito nacional e de 5% regionalmente. As entrevistas foram realizadas presencialmente, em 10.510

respostas foram múltiplas para a pergunta. O gráfico abaixo indica que, além de não ter computador em casa, metade também afirmou que não sabe usar o computador. Se essa fosse a única opção, poder-se-ia pensar que não sabem usar porque não tem computador. Mas chama a atenção de que 44% também afirmaram que não tem necessidade ou Interesse no acesso à Internet. Mesmo sem ter o cruzamento destes dados por idade, nível educacional e renda, esta falta de interesse em acessar a internet pode indicar a falta de capital cultural, aliado a falta de capital cognitivo que dificulta o desenvolvimento das habilidades de uso. Em outras palavras, a falta de acesso ao computador só explica metade da falta de uso, outros motivos também são preponderantes nessa questão.

Gráfico 03 – Motivos da não utilização da Internet (%). Percentual sobre o total da base de respondentes que nunca utilizaram internet.



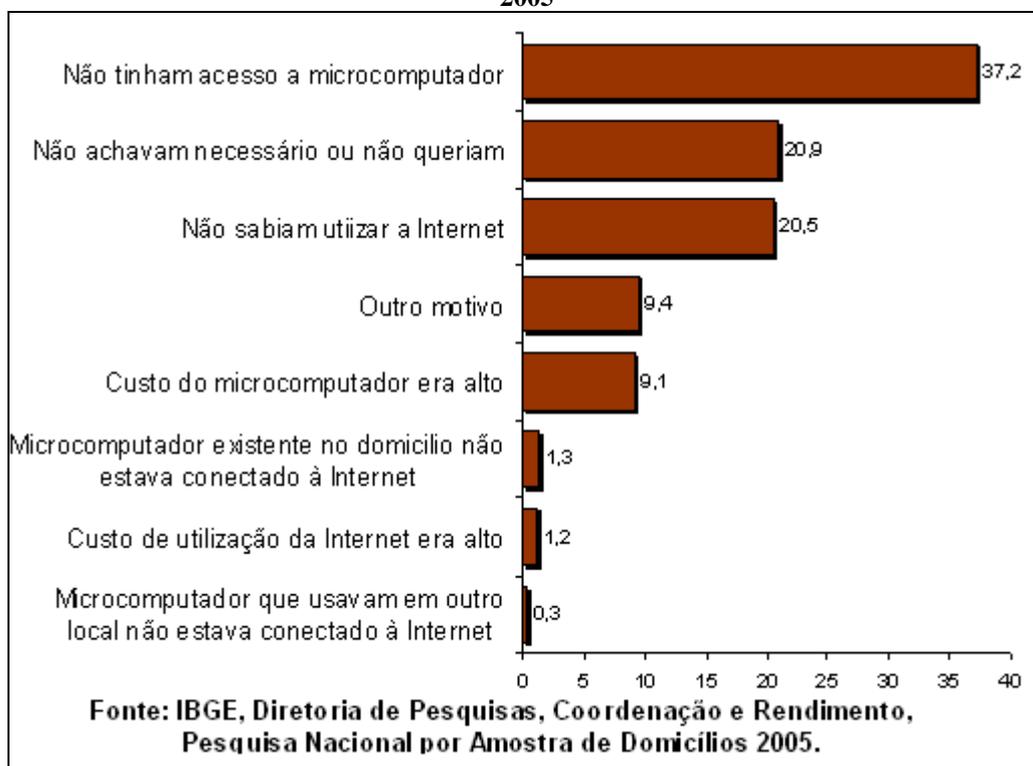
O IBGE encontrou características semelhantes para a mesma pergunta, utilizando a mesma amostra de dados, a PNDA 2005. Segundo o IBGE, os motivos indicados com mais frequência para não usar esta rede foram: não tinham acesso a microcomputador, não achavam necessário ou não queriam e não sabiam utilizar a Internet. As pessoas que indicaram esses três motivos, em conjunto, representaram 78,6% dos indivíduos que não acessaram a Internet. A parcela das pessoas que não utilizaram a Internet por não terem

domicílios e com indivíduos a partir dos 10 anos. Disponível em: <<http://www.cgi.br/>>. Acesso em: maio 2007.

acesso a microcomputador foi a mais elevada e representou 37,2% do contingente que não usou. A parcela das pessoas que não usaram por não acharem necessário ficou em 20,9% e a das que não sabiam utilizar a Internet, em 20,5%. Esses três grupos foram os maiores em todas as Grandes Regiões e para ambos os sexos. (Ibge, 2007, p. 59).

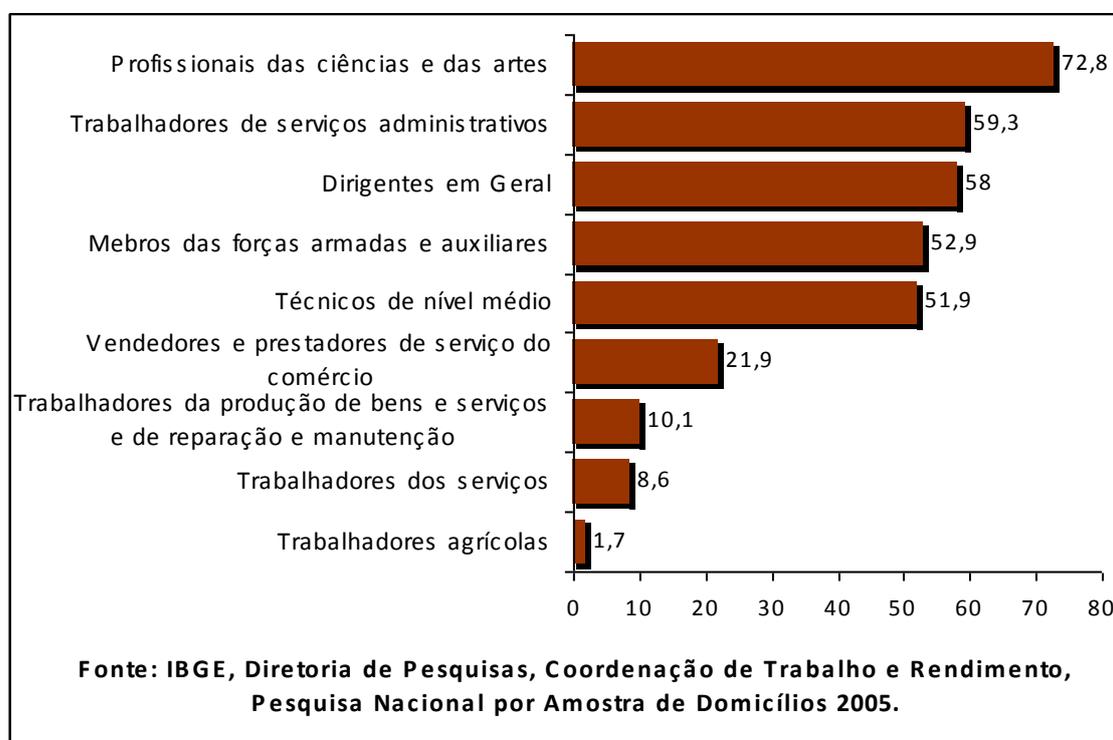
Novamente aqui, temos uma indicação que o acesso a um computador conectado à Internet não leva ao uso efetivo desse computador proporcionalmente ao número de acessos existentes. Também indica que outros fatores relacionados com a percepção de utilidade da Internet estão presentes. O que outras pesquisas têm indicado (Selwyn, 2003b) é que as pessoas tendem a usar as TIC's para coisas que são consideradas relevantes, úteis e prazerosas para suas vidas. O propósito do uso precisa ser claro. Então, por exemplo, se a educação ou a ação política não ocupam um grande espaço na vida dessas pessoas, antes dela terem acesso à Internet, é pouco provável que passem a ocupar um espaço considerável depois do acesso. Isso não significa que a Internet não venha a desempenhar um papel importante na educação e na política. Por outro lado, desfaz-se a noção ingênua de que o acesso leva imediatamente ao uso qualificado.

Gráfico 04 – Distribuição das pessoas de 10 anos ou mais de idade que não utilizaram a internet, no período de referência dos últimos três meses, por motivo de não terem utilizado a Internet – Brasil – 2005



Da mesma forma que a pesquisa australiana, o tipo de ocupação exercido pelas pessoas também tem significativa influência no uso da Internet. No caso brasileiro, 72,8 % das pessoas eram profissionais da área de ciências e arte, situando-se num patamar visivelmente mais elevado que outras ocupações. As pessoas com ocupações que de alguma forma utilizam computadores para suas atividades situaram-se na faixa de 50 a 60%. Este nível de uso cai para 20% e abaixo quando as pessoas exercem ocupações onde o uso do computador não tem a mesma intensidade.

Gráfico 05 – Percentual das pessoas que utilizaram a Internet, no período de referência dos últimos três meses, na população de 10 anos ou mais de idade, ocupada na semana de referência, por grupamentos ocupacionais no trabalho principal – Brasil – 2005.



Do ponto de vista dos programas públicos de inclusão digital, embora a visão dicotômica do acesso e a desconsideração das desigualdades no uso das TIC's não dê conta da questão da exclusão digital, a simplificação serve a propósitos políticos. No mundo inteiro, surgem programas e políticas governamentais que promovem o acesso, ainda que este acesso não redunde em mudanças sociais significativas. Entretanto, a contabilização política dos programas fica muito mais fácil, pois é feita em termos de quantidades de computadores conectados na Internet, número de pontos de acesso, quantidade de pessoas que tiveram acesso a esses computadores e o volume de recursos gastos com infra-

estrutura tecnológica. Claro que esses dados são importantes, pois se referem a um indicador básico de quantidade de recursos que está sendo destinado aos programas. Mas não se pode a partir desses dados, concluir que estes números garantem os impactos sociais pretendidos.

A ênfase exacerbada no acesso, sem colocar no mesmo patamar outras ênfases, também pode acabar por transformar uma política pública de inclusão digital em política digital assistencialista. Ou seja, aquela que provê o acesso e não se preocupa em dar o suporte necessário para transformar este acesso em um fim social útil para quem o utiliza. Comparativamente, é o mesmo que fazer política educacional, construindo escolas sem garantir condições para a aprendizagem nestas escolas. Podemos medir educação pela quantidade de escolas e número de alunos matriculados, mas todos sabem que, embora escolas e matrículas sejam indicadores, útil mesmo é a avaliação entre o que se aprendeu com o que foi oferecido.

2.1.5 Inclusão digital como uso

As diferentes pesquisas apresentadas acima demonstram que além da desigualdade existente no acesso às TIC's, temos também desigualdades na forma como são usadas. Estas pesquisas também indicam que o acesso não leva ao uso imediato e quando ele acontece, ocorre com desigualdades decorrentes de um contexto social. Estas constatações têm produzido uma mudança na abordagem do problema da exclusão digital.

Se a universalização do acesso não produz um padrão de uso homogêneo, o problema fica ainda mais crítico quando se espera que este uso tenha influência positiva no gradiente de inclusão social daqueles que estão usando a tecnologia. Ao pretender mudanças positivas em qualquer uma das dimensões da inclusão social, descritas no capítulo anterior, sejam econômicas, educacionais ou políticas, os programas precisam priorizar ações não apenas relacionadas ao acesso, mas o uso efetivo ou a forma como a tecnologia é apropriada pelos grupos sociais. Nesta abordagem, o uso efetivo é definido

por Gurstein⁴⁴ como: “the capacity and opportunity to successfully integrate ICTs into the accomplishment of self or collaboratively identified goals”.

Esta abordagem se preocupa em garantir que a tecnologia tenha conseqüências sociais efetivas. Busca responder a questão de como se transpõem as diversas desigualdades no uso das TIC's para alcançar os fins sociais pretendidos. Se a infraestrutura tecnológica e o acesso à rede não é suficiente para alcançar um uso de forma eqüitativa, nos diferentes estratos sociais, o que é preciso ser levado em conta para que isso aconteça?

O foco da atenção sai dos meios para os fins da inclusão digital, isto é, para inclusão social, nas suas mais diversas dimensões. Se o nível educacional e o capital cultural, por exemplo, são cruciais para o uso das TIC's, então, um programa de inclusão digital precisa considerar também o estímulo ao surgimento ou o aumento destas variáveis sociais. Portanto, o desafio dos programas de inclusão digital deixa de se limitar apenas, ou prioritariamente, no provimento de acesso, para incluir também estratégias que dão suporte ao uso efetivo das TIC's.

Com esta mudança na ênfase, ou na complementação da ênfase anterior, o papel das comunidades, alvos dos programas, também é revisto em pelo menos dois pontos. Quando a tecnologia é vista como um poder exógeno e autônomo, cabe aos grupos sociais um papel passivo de acessar e consumir o que está disponível. Entretanto, quando as condições sociais são vistas também como determinantes no uso da tecnologia, as comunidades passam a ser vistas como ativas na interação da tecnologia, responsáveis pela produção de conteúdo, informação e conhecimento. Fazer inclusão digital desejando uma mudança no papel desse público de consumidores para produtores é algo bem mais complexo do que o provimento de acesso. Em segundo lugar, ao considerar os fins sociais da inclusão digital e as complexidades existentes nas relações sociais em um determinado contexto, na qual se pretende implantar um programa de inclusão digital, passa a ser importante o papel político desempenhado pelas comunidades atingidas pelos programas.

⁴⁴ GURSTEIN, M. **Effective use: A community informatics strategy beyond the digital divide.** First Monday, v. Vol. 8, Num.12, nº. 12, 2003 Disponível em: < http://firstmonday.org/issues/issue8_12/gurstein/index.html >. Acesso em: 26 de outubro de 2004.

Torna-se necessário considerar, portanto, as configurações de grupos, subgrupos e redes sociais com interesses distintos ou até divergentes, nos locais onde os programas são implementados. Sobretudo, quando se procura atingir os grupos mais excluídos socialmente.

Esta abordagem requer, portanto, uma compreensão maior do contexto social para onde está sendo levada a tecnologia. Novas perguntas precisarão ser respondidas pelos programas. São perguntas que consideram os contextos de uso, a produção do conhecimento local e os contextos sociais, econômicos, educacionais e políticos, conforme detalhado abaixo:

- **Contexto de uso:** Para que está sendo usada a Internet? Quais as demandas sociais, políticas, comunitárias e educacionais presentes no local onde está sendo implementado um projeto de inclusão digital?
- **Contexto social:** Que conteúdo, informação ou conhecimento é socialmente relevante para aquele contexto e como a produção destes conteúdos pode ser estimulada e até induzida naquele grupo social?
- **Contexto educacional:** Existem escolas suficientes e adequadas na região onde o acesso é oferecido? Existem professores em condições de serem treinados no uso das TIC's para a educação?
- **Contexto econômico:** Qual a vocação produtiva do local? Qual o mercado adequado para escoar a produção local? Quais as condições logísticas de distribuição da produção local que pode ser estimulado com o uso das TIC's?
- **Contexto político:** Qual o nível de associativismo presente no local? Quais as organizações e cooperativas existentes? Quais são os líderes representantes dessas associações? Qual o nível de engajamento político presente na comunidade que pode ser alavancado pelas TIC's?

O Instituto Morino (Morino Institute, 2001), nos EUA, voltado para projetos de uso da tecnologia para famílias de baixa-renda, produziu um *report* onde identifica 10 questões chaves quando se pretende obter resultados como o uso da tecnologia dentro de uma comunidade carente. Dentre as questões, podemos destacar.

- concentrar os esforços relacionados às questões de saúde, educação e economia, por exemplo. Para alcançar objetivos concretos para a comunidade.

Estes esforços têm maior resultados do que aqueles voltados para desenvolver alfabetização digital de forma isolada, embora também importante.

- trabalhar junto como os líderes reconhecidos pela própria comunidade. A confiança é chave no processo. Ela é obtida quando se dedica tempo considerável na identificação e no desenvolvimento de relacionamento com os principais líderes comunitários. Eles são fundamentais no estímulo da comunidade para o projeto.
- dar apoio à comunidade nos seus esforços de conseguir condições sociais mínimas, como atendimento médico, transporte público, serviços bancários, etc. Se estas condições não estiverem presentes, será mais difícil conseguir o engajamento da comunidade em algo que eles não conhecem e até se sentem inseguros.
- garantir o contínuo treinamento de pessoas chaves no manejo das próprias tecnologias, de forma que possam continuar acompanhando as mudanças tecnológicas.

A resposta às demandas e questões acima exigem uma participação ativa da própria comunidade local no processo de aquisição e apropriação da tecnologia. Acontece que justamente nas comunidades mais pobres, onde são mais necessários esses componentes sociais é onde eles são mais difíceis de serem construídos. São locais onde o nível educacional é baixo, noções de cidadania são superficiais ou inexistentes e há pouco nível de associativismo.

Alguns programas têm procurando contornar o problema com a criação de conselhos gestores local, estes são responsáveis pela administração e uso dos pontos de acessos coletivo. Em geral, procura-se formar estes conselhos com os líderes locais, numa forma de influenciar a comunidade a dar maior autonomia no uso que será dado à tecnologia. A questão que surge é que, quanto mais amplos são os objetivos da inclusão digital, mais complexos ficam os programas, mais caro para se manterem e mais capital social e político é demandando daqueles para quem se faz os programas. Cresce também o número de atores envolvidos e aumentam as articulações sociais necessárias.

Então, vistos nessa perspectiva da apropriação social da tecnologia, os programas de inclusão social apresentam pelo menos quatro novos desafios. O desafio da sustentabilidade, da gestão, da medição dos resultados e o desafio de articulação política

entre os grupos de interesse. Ao destrinchar estes desafios, constatamos, mais ainda, a importância da articulação entre os diversos grupos de interesse na inclusão digital.

Mesmo quando se pensa em inclusão digital como provimento de acesso, o problema da sustentabilidade dos projetos sempre esteve presente. Quem paga a conta de montar a estrutura física, a manutenção e evolução dos equipamentos e o suporte educacional, de treinamento, oficinas, replicadores, etc? Atualmente é possível encontrar uma variedade de soluções para este problema. Algumas ONG's recorrem a recursos internacionais e a cobrança de pequenas taxas para uso dos pontos de acesso coletivo⁴⁵. Em algumas cidades existem articulações entre o Governo Estadual e fabricantes de equipamentos tecnológicos⁴⁶. Em outros modelos, o Governo banca parte mais onerosa da conta, mas pede uma contrapartida nos custos de manutenção, da instituição beneficiada⁴⁷. O fato é que ainda não existe ainda um modelo que se sobressaia dos outros, considerando a hipótese de que iremos conviver com vários modelos. De qualquer forma, qualquer programa público de inclusão digital terá que resolver a equação da sustentabilidade.

O desafio da gestão dos projetos tende a crescer uma vez que as intervenções dos gestores dos projetos vão para além do aspecto técnico. Isso demanda, em primeiro lugar, melhor eficiência na arrecadação e no uso dos recursos financeiros. Em segundo lugar, o aumento das atividades desenvolvidas no relacionamento e treinamento da comunidade, exige capacidade administrativa. Os projetos também passam a demandar gestores com perfis e competências técnicas e acadêmicas de diferentes campos do conhecimento. Talvez esta última demanda seja uma das mais importantes para o desenvolvimento de programas que contemplem todos os aspectos do contexto social. Um projeto de inclusão digital feito apenas por engenheiros, programadores de software-livre, acadêmicos da ciência da informação e técnicos da computação, dificilmente terá condições de lidar com

⁴⁵ Caso do CDI, disponível em: <www.cdi.org.br>.

⁴⁶ Pirai Digital “Com investimentos da ordem de R\$ 3,5 milhões, incluindo R\$ 1,3 milhão do orçamento deste ano (R\$ 700 mil para investimento e R\$ 600 mil em custeio), Pirai Digital é mais que um exemplo bem-sucedido de cidade digital. É um modelo de projeto pedagógico. Mas ainda não resolveu a questão da sustentabilidade. O projeto só é o que é porque articulou um grande número de parcerias e recursos federais. Da mesma forma, as redes de Tiradentes e de Ouro Preto, cidades históricas de Minas, aconteceram graças a doações de fabricantes (Cisco e Intel) e à decisão do Minicom.” Extraído da revista A REDE, disponível em: <http://www.aredo.inf.br/index.php?option=com_content&task=view&id=911&Itemid=1>. Acesso em: maio 2007.

⁴⁷ Caso do GESAC e Casa Brasil como veremos adiante.

uma série de outras dimensões da realidade social. Nestes casos, tende a predominar o viés tecnológico dos projetos, ainda que o discurso seja abrangente.

Perpassando todos estes desafios, está o desafio de articular os diferentes grupos interessados na inclusão digital. Os programas de inclusão digital, inicialmente eram feitos apenas por ONG's, de forma desarticulada e com poucos recursos. Ao aumentarem seu escopo e a complexidade com que são compreendidos, os programas tendem a envolver uma variedade maior de tecnologia utilizada e maior variedade de atores sociais, não só do governo, mas também do mercado e da sociedade civil, sobretudo, quando as articulações no espaço social trabalham para a institucionalização da inclusão digital como política pública. É isso que veremos a seguir.

2.2 Base tecnológica da Inclusão digital

A inclusão digital acontece utilizando-se de base tecnológica instalada e disponível, em um determinado momento. Essa base tecnológica será utilizada pelos diversos grupos sociais na formulação dos programas de inclusão digital. A diversidade de opções tecnológicas disponíveis em um determinado momento demandará escolhas tecnológicas que implicarão em determinados formatos de inclusão digital. A base tecnológica disponível é composta por artefatos tecnológicos físicos (hardware) e virtuais (softwares).

Ainda que a base tecnológica não seja o único determinante da inclusão digital, ela é a interface pela qual as comunidades atingem seus objetivos imediatos. Portanto, a tecnologia, enquanto artefato, escolhida para ser usada em um projeto de inclusão digital afetará o tipo e a qualidade do conteúdo e das informações acessadas e a qualidade do aprendizado das habilidades, necessárias para o uso da tecnologia disponível.

A escolha das tecnologias utilizadas para fazer a inclusão digital também é motivo de controvérsias entre os grupos sociais, que irão defender o uso de determinada base tecnológica, de acordo com seus interesses, conceitos e valores sobre a inclusão digital e seus fins últimos. Ao mesmo tempo, as controvérsias também ocorrem como consequência das possibilidades de escolhas tecnológicas existentes em um determinado momento da evolução tecnológica. Dessa forma, a base tecnológica é tanto motivo para controvérsias, entre os grupos sociais, como para alinhamentos e alianças.

Obviamente, a base tecnológica existente é algo além do que podemos considerar no escopo deste texto. O conjunto de artefatos tecnológicos de informação e de comunicação também está interligado e não se poderia falar de uma tecnologia sem mencionar outra. A parte visível, que serve como interface com os indivíduos, é menor em relação ao que está por detrás, invisível aos indivíduos. Portanto, as tecnologias que escolhemos para provar o argumento são apenas ilustrativas do raciocínio que poderia ser feito para outros artefatos, também diretamente envolvidas com a inclusão digital. Vale lembrar que as tecnologias, em geral, têm um “prazo de validade” cada vez menor na sua relevância, dada a velocidade com que o desenvolvimento tecnológico acontece. Ao mencionar a velocidade desta mudança, estamos dizendo que as tecnologias que escolhemos ou quaisquer outras que poderíamos escolher são importantes neste momento e nesta etapa do desenvolvimento tecnológico e conseqüentemente da inclusão digital, mas não quer dizer que continuarão sendo no futuro.

Escolhemos três artefatos ou tecnologias que têm sido incentivadas ou induzidas pelo Governo Federal e que terão implicações diretas na formulação dos programas públicos de inclusão digital. A banda larga (broadband), as redes sem fios (wireless) e o software livre (open source).

2.2.1 A Banda larga

Na década de 1990, as conexões de acesso à Internet eram majoritariamente do tipo discada em redes analógicas, como utilização de linhas telefônicas de velocidades até 56kps. Atualmente existem várias outras formas de conexão com velocidades altas, consideradas banda larga.

A banda larga é o nome usado para definir qualquer conexão acima da velocidade padrão de 56 kps dos modems analógicos. [...]. Para obter velocidade acima desta tem-se obrigatoriamente de optar por uma outra maneira de conexão do computador com o provedor. Atualmente existem inúmeras soluções no mercado⁴⁸. (cabo, satélite, ADSL, energia elétrica, etc).

Uma vez que existem diversos grupos econômicos interessados na fabricação dos artefatos tecnológicos da tecnologia de banda larga, a escolha de qual tecnologia

⁴⁸ Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Banda_larga>.

disponível será usada na inclusão digital terá impactos financeiros diretos para determinados fabricantes. Queremos, no entanto, focar não no tipo de tecnologia a ser escolhida, embora isso seja importante, mas na velocidade em si, que caracteriza a banda larga e que interfere diretamente no tipo de conteúdo, na experiência de uso e no tempo de permanência on-line. Estas alterações também afetam o desenvolvimento de habilidades no uso das ferramentas tecnológicas e o nível de interação que os indivíduos fazem da rede.

O acesso com banda larga permite o melhor uso dos conteúdos multimídias, como áudio e vídeo em relação à banda estreita e em alguns casos, os conteúdos só podem ser acessados em banda larga. Uma quantidade muito grande de informações está disponível para download somente em banda larga⁴⁹. A inclusão de novos conteúdos na rede (upload) também é aumentada com a banda larga. A participação em diversas comunidades e mundos virtuais só é possível com conexões em banda larga.

A banda larga muda, de forma objetiva, a experiência de uso, mesmo daqueles indivíduos com baixas habilidades de uso. O tempo de navegação na Internet, feita com banda larga tende a ser maior, em média, do que aquele quando o acesso é feito em banda estreita. Essa mudança no tipo de conteúdo e na experiência de uso terá conseqüências no aprendizado.

Rogério Santana, secretário do Ministério do Planejamento, tem sido uma voz no Governo que mais tem tentado institucionalizar o uso da banda larga nos programas de inclusão digital do Governo, ainda que utilizando outros argumentos:

É preciso que a banda larga se generalize, se democratize e atinja a todos os rincões do país permitindo uma inclusão social e digital muito maior. A massificação da banda larga também é essencial para o desenvolvimento econômico do país porque é o "sistema nervoso da nova economia globalizada". Para isso, precisamos reduzir custos, ampliar a concorrência e desenvolver soluções inovadoras e novos modelos de negócios. Isso é importante para que possamos romper as barreiras atuais e juntos possamos construir um país com a infra-estrutura de banda larga adequada para os desafios da nova economia e da sociedade do conhecimento.⁵⁰

O uso da banda larga nos programas de inclusão digital será o resultado de alianças, de discursos como estes acima com outros fora do Governo, especialmente os da indústria

⁴⁹ A produção deste texto utilizou exaustivamente o portal de periódicos CAPES para encontrar textos acadêmicos sobre a inclusão digital. O acesso a esta base dados a partir de casa só foi possível porque a conexão utilizada foi banda larga. Sem a banda larga, segundo as informações da área de TI da UNB, isso não seria possível.

⁵⁰ Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacoes/artigos/artigo31.htm>>.

de telecomunicações, interessada na venda de diversos serviços e equipamentos, utilizados para o acesso com banda larga.

2.2.2 Redes sem fio

O surgimento da tecnologia de conexão à Internet através de redes sem cabos ou fios, isto é, por meio de ondas eletromagnéticas, assim como um rádio se conecta a uma emissora, permitiu a conexão à Internet em um raio de ação de metros ou km, desde um ponto público de acesso até o computador que quer se conectar à rede.

Esta evolução tecnológica tem permitido que em uma determinada área onde exista um ponto de acesso, seja possível alguém se conectar da sua própria casa e não apenas dentro de um telecentro. Esta tecnologia abre espaço para novas possibilidades para a concepção dos programas de inclusão digital.

Atualmente, a grande maioria dos projetos de inclusão digital acontece em telecentros ou pontos de acesso coletivo. Conforme vimos acima, quando tratamos da inclusão digital como acesso. O local de onde se acessa a internet tem implicações quanto a privacidade, o suporte, o uso e a aprendizagem de quem realiza o acesso.

O acesso realizado a partir de casa propicia maior liberdade quanto à privacidade, flexibilidade de horário para uso, uma dinâmica diferente de suporte ao uso, feito com pessoas do convívio familiar e um ambiente mais seguro para o aprendizado, quando se trata de adultos.

Com as redes sem fio, agora é possível a criação das chamadas cidades digitais, onde uma cidade inteira pode ser “iluminada”, isto é, provida de acesso à Internet de qualquer lugar onde os indivíduos se encontrem, seja de pontos de acesso coletivo, seja de suas próprias casas, seja, enfim, de outros estabelecimentos públicos ou privados.

Tem surgido, no Brasil, uma série de projetos de cidades digitais que tem se utilizado das redes sem fio para prover acesso à população. A cidade de Piraí, no Rio de Janeiro, com 24 mil habitantes é um dos exemplos pioneiros, onde é possível acessar a Internet de qualquer ponto da cidade. Outras cidades também têm iniciado seus projetos,

testando diferentes configurações tecnológicas e diferentes modelos de implementação do projeto⁵¹.

Considerando o exposto acima, podemos afirmar que as redes sem fio abrem as possibilidades de combinação de usos das TIC's nos projetos de inclusão digital, com uma complexidade muito maior do que havia sido pensado até agora. O potencial aumento na complexidade de implementação com o uso das redes sem fio, pode ter como desdobramento, o aumento da complexidade de articulação entre os Governos Federal, estadual e municipal. Aumento da necessidade de articulação com os diversos grupos sociais da comunidade local. Aumento da complexidade de integração de uso das TIC's com os projetos de educação e desenvolvimento econômico da cidade, onde está sendo implementado o projeto. Aumento também da possibilidade de modelos diferentes de programas de inclusão digital, combinando acessos individuais e coletivos.

2.2.3 Software livre

Ligada à questão técnica do software livre, conforme mencionado no capítulo anterior existe o “movimento de software livre” que é um movimento social, reunindo programadores, acadêmicos, políticos e ONG's, que vêem o uso do software livre para além da questão técnica, como uma questão moral e política.

Os programas de inclusão digital, na sua maioria, têm utilizado softwares livres, tanto por razões técnicas como por razões políticas e ideológicas. Os militantes do movimento de software livre, ao se aliarem aos programas de inclusão digital, têm levado com que a inclusão digital tome uma dimensão não só de luta contra a exclusão social, mas de luta contra a globalização hegemônica e contra as grandes empresas, produtoras de software proprietário. Sérgio Amadeu da Silveira, sociólogo, cientista político, ex-diretor presidente do ITI (Instituto de Tecnologia da Informação) do Governo Federal e militante do movimento de software livre, considera que é um erro a utilização de software

⁵¹ Segundo a revista A Rede, o Ministério das Comunicações está articulando um plano nacional de cidades digitais: Disponível em: <http://www.aredo.inf.br/index.php?option=com_content&task=view&id=911&Itemid=1>. Acesso em: 20 maio 2007.

proprietários nos programas públicos de inclusão digital do Governo Federal, mesmo que fossem gratuitos:

[...] não é correto utilizar dinheiro público para formar e alfabetizar digitalmente os cidadãos em uma linguagem proprietária de um monopólio privado transnacional. **Mesmo que as licenças de uso de um sistema operacional proprietário sejam doadas gratuitamente** para os programas de inclusão digital, na realidade, o Estado estaria pagando seus professores, monitores e instrutores para adestrar e treinar usuários para aquela empresa. (Silveira, 2005, p. 442).

Foi durante a gestão de Amadeu no ITI que o Governo Federal passou a priorizar e até mesmo absolutizar, ainda que informalmente, o uso do software livre nos seus programas de inclusão digital. Pode-se dizer que, oficialmente, para o Governo Federal, inclusão digital é considerada como sinônimo de software livre:

Para que a inclusão digital seja economicamente sustentável e vinculada ao processo de autonomia tecnológica nacional, deverá utilizar plataformas abertas e não-proprietárias. O simples fato de desenvolver softwares livres é um elemento de afirmação de nossa cidadania, de nossa inteligência coletiva, de redução da dependência tecnológica e do pagamento de royalties ao Primeiro Mundo⁵².

Além disso, o Governo elaborou “Diretrizes da Implementação do Software Livre no Governo Federal”⁵³ que priorizam a utilização de software livre, tanto no Governo Federal como nos projetos de inclusão digital do Governo Federal.

Vemos, então, que a escolha do artefato tecnológico software livre cria uma série de controvérsias sociais, políticas e ideológicas envolvendo os grupos sociais, governo, movimento social do software livre, fabricante de software proprietário e ONG’s.

Resumindo, o que vimos até aqui sobre a base tecnológica e a inclusão digital temos:

1. Inclusão digital não é determinada pela base tecnológica nem pode ser reduzida a se ter acesso a determinada tecnologia, mas utiliza de forma intensiva a base tecnológica existente, na forma de artefatos tecnológicos (hardware e software);
2. A inclusão digital, embora não se trate da produção de artefatos tecnológicos, será influenciada na sua formulação e concepção pela escolha de determinados artefatos em detrimentos de outros;

⁵² Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/docs_telecentro/docs_telecentro/sw_livre>.

⁵³ Disponível em: <<http://www.softwarelivre.gov.br/diretrizes/>>.

3. A escolha de quais artefatos serão usados nos programas públicos de inclusão digital é produto, não somente da eficiência tecnológica destes artefatos, mas também da ação de grupos sociais envolvidos na inclusão digital, de acordo com seus interesses e visões da inclusão digital;
4. O Governo Federal tem se envolvido, em diferentes níveis, nas controvérsias com diferentes grupos sociais, incentivando o uso das tecnologias de banda larga, redes sem fio e software livre nos programas de inclusão digital.

Precisamos nos perguntar, então, quais são os grupos sociais envolvidos com a inclusão digital, quais são os seus interesses e como eles resolvem suas controvérsias sobre qual o artefato será usado para fazer a inclusão digital. Também é importante saber como o governo, sendo um ator principal, em se tratando de programa público de inclusão digital, irá se relacionar com os diversos grupos envolvidos na inclusão digital.

2.3 Os grupos sociais da inclusão digital

Pelo que vimos acima, a inclusão digital é construída pela relação complexa entre as dimensões existentes nos conceitos de inclusão digital e inclusão social, a base tecnológica existente e a forma como os diversos atores sociais, sobretudo o governo, se utilizam disso, de acordo com seus interesses e objetivos no jogo social e formulam discursos sobre os programas de inclusão digital.

De forma geral, utilizando a sociologia de Bourdieu (1986, 1996; Portes, 1998) podemos entender a inclusão digital com um campo de poder dentro do espaço social, onde grupos sociais distintos ocupam diferentes posições dentro deste campo, estabelecendo controvérsias e disputas de poder, de acordo com o capital simbólico, político e econômico que dispõem.

O campo do poder (que não deve se confundido com o campo político) não é um campo como os outros: ele é o espaço de relações de força entre diferentes tipos de capital ou, mais precisamente entre os agentes suficientemente providos de um dos diferentes tipos de capital para poderem dominar o campo correspondente e **cujas lutas se intensificam sempre que o valor relativo dos diferentes tipos de capital é posto em questão.** (Bourdieu, 1996, p. 52grifo nosso)

O capital simbólico do campo da inclusão digital é o discurso que afirma que a inclusão digital é importante, ou ainda, é fundamental para a inclusão social. É esse tipo de discurso que dá o direito aos participantes do campo de lutarem pela dominação do campo. Ao apontar a inclusão social como fim último da inclusão digital a participação no campo é legitimada. Quanto mais convincentes forem a fala, as atitudes ou ações, que conectam ou vinculam a inclusão digital à alguma das dimensões da inclusão social, mais capital simbólico é acumulado nesse campo.

Além disso, em se tratando de programas públicos de inclusão digital, o capital político e econômico estão sempre sendo colocados em questão e a presença de um pode significar a ausência do outro. Por exemplo, a luta do movimento de software livre que tem capital político, contra os fabricantes de software proprietário que são detentores de capital econômico.

De maneira mais específica, a disputa de grupos sociais dentro do campo da inclusão digital também pode ser analisada como uma disputa pela difusão dos artefatos tecnológicos ou a difusão de determinada base tecnológica, uma vez que a inclusão digital só acontece na presença material da tecnologia, ainda que não seja seu objetivo último. Nesse sentido a corrente social construtivista da tecnologia (SCOT), que estuda como os artefatos tecnológicos são construídos, mas também aponta as formas como eles **são difundidos e consumidos socialmente**, propõe a existência de grupos sociais relevantes (Bijker et al., 1987; Latour et al., 2000) que interagem entre si, definindo quais são os problemas, que podem ser de ordem técnica ou moral e as soluções a serem adotadas em relação a determinado artefato tecnológico.

Na decisão de quais problemas são relevantes, os grupos sociais envolvidos com o artefato **e com os significados que aqueles grupos dão ao artefato**, desempenham um papel crucial: Um problema é definido como tal somente quando existe um grupo social para o qual isso se constitui num “problema”. (Bijker et al., 1987, p. 30, grifo nosso).

Sendo o Governo o detentor de relevante capital político dentro do campo e o agente financiador dos programas de inclusão digital, os grupos sociais irão disputar a preferência do Governo, oferecendo seu capital simbólico e também os outros capitais como moeda de troca, procurando uma melhor posição dentro do campo.

Há, portanto, a necessidade de identificar quais são os grupos sociais (relevantes) no campo da inclusão digital e como eles estão posicionados dentro do campo, sobretudo, em relação a como seu discurso e suas disposições duráveis (habitus), são percebidas pelos

outros grupos, mas principalmente, pelo Governo, que irá transformar certos discursos sobre a inclusão digital em *doxa*, ou seja, em pressuposições inquestionáveis do jogo dentro do campo. Lembrando que:

A *doxa* é um ponto de vista particular, o ponto de vista dos dominantes, que se apresenta e se impõe como ponto de vista universal; o ponto de vista daqueles que dominam dominando o Estado e constituíram seu ponto de vista em ponto de vista universal ao criarem o Estado. (Bourdieu, 1996, p. 120).

2.3.1 Grupos sociais relevantes

A bandeira da inclusão digital é defendida por todos os grupos sociais, independente do espaço social que ocupam dentro do campo da inclusão digital. Ninguém discorda de que a inclusão digital é necessária. Sabemos, no entanto, que esta aparente concordância, esconde uma série de controvérsias existentes entre os atores sociais, no que diz respeito aos rumos que os programas de inclusão digital devem tomar (Luyt, 2004). Estas discordâncias ou disputas de poder são verificadas, por exemplo, na disputa pelo capital econômico disponível no Governo Federal para a promoção da inclusão digital. A inclusão digital com objetivos sociais torna-se uma bandeira, o capital simbólico ou a chave, que ao ser usada abre as portas e os cofres do Governo Federal.

Um dos cofres da inclusão digital no Brasil, a espera de ser aberto, por exemplo, é o FUST (fundo de universalização dos serviços de telecomunicações). Este fundo, administrado pela ANATEL, foi criado em 17 de agosto de 2000⁵⁴. É constituído pelo recolhimento de 1% do faturamento bruto das empresas de telecomunicações - excluídos ICMS, PIS e Cofins. Segundo a lei, deve ser aplicado em projetos que ampliem os serviços de telecomunicações no Brasil, contemplando prioritariamente as regiões mais distantes e a implantação de redes de comunicação, via Internet ou não, em escolas, bibliotecas, instituições de saúde e órgãos públicos, para facilitar e desburocratizar serviços prestados à população. Atualmente estima-se que estejam acumulados R\$ 5 bilhões de reais no FUST.

Até o momento, o fundo não foi usado e continua sendo motivo de várias disputas políticas entre diversos setores da sociedade interessados na sua liberação e aplicação nos programas de inclusão digital. A disputa pelos recursos do FUST é de fundamental

⁵⁴ Lei Nº 9.998, disponível em: <http://www.mc.gov.br/005/00502001.asp?ttCD_CHAVE=8278>. Acesso em: 16 maio 2007.

importância para os programas de inclusão digital — não só os programas no âmbito do Governo Federal, mas também em outros níveis — porque um dos maiores desafios dos programas é a sua sustentabilidade. Não são poucos os programas que depois de implantados não tem continuidade pela falta de recursos. O FUST é uma fonte perene de recursos. Em outras palavras, o FUST resolve, em boa parte, o problema da origem dos recursos que serão alocados para inclusão digital.

Uma vez que a disputa por recursos financeiros é uma das lutas mais relevantes dentro do campo, é importante considerarmos como os diversos grupos sociais, com distintos interesses, se posicionam no campo da inclusão digital, procurando legitimar seus discursos, com o objetivo de conseguir, de algum modo, uma parte da aplicação dos recursos do FUST. Ao considerarmos essa disputa, nós também estaremos identificando, de algum modo, quais são os grupos sociais, de fato, relevantes dentro do campo. Pois somente as instituições, organizações e entidades envolvidas de alguma forma com inclusão digital e com suficiente capital simbólico dentro do campo estarão em condições de pleitear uma parte desses recursos. Nesse sentido, o Governo terá papel preponderante em considerar cada um dos interesses dos distintos grupos sociais para a formulação dos programas públicos de inclusão digital.

A partir das considerações acima podemos enumerar alguns dos grupos sociais que, em tese, estaria habilitados e interessados — direta ou indiretamente — no uso dos recursos do FUST:

- 1) **Comunidades excluídas socialmente** – Público a quem se destinam, prioritariamente, os recursos do FUST. Serão beneficiados diretamente com a liberação dos recursos.
- 2) **Empresas de Telecomunicação** – Montam as redes físicas de transmissão de dados via cabo, redes sem fio ou satélite, que propiciam o acesso à Internet. Lucram como o tráfego de dados em suas redes e/ou com a oferta dos serviços de infra-estrutura tecnológica para criar e manter essas redes. Têm interesse na ampliação do acesso de maneira geral, pois significa maior tráfego nas suas redes e maior venda de serviços e equipamentos de infra-estrutura. O FUST poderia ser usado para financiar a expansão da rede de acesso à Internet.
- 3) **Fabricantes e distribuidores de software** – Produzem e vendem softwares utilizados para acesso e uso da Internet. Tem interesse que aumente o número de

internautas e conseqüente demanda por novos produtos e serviços. O FUST poderia ser usado na compra de softwares utilizados nos programas de inclusão digital.

- 4) **Fabricantes de hardware** – Fabricam equipamentos como, por exemplo, computadores, cabos, roteadores, modems e servidores. Tem interesse direto na liberação de recursos para inclusão digital, pois isso significa a venda considerável de equipamentos.
- 5) **Governos Federal, Estadual e Municipal** – Responsáveis pelas políticas públicas de desenvolvimento social do país. Viabilizam-se politicamente com criação de programas de inclusão digital para a população. Têm interesse na construção de programas com visibilidade e impactos sociais. Sabem que a inclusão digital pode ajudá-los obter capital político. As regras de utilização do FUST estão ligadas ao uso da Internet por escolas e bibliotecas públicas, que são de responsabilidades dos Governos.
- 6) **ONG's** – Representam diversos interesses da sociedade civil e de grupos minoritários. Atuam diretamente na criação e implantação de programas de inclusão digital. Têm interesse na captação de recursos para seus programas. Também querem a promoção da inclusão digital para fins sociais.
- 7) **Movimento software livre** – Grupo não necessariamente identificado institucionalmente, articulado em rede, contrário ao uso de tecnologias proprietárias, sobretudo na inclusão digital. Querem ampliação dos programas de inclusão digital para disseminar a cultura do software livre. Também tem interesse na aplicação dos recursos para o desenvolvimento de aplicativos em plataforma de software livre.

Os diferentes grupos sociais acima são uma amostra dos que estão procurando influenciar o Governo na sua decisão de quando e como os recursos serão liberados. Para isso se apresentam como detentores legítimos do capital simbólico do campo. Sabemos, entretanto, que este alinhamento é frágil e superficial e que existem diversas controvérsias entre os grupos, assim como soluções conflitantes para o mesmo problema. Também nos parece claro, ao listarmos esses grupos, que existem diferentes níveis de capital econômico e político entre os grupos, o que irá beneficiar alguns em detrimentos de outros, sobretudo na sua relação com o Governo.

Conforme mencionado anteriormente, o capital simbólico que os credencia é o discurso de que seus interesses estão alinhados com a promoção da inclusão social através da inclusão digital. Todos consideram os programas de inclusão digital como uma das principais ações do Governo. Esse discurso os credencia e os “une” em torno do campo da inclusão digital e da luta pela liberação dos recursos do FUST. A bandeira da inclusão social, que não é rejeitada publicamente por nenhum grupo social, é usada para legitimar esse alinhamento de interesses, dentro de um espectro social tão amplo.

Está para além do escopo deste texto o detalhamento dos interesses de todos os grupos sociais listados acima, bem como outros que podem ser identificados e como se relacionam entre si⁵⁵. Entendemos, porém, que a lista acima ilustra a quem interessa, não apenas o saldo do FUST, mas também os programas públicos de inclusão digital, de maneira geral.

Em face do que foi apresentado neste capítulo, resta-nos, agora, considerar como se posiciona o Governo dentro do campo da inclusão digital, como formulador dos programas públicos de inclusão digital. Posteriormente, no capítulo seguinte, ao analisar dois dos programas de inclusão digital do Governo Federal, iremos identificar como cada um dos grupos é considerado pelo Governo e quais os grupos que estão menos alinhados.

⁵⁵ A lista acima não é exaustiva nem na quantidade dos grupos nem na descrição dos seus interesses. Não estão listados, por exemplo, os interesses da academia, com diversos projetos de pesquisa em andamento; os provedores de acesso à internet, interessados no aumento do mercado e vários profissionais que trabalham diretamente com as áreas prioritárias no uso do FUST, como os da saúde. Em 2004, chegou a ser criada a "Frente Pró-Fust" que pretendia reunir vários setores para obter consenso para liberar o saldo do fundo e aplicá-lo nas áreas às quais está destinado. Falava-se em cinco linhas de trabalho simultâneas: Frente Universitária, Frente Judiciária, Frente Parlamentar, Frente Governamental e Frente Tecnológica. Mas o movimento parece ter ficado restrito à área de saúde. Cf. Disponível em: <<http://www.cbtms.com.br/fust/040808.asp>>. Acesso em: 17 maio 2007.

Figura 03 - Grupos sociais relevantes para a construção social da inclusão digital



2.4 O Governo Federal e a Inclusão digital

Em se tratando de programas públicos de inclusão digital, o Governo torna-se um ator social destacado dentro do campo como indutor e catalisador dos **conceitos existentes**, das **escolhas tecnológicas** e das **pressões políticas e econômicas exercidas pelos diversos grupos** e seus interesses, no sentido de formular os programas públicos de inclusão digital.

O Governo também é aquele que irá atuar, transformando conceitos em doxa e escolhas tecnológicas em disposições duráveis *habitus* dentro do campo, em virtude de deter o monopólio da violência simbólica legítima.

[...] a nomeação oficial, ato de imposição simbólica que tem a seu favor toda a força do coletivo, do consenso, do senso comum, porque ela é operada por um mandatário do Estado, detentor do monopólio da violência simbólica. (Bourdieu, 2004, p. 146).

Pelo fato de serem programas formulados pelo Governo, o capital e o poder político ganham uma conotação mais destacada. Ao mencionarmos o aspecto político, não estamos nos referindo as questões político-partidárias necessariamente, mas essencialmente a política enquanto disputa de espaço e poder. A disputa política, ou controvérsia política, se dá, primeiramente, entre o Governo e grupos sociais relevantes, mas também acontece dentro do próprio Governo.

O Governo apresenta mais de uma faceta, dentro deste jogo. Em última análise, ele detém maior poder que outros grupos porque, ao serem formuladores de políticas públicas, acabam se tornando indutores da inclusão digital como um todo, mas esse poder não pode ser imposto arbitrariamente, senão o próprio Governo perde sua legitimidade. O Governo busca a legitimação do seu discurso político, construído na interação com os grupos sociais, dos conceitos e da base tecnológica. Ele trabalha para a institucionalização do seu discurso, tornando-o oficial dentro do campo.

Nesse sentido, é preciso lembrar que o Governo não, necessariamente, se constitui um grupo homogêneo. Os gestores públicos abrigam, dentro do próprio Governo, controvérsias, visões e disputas políticas sobre como encaminhar os programas. Enquanto não cessam as controvérsias dentro do próprio Governo, a sua posição se enfraquece dentro do campo. Grupos interessados em preservar suas posições irão procurar estabelecer alianças, encontrar fissuras de modo a converter as nomeações oficiais do Governo a seu favor.

O Governo não atua de forma autônoma no jogo social e sofre influências dos diversos atores com os quais se relaciona. Essas influências irão firmar conceitos dentro do próprio Governo. Uma das razões disso é que os próprios gestores públicos, em parte, vieram de outros grupos sociais para formar o governo e assumem funções de gestores, assessores e técnicos dentro da estrutura burocrática. Ao chegar ao Governo, trazem consigo seus capitais simbólicos, sua doxa e seus conceitos proveniente dos seus grupos sociais de origem. As diferenças de origem entre os gestores irão contribuir para o surgimento de tensões dentro dos limites burocráticos da máquina pública, até que sejam alinhadas em um discurso oficial.

Resta-nos saber como o Governo, ao final, irá tornar objetiva sua ação na construção dos programas públicos de inclusão digital. No capítulo seguinte, iremos procurar identificar este processo nos programas GESAC e Casa Brasil.

3 OS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL DO GOVERNO FEDERAL

Neste capítulo iremos analisar os dois programas de Governo que foram objetos desta pesquisa, GESAC e Casa Brasil, procurando analisar a sua construção social à luz dos conceitos desenvolvidos nos capítulos anteriores. Isso significa que a análise dos programas não pretende ser exaustiva. A pesquisa procurou analisar os programas a partir do momento em que foram criados até o início de 2007.

A análise foi organizada da seguinte forma para cada um dos programas: iniciamos com uma análise da evolução dos programas, procurando identificar os principais atores sociais, dentro e fora do Governo e as tensões existentes na construção dos programas. Posteriormente, procuramos destacar a construção dos conceitos de inclusão social e inclusão digital presente nos programas. Em seguida, procuramos observar se os programas analisados estão sendo integrados com outros programas de inclusão digital do Governo Federal e com outros programas e políticas sociais do Governo Federal. Por fim, fazemos uma análise sobre como estão sendo acompanhados os resultados sociais esperados para cada um dos programas.

3.1 GESAC

O GESAC – Governo Eletrônico. Serviço de atendimento ao cidadão – é o primeiro programa do Governo Federal voltado para o acesso do cidadão às TIC's. O programa nasceu no final do Governo Fernando Henrique Cardoso e, depois de reformulado, continuou no Governo Lula, passando por diversas mudanças ao longo desse período até se tornar o maior programa de inclusão digital do Governo Federal em termos de números de pontos de presença implantados.

3.1.1 O Projeto inicial

O GESAC foi gestado, ainda no ano de 2000, pelo grupo de trabalho formado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, para a formação do Programa Brasileiro da Sociedade da Informação. O resultado do estudo desse grupo foi condensado na publicação do Livro Verde (Takahashi, 2000), em setembro de 2000. Um dos capítulos deste livro é voltado para o provimento de informações e serviços públicos ao cidadão, no qual se afirma que o provimento de informações e serviços ao cidadão via internet podia ser feito por duas alternativas não excludentes, a saber:

A disponibilização de informações ou serviços em um *website*, ou mesmo portal de uma instituição pública.

[...]O cidadão não somente precisa ter postura pró-ativa, como precisa ter habilidades e conhecimentos mínimos para buscar acesso ao *website*/portal via Internet. Obviamente isto implica habilitar boa parte da população brasileira.

A disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão.

Neste caso, informações são pré-formatadas em unidades razoavelmente estanques e transmitidas via Internet para “junto ao cidadão”, podendo ser o ponto de destino:

Um quiosque eletrônico em local de acesso público.

[...] um centro de acesso comunitário à Internet.

Para boa parte da população brasileira, a segunda alternativa é provavelmente mais importante do que a primeira. (p.70, grifo nosso).

Estas duas propostas iniciais são os primeiros modelos embrionários de como oferecer informação via internet de uma forma mais ampla. Com essas duas propostas, inicia-se uma série de escolhas político-tecnológicas que farão parte da construção social do programa GESAC.

O texto acima sugere que mesmo que o Governo disponibilizasse as informações na Internet, a população brasileira não teria as habilidades necessárias para se utilizar dela. A forma proposta para encaminhar esse problema seria fazer uma “disseminação seletiva de informações”, de maneira mais formatada, o que iria requerer menos habilidades das pessoas. É uma abordagem muito parecida a de um caixa eletrônico, no qual já existem algumas funções já pré-definidas para serem usadas. É importante notar que o documento também apontava para uma segunda opção chamada de “centro de acesso comunitário”, mais parecido com os atuais telecentros.

Em 13 de março de 2002, o Governo FHC criou o GESAC, pela portaria nº 256 do Ministério das Comunicações (2002b), que *“trata da Universalização do Acesso à Internet, com o objetivo de disseminar meios que permitam a universalização do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico”*. No segundo semestre do mesmo ano, o Governo lança o edital para a contratação de uma empresa que criasse a infraestrutura tecnológica do GESAC. O foco primário do GESAC era, então, o acesso aos serviços do Governo por meio eletrônico. Outra característica é que o acesso poderia ser cobrado por algum dos parceiros do programa quando o cidadão quisesse acessar informações não governamentais. A cobrança seria feita com algum tipo de solução eletrônica tipo pré-paga, conforme podemos verificar na descrição do GESAC que constava no seu projeto básico:

O Programa GESAC constitui-se em um espaço de comunicação, aberto a toda a sociedade brasileira, que possibilita o acesso às informações e serviços dos governos federal, estadual, municipal, legislativo e judiciário, disponíveis na Internet (Rede Mundial de Computadores), de forma a promover a universalização do acesso e manter a presença permanente do poder público próximo ao cidadão. Além dos serviços de governo, o GESAC possibilita o acesso à Internet pública. O Programa GESAC contará com terminais públicos de acesso, isolados ou agrupados em unidades de atendimento ao público. O uso dos terminais que compõem as unidades do **GESAC será gratuito para acesso a informações e serviços de governo. Para acesso a outros conteúdos o uso será cobrado**, podendo, também, ser patrocinado. Para o último caso, haverá definição de espaço e formas de identificação física e eletrônica do patrocinador. (Ministério Das Comunicações, 2002a, p. 3, grifo nosso).

Além disso, o local de acesso previsto para a instalação dos quiosques eram locais públicos e urbanos como prefeituras, estações de metrô, agências da Caixa Econômica Federal e rodoviárias. O critério para distribuição dos pontos de acesso era basicamente o de quantitativo populacional e não social. O GESAC seria instalado em cidades com população acima de 10.000 habitantes.

O contrato com a empresa Gilat do Brasil LTDA foi assinado em setembro de 2002. A primeira unidade foi entregue no dia 09 de dezembro de 2002, na Vila Olímpica da Mangueira, RJ⁵⁶, ou seja, nos últimos dias do Governo FHC.

⁵⁶ Disponível em: <<http://idgnow.uol.com.br/internet/2002/12/06/idgnoticia.2006-05-07.9607166080/?searchterm=GESAC>>.

3.1.2 De governo eletrônico para Inclusão digital

Em 2003, assume o presidente Luis Inácio Lula da Silva e o GESAC iria passar por diversas mudanças no seu conceito e na sua implementação. É interessante ressaltar que o conceito de “sociedade da informação” da forma como foi construída no livro verde irá deixar de ser a referência para o novo Governo. O próprio livro verde deixa de ser uma referência para o Governo e não chega a se tornar o “livro branco”. Na prática, não apenas os conceitos serão reformulados, mas também irão mudar os atores sociais que irão assumir o palco da inclusão digital. A previsão de cobrança pelo acesso no projeto anterior trazia à cena o setor privado como parceiro no projeto. Esse grupo social tenderá a perder espaço político para o estabelecimento de parceria com o Governo na construção da inclusão digital. Ao invés disso, se desenvolverá a noção de inclusão digital como política pública gratuita para todo e qualquer acesso à Internet.

Um ator importante nesse processo será Antônio Albuquerque, que chega ao Ministério no Governo Lula e assume a chefia do Departamento de Serviços de Inclusão Digital (DESID) no Ministério das comunicações. Albuquerque, engenheiro da Telebrás com pós-graduação em Política Científica Tecnológica pela Unicamp, também vinha de um contexto de militância política como presidente do sindicato dos pesquisadores de ciência e tecnologia de São Paulo. Essa combinação de formação acadêmica e atuação política irá se refletir na forma como o GESAC será conduzido dali em diante.

O projeto correu o risco de ser extinto, uma vez que não havia concordância com os conceitos presentes na formulação do programa. Albuquerque, então, propôs ao então ministro das comunicações, Miro Teixeira, que o projeto fosse reformulado. Entre as várias críticas ao projeto inicial, é possível identificar os conceitos sobre tecnologia e sociedade embutidos. Um dos entrevistados faz a seguinte avaliação do projeto inicial:

Não havia algum tipo de capacitação para as comunidades. Não havia o conceito de telecentro, não havia o conceito das comunidades gerarem homepage e produzirem conteúdos. **As pessoas eram umas meras consumidoras de informação** e num tempo muito curto [para usar]. As pessoas acessariam [os quiosques] em pé. Eram terminais tipo totem e seriam colocados em grandes centros de passagem de pessoas. Então, **não havia o conceito de apropriação coletiva da tecnologia. A tecnologia era vista como uma externalidade à comunidade** onde eram apenas apertadores de botões [...] a tecnologia seria completamente uma coisa assim transparente, não apropriada pela comunidade. (entrevista 07, grifo nosso).

Nesse mesmo período, em maio de 2003, foi realizada a segunda oficina de inclusão digital, coordenada pelo Ministério do Planejamento e com a participação de várias ONG's. Essa oficina seria importante nas mudanças do GESAC. Assim como o GESAC foi inicialmente inspirado no livro verde, podemos dizer que as mudanças que aconteceram tiveram na segunda oficina de inclusão digital uma das primeiras referências. A segunda oficina propõe 124 diretrizes para os programas de inclusão digital no Governo Federal, que até aquele momento, se constituíam basicamente do GESAC. Algumas dessas diretrizes serão incorporadas ao GESAC. Dentre as diretrizes destacamos duas:

11. As ações de inclusão digital devem ser realizadas no âmbito local, buscando-se a articulação das políticas públicas pertinentes entre os governos federal, estadual e municipal - como executores e indutores -, **priorizando pequenos municípios e aqueles com índices de desenvolvimento humano mais baixo.** (grifo nosso).

13. É necessário estimular a formulação de parcerias para o melhor envolvimento da sociedade nos projetos de inclusão digital. É necessário pactuar os entendimentos entre os atores sobre o que se pretende com inclusão digital. É preciso estabelecer papéis e pontos de integração das ações dos diversos atores – governo, empresas, sociedade civil (comunidade, universidade e organizações não governamentais) **com interesses convergentes.** (grifo nosso).

Nota-se claramente nestas duas proposições uma orientação oposta aquela na qual o GESAC foi pensado inicialmente. Ao invés de atuar em municípios acima de 10 mil habitantes, os projetos deveriam priorizar os pequenos municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Na formulação de parcerias, surgem as ONG's e, apesar de serem mantidas as empresas no texto, ressalva-se que os interesses precisam ser convergentes.

Outro fato importante é que novas pessoas, que chegaram junto com o novo Governo, passam a fazer parte do Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE, já existente na estrutura do Governo Federal desde 2002. Alguns dos novos membros são oriundos justamente de Organizações Não-Governamentais e, também, criticavam a idéia de universalização dos serviços do Governo da forma como havia sido estruturada no Governo anterior. Em documento publicado posteriormente, em 2004, como resultado das discussões internas sobre governo eletrônico dentro do comitê executivo, pode-se ver também a crítica ao modelo anterior do GESAC.

A política de governo eletrônico do governo brasileiro **abandona a visão que vinha sendo adotada**, que apresentava o cidadão-usuário antes de tudo como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo

eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (Comitê Executivo Do Governo Eletrônico, 2004, p. 9, grifo nosso) .

O somatório dessas mudanças, não somente nos conceitos de tecnologia e sociedade até então adotados, mas também nos atores que assumem posições-chaves dentro do novo Governo, sobretudo, a liderança de Albuquerque no Ministério das Comunicações, vai culminar na suspensão do contrato com a GILAT no primeiro semestre de 2003 e, posteriormente, na sua renegociação qualitativa. É feito um termo aditivo ao contrato, dando um novo encaminhamento ao projeto. Nesse encaminhamento são valorizados os pontos de acesso coletivo e não mais os pontos isolados. O Ministério passa a poder, a qualquer momento, estabelecer parcerias com entidades capazes de capacitar monitores/multiplicadores para o fornecimento das instalações físicas e para o suporte e desenvolvimento de softwares para os pontos de presença. Uma mudança importante, segundo um dos entrevistados, foi a forma de escolha dos locais onde seriam instalados os pontos GESAC:

O Ministério toma a responsabilidade de ele escolher os lugares de instalação, que antes ficava com a GILAT e lógico, deixando isso na mão da empresa, ela iria priorizar aqueles lugares fáceis de acesso, [...] lógico que ela iria procurar shoppings e coisas assim, até porque o modelo era quiosque. (entrevista 04)

Com este aditivo o Governo manteve a verba de R\$ 78 milhões para 22 meses, a contar de maio de 2003, mas dá um novo rumo político ao projeto. No dia 16 de junho de 2003 foi disponibilizado o primeiro Ponto de Presença GESAC no Colégio Estadual Belmiro Soares, na cidade de Paranaiguara-GO.

3.1.3 A expansão com parcerias governamentais

A partir do termo aditivo o GESAC ganha uma nova definição e permanecerá com esta nova definição até hoje. Apesar de continuar mantendo seu nome vinculado ao acesso aos serviços do governo eletrônico, o GESAC passa a ser considerado o primeiro programa efetivo de inclusão digital do Governo Federal. A nova definição do GESAC é feita de modo a incluir essa mudança conceitual, conforme pode ser lido na página do programa na Internet:

O programa GESAC – Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão, do Governo Federal, tem como meta disponibilizar acesso à Internet e mais um conjunto de outros **serviços de inclusão digital a comunidades excluídas** do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores. [...] No Programa **GESAC serão beneficiadas prioritariamente as comunidades que apresentarem baixo IDH** (Índice de Desenvolvimento Humano) e que estejam localizadas em regiões onde as redes de telecomunicações tradicionais não oferecem acesso local à internet em banda larga.⁵⁷ (grifo nosso).

Se por um lado o termo aditivo ao contrato muda o conceito, também impõe novos problemas. Uma vez que o Ministério agora iria comandar as parcerias e não haveria mais os parceiros, privados, conforme previsto no projeto inicial para se manter, inclusive cobrando por serviços oferecidos nos pontos GESAC⁵⁸, o Ministério se vê na necessidade de estabelecer parcerias que possam dar as contrapartidas que ele mesmo não pode oferecer pelas regras do contrato a que estava vinculado. Não era previsto, por exemplo, que o Ministério fornecesse as instalações físicas, os computadores, os cursos e o treinamento das pessoas que iriam utilizar a tecnologia oferecida e os monitores desses espaços. Caberão ao parceiro, então, além da disponibilização do local para instalação do Telecentro, os equipamentos (mínimo de cinco computadores), a equipe para gestão, bem como a garantia de provimento dos custos de manutenção local. Uma das pessoas entrevistadas descreve esses novos desafios da seguinte forma:

Daí vieram uma série de outros problemas. Onde nós vamos colocar esses pontos, para onde eles vão? Como é que a gente vai fazer para que as pessoas saibam usar isso? Foram os dois grandes problemas que apareceram. Como o Ministério vai dar conta dessa demanda de trabalho com esses pontos e com a formação? Então, o GESAC foi posto na rua [...] temendo que ele nunca saísse. Foi para a rua do jeito que ele podia ir. Foi capenga, foi com problemas. Poucos ajustes com as parcerias. [...] Então, a intenção nesse momento de implementar o GESAC foi então, proporcionar para um maior número de pessoas, sem muito planejamento, foi o que se conseguiu fazer para lançar o GESAC na rua, no sentido de não perder a grana, não perder a oportunidade. Você sabe que se as coisas não forem operacionalizadas, elas retornam. **Enfim, foi para aproveitar a oportunidade, eu diria melhor assim, foi aproveitar do jeito que podia uma chance que teve.** (Entrevista 03, grifo nosso).

Portanto, a primeira fase de ampliação do GESAC acontece não como fruto de um planejamento e aplicação dos novos conceitos de inclusão digital que passaram a ser

⁵⁷ Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/institucional/oqueegesac.html>.

⁵⁸ No projeto inicial, um determinado parceiro, chamado de “provedor do ponto eletrônico de presença”, além de poder cobrar pelo acesso a sites não governamentais, poderia oferecer serviços de impressão, Xerox e outros serviços que pudessem rentabilizar o ponto de acesso e garantir sua sustentabilidade.

defendidos, mas como uma necessidade de aproveitar o volume de recursos já alocados para o GESAC. Era preciso fazer o programa acontecer para então, posteriormente, fazer os acertos e adaptações necessárias. Sem dúvida, as novas parcerias foram que viabilizaram rapidamente o GESAC como programa público de inclusão digital. Entretanto, isso implicaria, em um primeiro momento, no sacrifício dos próprios norteadores de inclusão digital que se pretendia instalar no Governo Federal.

É dentro deste contexto que o Ministério das comunicações estabelece suas primeiras parcerias com outros órgãos do Governo que, teoricamente, poderiam dar andamento ao projeto, ainda que nem sempre com objetivos claros de inclusão digital. É o caso da parceria com o Ministério da Defesa, que se utiliza do GESAC para prover conexão de Internet aos seus quartéis instalados na fronteira.

A partir de Junho de 2003 o GESAC irá crescer em um ritmo acelerado de 500 pontos por mês, em média, nos próximos seis meses conforme pode ser verificado no quadro a seguir.

Tabela 02 - Acompanhamento das Instalações e Operações das Unidades de Comunicação (2003)

Mês	Lote	Número de Unidades de Comunicação Instaladas	Número de Unidades de Comunicação em Operação	Total de Unidades de Comunicação em operação no Mês
Julho/2003	001	172	-----	172
Agosto/2003	002	875	172	1047
Setembro/2003	003	459	1047	1506
Outubro/2003	004	598	1506	2104
Novembro/2003	005	124	2104	2229
Dezembro/2003	006	389	2229	2617

Fonte: Ministério das comunicações⁵⁹

Em 2004 esse número chegaria a 3.200. O MEC indicou a quantidade de 2.400 escolas públicas a serem beneficiadas pelo programa. Essas escolas já dispunham de laboratório de informática, com pelo menos 5 computadores em rede local, mas sem acesso à internet. O Ministério da Defesa (MD) indicou 400 localidades vinculadas às suas unidades e comunidades; e o Ministério Extraordinário de Segurança Alimentar (MESA), posteriormente extinto, responsável pelo programa “fome zero”, se responsabilizou por

⁵⁹Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/institucional/execucao_2003.htm>.

indicar outras 200 localidades para serem montados telecentros comunitários, estes três principais parceiros totalizavam 3.000 pontos. Os 200 pontos restantes foram fruto de pedidos da própria sociedade e de outros órgãos do Governo com projetos menores de inclusão digital. Em resumo, no decorrer da execução do contrato GILAT, a partir de junho de 2003 até maio de 2004, a lista de parcerias governamentais se amplia, incorporando diversos tipos de parceiros:

- Ministério da Educação;
- Ministério da Defesa;
- Ministério do Desenvolvimento Social;
- Comitês Fome Zero;
- Telecentros comunitários;
- Ministério do planejamento;
- Secretaria da pesca;
- Caixa Econômica Federal;
- Eletronorte;
- Itaipu;
- Ministério da Cultura;
- e Telecentro do próprio Ministério das comunicações (comunidades quilombolas e indígenas).

O aumento para 3.200 pontos é, portanto, basicamente de infra-estrutura de conexão (acesso) à Internet. Não havia um projeto estruturado de como esses pontos de presença iriam funcionar. Essa velocidade de crescimento também se prestava a outro objetivo político em médio prazo. Uma vez garantida a existência do programa dentro do Governo ele deveria se tornar, o mais rápido possível em uma referência dentro do Governo e assim se candidatar como programa piloto para usar os recursos do FUST, que até então não haviam sido usados como continua sendo até este momento. Esse objetivo pode ser identificado em uma entrevista dada por Antônio Albuquerque, disponível no próprio site do GESAC:

O programa vem se constituindo em uma grande experiência para o Fust (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações), que deve ter neste ano de 2004 o início da aplicação de seus recursos, o que dará mais fôlego para novos programas de Inclusão Digital.⁶⁰

Quer dizer, embora o discurso de inclusão digital tenha evoluído, a implementação do projeto segue as circunstâncias burocráticas e orçamentárias que lhe são impostas. Nesse sentido, as parcerias são inicialmente “mal-arranjadas” (Entrevista 03) porque

⁶⁰ Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/artigos_entrevistas/entrevista.html>

apesar de disponibilizar um conjunto básico de softwares para produção de conteúdo, junto com a conexão (acesso), não existia uma equipe de formação para aprender a usar esses recursos. Além disso, segundo um dos entrevistados,

“Nenhum parceiro ofereceu de fato uma contrapartida e o problema evidente até hoje é que o MEC, ele não tem gestão nenhuma sobre as escolas estaduais. As escolas estaduais estão ligadas aos governos estaduais”. (entrevista 03).

Algumas das parcerias do GESAC como o Ministério da Defesa não tinham necessariamente uma motivação com a inclusão digital, conforme já mencionado, mas em prover os quartéis e postos na fronteira de uma estrutura de internet, inexistente até então, isso quer dizer, nesse caso que o GESAC está mais ligado a uma questão de segurança pública do que propriamente de inclusão digital. O mesmo pode ser dito das instalações do programa nas unidades de Fome Zero. O ponto GESAC, embora pudesse ser utilizado pela comunidade pobre, tinha como motivação resolver o problema dos gestores do programa Fome Zero, que precisavam de alguma forma de comunicação para transmitir as informações e os dados dos cadastros das famílias beneficiadas pelo Fome Zero para a administração federal.

Dessa forma, uma vez que nessa fase inicial o Ministério das Comunicações dependia exclusivamente da execução dos próprios parceiros, e não oferecia nenhuma forma de capacitação, podemos inferir que os pontos de acesso a Internet instalados não tinham, necessariamente, objetivos de inclusão social, nem mesmo se podia dizer que eram usados comunitariamente, embora esta tenha sido a intenção original. A equipe de apoio à gestão do projeto no Ministério das Comunicações era composta até então de 5 pessoas que atendiam os pontos GESAC a partir do ministério.

Nesse período, juntamente com infra-estrutura tecnológica de conexão com Internet as unidades passaram a receber um pacote de softwares básicos como: *webmail*, hospedagem de páginas, um software para elaboração de um jornal comunitário e uma lista de discussão on-line, mas não havia equipe para dar suporte ao uso dessas ferramentas.

O reflexo dessa implementação irá surgir, posteriormente, quando a Controladoria Geral da República (CGU) pública um relatório, em 2005, extremamente desfavorável ao GESAC que irá desgastar sua imagem, tanto dentro como fora do Governo. Entre as irregularidades encontradas o relatório afirmava que em 120 unidades visitadas, cerca de

30% não proviam acesso Internet⁶¹ e, em 14% delas a conexão à Internet se dava em apenas 1 computador, enquanto a instalação comportava até 10. O relatório também indicava o não atingimento dos objetivos da ação governamental por motivo de a uma série de fatores, especialmente:

Ao baixo número de terminais em funcionamento; ao elevado preço pago por um baixo nível de acesso, assim como ao não alcance do público alvo previsto; à não observação das diretrizes estabelecidas; à falta de capacitação de monitores; à lentidão das conexões, e aos impedimentos do acesso pelos cidadãos em geral. (Cgu (Controladoria Geral Da República), 2005, p. 113).

De fato, vários exemplos de má gestão foram encontrados, como por exemplo, escolas onde o acesso estava disponível apenas para a diretora da escola ou quartéis onde por força da sua atuação não permitiam o uso comunitário, tornando o uso dos equipamentos de cunho restrito. Como não existia equipe nas pontas, em determinado momento, para o cadastramento dos pontos foi utilizada uma comunicação via carta, uma vez que não existiam condições de fazer uma verificação em loco, o que era no mínimo algo estranho em se tratando de um programa de acesso a Internet. Esse relatório fez com que o programa passasse a ter um maior controle sobre o nível de atividade, do ponto de vista de tráfego de dados, de cada ponto de presença o que permite saber quais dos pontos estão inativos ou com baixo uso. A publicação do relatório da CGU naquele ano, portanto, colocou em xeque a gestão do programa.

Os problemas identificados pela CGU eram reflexos de vários outros problemas, também identificados pelos gestores do programa (Medeiros Neto, 2006) tais como:

- Pouco comprometimento dos parceiros governamentais do programa GESAC para com sua execução;
- Pouca capacidade de atuação direta nos pontos de presença;
- As contrapartidas ofertadas pelos parceiros não atendem à necessidade de ponto de presença;
- O escopo do programa é geograficamente amplo demais para a gestão só em BSB;
- Pouca mão-de-obra especializada local.

⁶¹ Esta a porcentagem equivale a 36 unidades em números absolutos, segundo a amostragem da CGU. O total de pontos GESAC com problemas de conexão não era possível saber por que não havia um acompanhamento desse tipo de problema por parte do Ministério. Se os 30% forem projetados para o total de pontos, poderíamos chegar a mais de 1.000 pontos desconectados.

Não obstante as falhas do programa, sob a ótica da construção social do programa, esse primeiro ano do GESAC teve menos importância social do que política e, nesse sentido, atingiu o que se propunha. Os problemas identificados não iriam ser suficientes para tornar o programa um fracasso total. Mais importante, politicamente falando, do que se tornar um modelo de programa de inclusão digital, o GESAC conseguiu se tornar uma realidade sem volta, isto é, sem o risco de ser extinto. Do ponto de vista operacional, até 2004 o GESAC não dispunha de nenhuma pessoa em campo, capacitando, acompanhando e estruturando os pontos de presença. Isso iria mudar a partir de dezembro de 2004 com o fim contrato com a empresa GILAT.

3.1.4 Os implementadores sociais

Em janeiro de 2005 o GESAC inicia um novo contrato, agora com a empresa Vicom para a continuidade da manutenção dos pontos de atendimento. Os valores anuais do contrato são alterados passando de R\$ 35 milhões/ano para R\$ 45 milhões/ano. Além disso, é aprovado na Câmara dos Deputados um orçamento de R\$ 180 milhões para o Ministério das Comunicações. Com estes novos valores seria possível aumentar os pontos de presença para 20.000 pontos. Segundo um dos entrevistados, porém, esse crescimento não acontece porque parte desses recursos foi utilizado não para a implantação de pontos de presença dentro dos critérios do GESAC, mas para a compra de máquinas, em muitos casos sem qualquer tipo de conexão com a Internet. Ou seja, o dinheiro não foi usado com o objetivo de criar de fato um projeto de inclusão digital, mas com fins eleitorais:

[...]criamos um orçamento, aprovado na Câmara dos Deputados, para o Ministério de 180 milhões e boa parte disso estava liberado. Então, nós poderíamos fazer um programa realmente muito maior [...], mas condições políticas na nossa prática brasileira foram uma das razões que impediram esse crescimento, porque o pedido das bases eleitorais de deputados por pontos de presença é muito forte. Então, por exemplo, uma das coisas que aconteceu é que foi dado muito dinheiro para prefeituras, tá certo, fazerem pontos de inclusão digital muitas vezes desconectados de internet. Eu não sei, hoje em dia, o que se faz desconectado de internet, em matéria de inclusão digital, mas foi feito para comprar máquinas. Muito dinheiro saiu para comprar máquinas. [...] Vamos pensar o político tradicional: “Por que que eu vou conectar escolas se isso aí é obrigação do MEC? Por que que eu vou conectar pontos de cultura, se é obrigação do Ministério da Cultura? Por que que eu vou conectar quilombolas, se tem (um) ministério para cuidar disso? Eu vou cuidar do meu. Bom, mas o que que é o meu? O meu é a minha base que eu estou a fim de colocar”. (entrevista 07).

Ainda que desvios políticos tenham havido no uso dos recursos destinados ao programa, o novo contrato firmado com a Vicom trouxe algumas novidades do ponto de vista tecnológico. O GESAC passa a incorporar os serviços de voz sobre IP (VoIP), que permite uso de telefonia pela Internet. Também é adicionada ao pacote uma ferramenta de *multicast* para a produção e transmissão de áudio e vídeo.

A maior mudança, porém, seria a contratação pela Vicom de uma equipe de 25 agentes de campo⁶², chamados de implementadores sociais, responsáveis pela capacitação de pessoas nos pontos de presença e visitas periódicas em cada comunidade ou escola. A empresa também fica obrigada a oferecer dois cursos por ano com 40h mínimas, em 5 cidades escolhidas pelo Ministério, para estimular a comunidade a utilizar melhor as TIC's. O conteúdo do curso, que será analisado mais adiante, é, entre outras coisas, formado de: navegação na Internet, instalação e configuração de aplicativos e desenvolvimento de projetos comunitários utilizando as ferramentas do programa.

A incorporação dessa nova equipe de implementadores, que fazia o papel de intermediários entre a gestão do programa e seu público final, é considerada um marco para o programa. Nas palavras dos próprios entrevistados, o GESAC saía de uma fase tipicamente, senão exclusivamente, de ênfase no acesso/conexão para uma fase de preocupação com o uso das TIC's pelas comunidades atendidas. Em outras palavras iniciava-se um processo de transformar o público atendido, de consumidores de informação a produtores de informação. Um dos entrevistados comenta assim a importância dos implementadores:

[...] sem esses implementadores eu digo assim não tem inclusão porque somente tecnologia e um ponto de presença, colocar uma antena e entregar um servidor, uma impressora e uma telefonia e fazer manutenção a distancia, isso não é inclusão. [...] ai eu defendo que um agente de inclusão digital [...] a figura desse intermediário na ação entre o que acontece na “esplanada” [dos ministérios] e o que acontece na sociedade, sem ele não tem inclusão pode ser a melhor tecnologia, pode ser a melhor acessibilidade o melhor portal de tratamento de conteúdos mas ele é que estimula o cidadão a ser incluído. (entrevista 02).

Essas mudanças, no entanto, não minimizam o fato de são 29 pessoas, — 25 implementadores sociais que trabalham diretamente no campo mais 4 pessoas de apoio à gestão alocadas no Ministério— responsáveis por uma rede com mais de 3.200 pontos de presença espalhados por todo o país. Isso significa que, ainda que tenha começado a existir

⁶² Este número de implementadores dá uma média de 128 pontos de presença para cada implementador visitar e acompanhar, considerando o total de 3.200 pontos.

uma mudança na implementação e manutenção do programa, permaneceu uma desproporção entre o investimento em infra-estrutura tecnológica e em formação humana. Em outras palavras, o viés da inclusão digital como acesso (conexão) continuou relativamente mais estruturado do que o de inclusão digital como uso (apropriação).

Com o novo contrato o GESAC recebe recursos tecnológicos mais poderosos ainda, com a possibilidade de fazer uma conferência via Internet com todos os pontos de presença com áudio e vídeo. Ganha a possibilidade de produzir documentários locais. Mas não avança nas condições de repassar toda essa nova tecnologia para seu público. O *multicast*, por exemplo, continua subutilizado, como afirma um dos entrevistados: “[...] a questão do *multicast* também que até hoje a gente não conseguiu usar, mas isso faz parte também da evolução do produtor de conteúdo” (entrevista 04), ou seja, a tecnologia era para dar suporte à produção de conteúdo, mas o suporte ao seu uso efetivo e sua manipulação não chega na mesma intensidade.

A incorporação dos chamados implementadores sociais ocorreu, portanto, primeiro por pressões externas como o relatório da CGU que apontava falhas na gestão dos pontos de presença, mas também pelo aprendizado dos próprios gestores do programa que começam a perceber a necessidade de formação das pessoas atendidas. O ano de 2004, portanto, é considerado um ano de aprendizado e reestruturação do programa. Em 2005, o programa sofreria importantes mudanças na sua gestão.

3.1.5 Disputas de poder e novo edital

Desde o início do Governo Lula, em 2003 até junho de 2005, o Ministério das Comunicações tinha passado por dois ministros⁶³. Em Julho de 2005, o senador Hélio Costa (PMDB-MG) assume o Ministério e faz uma série de mudanças administrativas, incluindo mudanças na gestão do programa.

Uma das articulações políticas do novo Ministro foi requerer que a coordenação de todos os programas de inclusão digital do Governo Federal viesse a ser feita pelo Ministério das Comunicações. Em um dos documentos do Ministério das comunicações,

⁶³ Miro Teixeira (janeiro de 2003 a janeiro de 2004) e Eunício Oliveira (janeiro de 2004 a julho de 2005)

que faz um panorama dos programas de inclusão digital no Governo Federal, encontramos um registro desta disposição dentro do Ministério:

A necessidade de integração das ações de inclusão digital vem sendo debatida, há algum tempo, em vários órgãos governamentais, mas ainda não se tem conhecimento de ações concretas que permitam tal integração. Em 2004, o Governo Federal tentou criar o então denominado Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID) [...] O principal objetivo era reunir todas as ações já desenvolvidas, em vários ministérios e órgãos federais, sob a coordenação da Casa Civil da Presidência da República. Decorridos mais de um ano do anúncio do PBID – e sem qualquer ação coordenada e efetiva nesse período –, **o assunto voltou à tona, com manifestação de interesse do Ministério das Comunicações em centralizar as diversas iniciativas de inclusão digital em seu ministério**, indo assim de encontro à proposta anterior da Casa Civil, que pretendia, ela mesma, centralizar as ações. (Ministério Das Comunicações, 2006, p. 10-11, grifo nosso).

Na verdade, o Programa Brasileiro de Inclusão digital (PBID), referido na citação acima, tomou forma no programa Casa Brasil, coordenado pela Casa Civil. Conforme veremos adiante, o Casa Brasil nasceu justamente com o propósito de ser um programa integrador das várias ações de inclusão digital do Governo Federal. De fato, o projeto Casa Brasil tornou-se apenas mais um programa do Governo, sem conseguir até o momento aglutinar os outros programas em torno de si. Essa disputa política dentro do Governo ainda se encontra em curso e representa mais uma faceta, não só da construção dos programas de inclusão digital, mas também da busca por transformar os programas em uma política pública de inclusão digital.

Dentro do Ministério das Comunicações, entretanto, a maior mudança foi a exoneração do Diretor do Departamento de Inclusão Digital. Desde 2003, no início do Governo Lula, Antônio Albuquerque havia permanecido na Chefia do departamento responsável pelo GESAC. O novo ministro demite Antônio Albuquerque⁶⁴ e no seu lugar chama Heliomar Bezerra de Lima, com uma formação mais técnica que política. Heliomar tem Mestrado e Doutorado em telecomunicações, tendo feito sua dissertação e tese em comunicação via satélite.

A saída de Antônio Albuquerque será vista, por alguns grupos sociais, sobretudo, as ONG's, os co-gestores do GESAC nos estados e movimento de software livre como

⁶⁴ A demissão é explicada pelo próprio Antônio Albuquerque durante uma reunião do ponto de cultura Tainã. Nessa reunião foi gravado um vídeo onde Albuquerque faz críticas às mudanças feitas pelo novo ministro. O vídeo, gravado em software livre, foi disponibilizado em vários sites pela comunidade de software livre, contrários à saída de Albuquerque. Víde disponível em: <<http://uruguay.indymedia.org/uploads/2005/09/debate.ogg>>. Acesso em 20 de junho de 2007

uma ameaça aos conceitos e ao formato do programa. A tensão entre os grupos sociais e o novo ministro pode ser vista no fato dos representantes dos Estados e co-gestores do Programa GESAC, diante da exoneração de Antônio Albuquerque, terem enviado uma carta ao novo ministro. Esses representantes procuram deixar claro as suas apreensões em relação à continuidade das ações já realizadas, conforme pode ser lido a seguir:

[...]. Hoje, surpreendidos pela notícia do desligamento do Sr. Antônio Albuquerque, nos deparamos com uma enorme preocupação em relação aos passos previstos por nós e a continuidade do Programa GESAC, visto que há satisfação com o andamento dos trabalhos. Sendo assim, solicitamos a Vossa Excelência uma posição sobre as influências desta ação e informações sobre o plano de continuidade deste programa, bem como a preocupação em não prejudicar os Estados e garantir as ações já iniciadas⁶⁵.

Além de mudar o comando da gestão do programa, o Ministro também deu declarações questionando o uso de software livre pelo Governo Federal, uma das doxas da inclusão digital no governo, como veremos mais adiante. Essas declarações levaram a comunidade de software livre a produzir um abaixo-assinado on-line, com 4.573 assinaturas, solicitando a saída do ministro. O abaixo-assinado não obteve o que queria, mas ainda assim foi considerado um sucesso pelos seus formuladores pelo fato de ter ocorrido a mobilização social, como pode ser lido no comentário deixado ao final da manifestação, na página do abaixo-assinado na Internet:

MISSÃO CUMPRIDA! Não, não tiramos o ministro Hélio Costa do Minicom. Mas com certeza contribuímos, ainda que de forma pequena, com um importante reposicionamento do ministério sobre o uso do Software Livre. Mais notícias em www.softwarelivre.org. Falta resolver as questões sobre a TV e rádio digitais, convido aos cidadãos de bem que continuem atentos a estes importantes temas. Dito isso, encerro esta petição, agradecendo a todos pelo apoio recebido. Obrigado!⁶⁶.

As manifestações dos co-gestores do programa e do movimento de software livre evidenciam a forma como os grupos sociais participam dos rumos da inclusão digital no Governo Federal. Conforme dissemos em capítulos anteriores, os movimentos sociais no século XXI funcionam em rede e de forma fragmentada nas suas reivindicações. Em se tratando do programa GESAC, bem como de qualquer outro programa de inclusão digital do governo, a participação e pressão dos movimentos sociais em favor da inclusão digital não acontece de forma estruturada, oficial, por meio de alguma instância burocrática,

⁶⁵ Disponível em: <<http://portal.softwarelivre.org/news/4595>>.

⁶⁶ Disponível em: <<http://www.petitiononline.com/helcosta/petition.html>>.

conselho, comitê ou algo parecido. Embora o discurso do Governo seja o de dar voz à sociedade civil, não existe nem da parte do Governo, nem dos movimentos sociais ou Organizações Não-Governamentais uma articulação organizada. Essa articulação é montada de acordo com as ameaças às posições de determinados grupos sociais dentro do campo. Ela também não acontece oficialmente dentro de conselhos dentro do Governo, como existem para outros temas, em que o Governo e a sociedade civil discutem as questões de maneira mais constante e institucionalizada.

No entanto, como pôde ser visto no episódio da saída do diretor do programa GESAC, isso não significa que esses movimentos não sejam capazes de se articular. Pelo contrário, até por se tratar de um programa de inclusão digital, os militantes se utilizam de todos os recursos da rede digital para fazer suas reivindicações. Sobretudo, porque são indivíduos ligados a esses movimentos que atuam como gestores e implementadores sociais em muitos dos pontos de presença. Outra forma de pressão feita por esses grupos sociais é por meio das oficinas de inclusão digital, que já estão na sua quinta edição.

As oficinas de inclusão digital são hoje a forma mais estruturada que esses movimentos têm para dar voz a suas propostas dentro de um espaço mais próximo do que poderíamos chamar de esfera pública. Por um lado, as oficinas já se transformaram em um importante fórum de discussão sobre inclusão digital no Brasil. Elas são patrocinadas pelo próprio Governo Federal, o que abre espaço para o constante diálogo entre a sociedade e o Estado. Por outro lado, mesmo com a elaboração de documentos que servem de referência para a condução dos programas federais, passado o evento esta rede perde sua capacidade de pressão e controle social, de forma mais contínua, junto ao poder público, passando a atuar pontualmente em situações específicas como a exemplificada acima. Um dos exemplos mais claros dessa fraca articulação diz respeito ao fato de que desde a primeira oficina é solicitada a criação de um fórum ou conselho nacional permanente de inclusão digital dentro do Governo, onde a sociedade civil organizada tenha assento juntamente com o Governo Federal. Um dos principais objetivos desse conselho seria na elaboração de uma proposta madura de encaminhamento dos programas de inclusão digital em uma política pública de inclusão digital, de caráter universalista, assim como é a saúde e a educação. Para isso, seria necessário o detalhamento das responsabilidades distribuídas em todas as instâncias (Federal, Estadual e Municipal) do poder público. No entanto, essa pressão não é exercida e articulada como deveria ser.

Não obstante as formas já citadas acima de participação política, esta pesquisa identificou uma forma mais sutil e subjetiva de fazer valer os conceitos, percepções e ideologias de inclusão digital proveniente desses grupos sociais. Nessa forma, a pressão não ocorre de fora para dentro do Governo, mas dentro do próprio Governo. Das 14 pessoas entrevistadas nesta dissertação, 8 delas são oriundas de várias entidades da sociedade civil como ONG's, Organizações de economia solidária, movimento de software livre e de outros programas de inclusão digital realizados por Organizações Não-Governamentais.

São pessoas com este perfil que estão assumindo comitês executivos, conselhos gestores e equipes de apoio à gestão, nos programas de inclusão digital no Governo Federal. Ainda existem poucos gestores públicos de carreira especializados no tema porque o tema da inclusão digital, por ser recente, não é tratado dentro das estruturas do Estado de forma institucionalizada como outros temas sociais mais conhecidos, como a educação e a saúde. Então, conforme foi argumentado no capítulo anterior, essas pessoas ao assumirem postos na máquina pública passam a ser gestores públicos, em sentido mais geral, mas nem por isso deixam suas convicções sobre como deve ser construída uma política de inclusão digital do governo, pelo contrário, estão nesse postos pela sua experiência com o tema. Um dos entrevistados oriundo de uma ONG e que agora está no governo tratando de inclusão digital, comenta essa troca de posição e o diálogo entre o governo e as entidades civis da seguinte forma:

[...] Quando o pessoal das ONG's vêm brigar com a gente e que o Governo não coordena direito uma política de inclusão digital, porque a sociedade quer ter interlocução, eu falo para eles, o SUS não nasceu de uma noite para o dia. Teve muita briga e a sociedade civil se organizou, tanto quanto o Governo se organizou. Na verdade, esses atores trocam sempre e aí tem alguém que está na sociedade civil hoje e amanhã está no Governo e vice-versa. [...] Então, não tem uma coisa clara, um bloco monolítico que se chama Estado ou Governo e um bloco monolítico que se chama sociedade civil. Essas coisas estão se penetrando constantemente [...]. O que eu acho ruim é que esses espaços [de discussão política] sejam montados sem que exista efetivamente na sociedade civil uma organização que é mais orgânica. (Entrevista 14).

É em meio às mudanças na gestão, à crítica dos movimentos sociais e as dúvidas sobre a condução do programa, que o GESAC chega ao início de 2007 com 3.600 pontos (operando mais em instalação) em 2.210 municípios. Com o fim do contrato em vigor, firmado com a empresa Vicom, em Julho de 2007, o Ministério das Comunicações lançou um novo edital na modalidade pregão, ainda em curso. A nova meta é chegar a 20.000 pontos de presença, atendendo a cada um dos 5.565 municípios do Brasil — o que

significará a extraordinária situação de termos, em determinadas cidades do Estado de São Paulo, por exemplo, programas de inclusão digital do Governo Federal, Estadual e, talvez, até Municipal. Nesse novo edital está prevista a separação da contratação dos serviços de conectividade de serviços de capacitação e implementação social. A conexão deixa de ser exclusivamente via satélite e passará a incorporar outros tipos de conexão banda larga como ADSL e de energia elétrica. Com o novo contrato a distribuição dos pontos de presença (PP) acontecerá da seguinte forma⁶⁷:

- 3.600 Pontos Existentes (Operando + Em instalação);
- 5.250 PP em Telecentros do MC (convênios e KITS);
- 150 novos PP para a Universidade Aberta do Brasil (UAB);
- 100 PP para Casa Brasil;
- 300 MinC (Pontos de Cultura);
- 450 Comitês Técnicos de Inclusão Digital;
- 10.000 para Escolas de Nível Médio do PDE⁶⁸;
- 150 Redes (Povos da Floresta – MMA);
- Total: \approx 20.000 PP.

Diante da evolução do programa, conforme já exposto, precisamos considerar quais as concepções de inclusão social e inclusão digital que o programa assumiu ao longo do período analisado (2003-2006). O que pode ser constatado é que os conceitos tiveram diferentes ênfases ao longo da evolução do programa. Mesmo quando o discurso sobre determinado conceito se tornou mais ou menos unificado, isso não foi suficiente para garantir sua implementação dentro do programa, em parte em virtude do contexto político e, também, em virtude das divergências até mesmo no próprio Governo sobre os rumos do programa.

3.1.6 A concepção de inclusão social

A dimensão de inclusão social que mais se destaca dentro do programa é a dimensão cognitiva. Esta dimensão aparece sistematicamente nos documentos e no discurso da maioria dos entrevistados. Poderíamos dizer que, grosso modo, um dos grandes

⁶⁷ De acordo com informações constantes nos documentos que compõem o edital de licitação. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/>>. Acesso em: 15 jun. 2007.

⁶⁸ Plano de Desenvolvimento da Educação lançado em 2007 pelo governo Lula.

objetivos do programa é, em última instância, colaborar na “transformação dos indivíduos de consumidores em produtores de informação”. Entende-se que ao propiciar o acesso e uso das TIC’s o programa estará contribuindo para que as comunidades se “apropriem” e se “empoderem” das tecnologias, das informações e do conhecimento produzido com essas tecnologias. Essa ênfase na dimensão cognitiva estabelece um paralelo muito próximo às duas concepções de inclusão digital referidas no capítulo anterior. O que chamamos de inclusão digital como “acesso” é chamado pelos entrevistados de “conexão” e o que chamamos de inclusão digital como “uso” é chamado aqui de “apropriação”. Essa ênfase na dimensão cognitiva pode ser encontrada, por exemplo, no manual do usuário do GESAC, produzido pelo Ministério das Comunicações, onde o programa é descrito:

[...] o GESAC entende que a tecnologia oferecida deve ser tomada como um meio e não como uma finalidade em si. A tecnologia é um instrumento para operar **o crescimento cultural** e a formação de cada cidadão aliada também a um sentido coletivo de apropriação dessa tecnologia. Como consequência direta, o GESAC visa a **contribuir para o alcance de um maior desenvolvimento local naquela comunidade**. (Gesac, 2007, p. 2, grifo nosso).

Dois dos entrevistados, comentando sobre a dinâmica do programa com seu público fazem as seguintes afirmações:

O que a gente faz muito no relacionamento é estimular o cidadão beneficiado pelo ponto de presença. Ele deixa de ser um receptor, um mero consumidor de conteúdo para que ele seja um produtor de conteúdo, se não vai ficar sempre ali uma inclusão digital levada de cima para baixo e nunca discutida de baixo para cima. (entrevista 02)

[...] Inclusão digital precisa ter apropriação dos conhecimentos pela comunidade. **A comunidade precisa gerar conteúdos**. A comunidade precisa gerar conteúdos. Porque senão a gente cria o mundo dos produtores de conteúdos e o mundo dos consumidores de conteúdo. [...] Queremos democratizar esse processo primitivo. Queremos fazer com que as pontas disputem uma contra-revolução **cultural**. Tem de ter um processo de produção **cultural** na ponta para a própria cultura da ponta sobreviver. (entrevista 07, grifo nosso).

Os serviços oferecidos no Programa aos seus usuários também reforçam a idéia de produção de informação e conteúdo. A maior parte dos aplicativos é voltada para a produção de conteúdo para que os usuários tenham condições de produzir texto, áudio e vídeo e compartilhar informações na rede. Abaixo, listamos os principais aplicativos disponíveis para as comunidades atendidas pelo programa:

- Lista de discussão;
- Serviço de perguntas e respostas (Rau-Tu);
- Área pública para divulgação de notas, idéias e notícias (A Teia);
- Organizador de documentos de forma colaborativa (Fichário);

- Serviço de hospedagem de páginas web (Pousada);
- Serviço de voz sobre IP (VoIP);
- Transmissão de áudio e vídeo entre os pontos de presença (Multicast).

Conforme já discutimos nos capítulos anteriores, a dimensão cognitiva da inclusão social tem se tornado cada vez mais importante no contexto da sociedade da informação. De certa forma a dimensão cognitiva contribui para a dimensão econômica e política. Sem informação e conhecimento não se consegue emprego nem se organiza politicamente.

Contudo, somente com o interesse comunitário e a utilidade prática é que determinada informação, sai do âmbito de interesse exclusivamente individual de quem a produz, para se tornar do interesse maior de determinada comunidade. Por exemplo, do interesse econômico da comunidade.

Oficialmente o GESAC tem como um dos objetivos o desenvolvimento social auto-sustentável e a promoção da cidadania, priorizando o atendimento a comunidade com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), conforme a definição do programa no site do Ministério das Comunicações na Internet:

Promover a inclusão digital como **alavanca para o desenvolvimento social auto-sustentável e promoção de cidadania**. Este é o principal objetivo estabelecido pelo Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), um programa de inclusão digital destinado as camadas C, D e E da sociedade.[...] Para escolha das localidades beneficiadas com o programa, **priorizou-se comunidades com baixo índice de desenvolvimento humano (IDH)**, regiões que não dispõem de acesso à internet e que já estivessem desenvolvendo alguma atividade apoiada por Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's).⁶⁹

A partir desse norteador é de se supor que, se esse indicador foi usado para guiar a escolha de quais seriam as comunidades beneficiadas, deva ser a intenção do programa contribuir para a elevação do IDH das comunidades atendidas. Isso significaria, por exemplo, medir quanto era o índice antes do GESAC e como ele evoluiu ao longo dos anos com a utilização das TIC's pelas comunidades. Essa medida, inclusive já foi adotada por outros projetos de inclusão digital como o que acontece na cidade de Piraí-RJ onde O IDH que em 1998 era de 0,69 passou para 0,78 em 2004, entre outras coisas, por motivo do seu

⁶⁹ Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/artigos_entrevistas/Document.2004-06-30.2807>. Acesso em: 12 abr. 2007.

projeto de inclusão digital chamado de “Piraí Digital”. O Projeto é apoiado pelo próprio Ministério das Comunicações⁷⁰.

Embora a dimensão econômica esteja presente na fala dos entrevistados, nos objetivos do programa e nos documentos oficiais, mudanças como as verificadas na cidade de Piraí têm demonstrado que, mais do que a “apropriação da informação” pela comunidade, foi necessário o desenvolvimento de um projeto sócio-econômico local, com o envolvimento da comunidade e amparado pelo uso das TIC’s. Isso implica, no caso do GESAC, um investimento mais amplo, não somente na quantidade de implementadores, mas também em ações específicas de caráter sócio-econômico junto às comunidades. Implica também numa integração, qualitativamente mais bem feita, com outras políticas públicas sociais, com os Governos Estaduais e Municipais e com entidades e organizações que atuam no processo de desenvolvimento econômico de comunidades com baixo IDH. Em outras palavras significaria desenvolver ações ou projetos de caráter de fato comunitário. Não obstante, existem dificuldades para o desenvolvimento de projetos comunitários dessa natureza dentro do GESAC, como é afirmado por um dos entrevistados:

[...] nós já tivemos na época muito interessados em tocar os projetos comunitários, que é o cara desenvolver projetos comunitários usando TIC’s [...] a gente nunca conseguiu organizar muito isso. É muito difícil. Nós nunca conseguimos. Tem muita coisa no GESAC que não foi para frente. Uma delas foi um concurso nacional de projetos comunitários. (entrevista 05).

[...] existe um discurso arrumado de promover geração de renda, existe um discurso arrumado sobre ensino à distância, mas de fato não temos tido condições de fomentar esse tipo de coisa. (entrevista 03).

Colocado em outros termos, a dimensão econômica da inclusão social não é abordada de forma direta como é a dimensão cognitiva dentro do programa. Menos por não haver um entendimento por parte dos executores do programa sobre a importância dessa dimensão, e mais por causa da forma como o programa está estruturado. Especialmente porque, como veremos adiante, falta uma maior integração do programa com outras políticas sociais do Governo Federal.

⁷⁰ Os dados de mudança de IDH de Piraí são endossados pelo próprio Ministério. O Ministério já investiu R\$ 2 milhões em Piraí. O projeto faz parte das “cidades digitais” que o ministério que incentivar. Disponível em: <http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/noticia/ministerio-das-comunicacoes-investe-cerca-de-r-2-milhoes-no-projeto-pirai-digital/> acessado em 20 de junho de 2007

Em relação a essa falta de ênfase na dimensão econômica, isso não significa que não existam mudanças econômico-sociais ocorrendo em determinadas comunidades atendidas pelo GESAC. Também é importante considerar que embora possamos separar as dimensões da inclusão social para fins de análise, essa separação de fato não acontece no contexto social. A ênfase na dimensão cognitiva certamente poderá afetar positivamente a dimensão econômica. Entretanto, essas mudanças econômicas não parecem ser as mais frequentes dentro do programa, como afirma um dos entrevistados:

A gente tem um exemplo que é sempre apontado, que são os índios que estão fazendo comércio justo pela internet, os (baniwa) lá no Amazonas, um grupo de Goiás também que vende os produtos pela internet, tudo isso foi favorecido por você aprender a subir uma página, aprender a colocar informações, subir foto etc e tal. Eu acho que tem alguns casos, né?. Existe uma fala de que isso seria uma meta do GESAC, inclusive existe oficialmente um convênio com os Correios, já algum tempo deles oferecerem toda infra de balizar os produtos, usar da legitimidade dos Correios para garantir a entrega do produto, de que aquilo é uma coisa bem arranjada, etc. e tal. **Mas assim, francamente, eu conheço poucos casos no GESAC.** (entrevista 03, grifo nosso).

Uma das dificuldades para o avanço do programa na dimensão econômica da inclusão social pode estar na falta de uma melhor articulação política do Governo Federal com Estados e com os Municípios onde estão alocados os pontos de presença. Por exemplo, o GESAC é um programa de âmbito federal, mas as escolas onde ele está presente são de âmbito dos Governos Estaduais. O Governo Federal não tem ingerência sobre a gestão destas escolas. Não é responsabilidade do Governo Federal o acompanhamento do uso que as escolas estaduais estão fazendo das TIC's, a não ser que exista uma orquestração política entre o Poder Federal e o Estadual. Esse mesmo raciocínio poderia ser feito, pensando nas articulações com as Secretarias Estaduais e Municipais dos Estados onde se encontra o GESAC.

É preciso ressaltar, contudo, que essa constatação não minimiza os efeitos do programa dentro dessas comunidades, tão pouco significa que o GESAC tenha que, necessariamente, desempenhar o papel de articulador social em todos os casos. Mas nos casos em que essa articulação aconteceu, o programa esteve mais a reboque do que está acontecendo do que como protagonista da mudança social.

Quanto à dimensão política da inclusão social, conforme descrita nos capítulos anteriores, dentro do GESAC ela se faz presente na medida em que os indivíduos começam a se familiarizar com o uso da tecnologia e passam a poder ter acesso a diferentes informações sobre um mesmo fato social. Essa possibilidade de acessar diferentes versões

de uma notícia, por exemplo, é entendida como uma faceta da participação política propiciada pelo programa. No entanto, essa não é a principal forma de como a dimensão política da inclusão social pode ser encontrada no programa. O uso do software livre se constitui na principal expressão política da inclusão digital na forma como acontece no GESAC.

Ao mesmo tempo em que é reforçada a idéia do livre acesso a toda e qualquer informação, para que os indivíduos não sejam manipulados por determinado grupo de mídia, ou grupo político, e possam formar sua opinião de modo independente, o uso do software livre dentro do programa já é considerado per si uma das formas de expressão de autonomia política.

Embora o uso do software livre dentro dos programas de inclusão digital do Governo não tenha sido objeto de análise desta dissertação, a defesa do uso do software livre apareceu espontaneamente em praticamente todas as falas e documentos a que se teve acesso na pesquisa. O software livre está sendo usado também como uma opção política ao monopólio das empresas de software proprietário, sobretudo a Microsoft. As razões para a adoção do software livre, portanto, não são apenas econômicas, mas também ideológicas, como pode visto na fala de um dos entrevistados:

[...] Em alguns lugares [do governo], o argumento principal declarado e assumido e não de uma maneira, digamos assim, falsa, é que realmente o mais importante é o componente custo. Em outras, é o componente ideológico. Em outras é uma mistura dessas duas coisas. É o ideológico e também por causa dos custos. (entrevista 14).

É possível, portanto, afirmar que para o GESAC — assim como para outros programas de inclusão digital do governo — o software livre é tanto uma questão de redução de custos como uma questão filosófica e ideológica.

Embora oficialmente o software livre seja “preferencial” dentro dos programas de inclusão digital do Governo Federal, na prática, seu uso é exclusivo, fazendo parte da metodologia, dos manuais e da capacitação oferecida dentro do programa (Gesac, 2007). Por exemplo, todos os laboratórios de informática nas escolas que passaram a ser atendidas pelo GESAC, que usavam software proprietário, passaram por um processo de mudança para software livre⁷¹.

⁷¹ Ver Registro de Reunião entre MC, MEC, MESA e ITI. Acordo firmado no sentido de abrir as escolas contempladas com o Programa GESAC para as comunidades locais e promover esforços para aumentar a utilização do Software Livre, realizado em 14/11/2003. Disponível em:

As controvérsias envolvendo a adoção do software livre (Guessser, 2005) extrapolam os objetivos desta dissertação. Entretanto, no âmbito desta pesquisa que é análise da construção social do programa, podemos afirmar que existe uma relação imbricada entre software livre e a inclusão digital, tornando o software livre uma doxa, ou seja, seu uso é compreendido e aceito como ponto pacífico por todos dentro do campo da inclusão digital como tem sido construída no Governo Federal. Em certo sentido, a filosofia e as razões de uso do software livre são mais bem estabelecidas para os participantes e gestores do que os resultados sociais esperados com seu uso. Isto é, o uso em si do software livre já é considerado uma conquista social porque sua filosofia envolve a colaboração e o compartilhamento de conhecimento, da mesma forma, que a inclusão digital.

A forma colaborativa como é feito o desenvolvimento de um software livre tem uma afinidade muito grande com o ambiente de colaboração que se procura fomentar dentro das comunidades atendidas. O software livre só existe porque um grupo de desenvolvedores assumiu uma postura de produtores de um novo sistema operacional ou de um determinado software, dentro de um ambiente de colaboração. Da mesma forma, o que se busca com a inclusão digital é estimular os participantes do programa a também assumirem uma postura de produtores de conteúdo em um ambiente comunitário. Nesse sentido, o uso de software proprietário seria considerado incompatível com um projeto que se pretenda legitimar como o de inclusão digital, como pode ser visto na fala de um dos entrevistados:

[...] o software livre permite o crescimento da comunidade muito grande. Então, a apropriação das tecnologias que tem no software livre, uma quase uma obrigatoriedade, senão ele não se apropria. (entrevista 07).

Para um dos entrevistados a utilização do software livre significa uma mudança de paradigma na sociedade:

[...] O viés da bandeira do Software Livre nosso não é a questão financeira que está à frente e sim a questão do coletivo, porque o Software Livre, se formos pensar numa mudança de paradigma de uma sociedade que é ligada a competição e não ajuda ao próximo, né? As pessoas que começam a entender a dinâmica do Software Livre e utilizar, elas podem levar isso para todos os ramos da sociedade. Enfim, tem um viés de mudança de paradigma do pensamento cultural do ser humano. (entrevista 04).

<http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docoficiais/pdf/reuniao_MEC_MESA_ITI.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2007.

De forma que a adoção do software livre não é uma mera questão técnica, mas envolve controvérsias ideológicas e políticas. O discurso político em defesa do uso do software livre no programa também é reforçado fora do Governo pelo movimento de software livre que é ativo, numeroso, articulado; e até em virtude da sua causa e da sua natureza, sabe se organizar em rede. Os militantes do software livre atuam em diversos níveis, seja dentro do próprio governo, seja nas pontas onde o programa é implementado dando o suporte técnico aos indivíduos. Esse movimento mantém forte vigilância em todos os movimentos políticos do governo, seja a favor ou contra o uso do software livre. Dessa forma, é estabelecida uma aliança entre gestores e participantes do programa com o movimento de software livre, de maneira a reforçar o discurso do software livre. É essa aliança que fortalece o discurso do uso software livre pelo público do programa, apresentando-o como uma luta dentro da dimensão política de inclusão social. Essa configuração parece está em acordo com o que Bourdieu (2004, p. 183) afirma, quando comenta que as palavras de ordem e as idéias-força dentro do campo político não se estabelecem, necessariamente, pela sua verdade ou seu poder intrínseco, mas pela forma como um discurso atende a grupos fora do campo, neste caso fora do governo:

O desfecho das lutas internas depende da forma com os agentes e as instituições envolvidos nesta luta podem mobilizar **fora do campo**. Em outros termos, a tendência para fissão tem seu limite no fato de **a força de um discurso depender menos das suas propriedades intrínsecas do que da forma mobilizadora que ele exerce**, quer dizer, ao menos em parte, do grau em que ele é reconhecido por um grupo numeroso e poderoso que se reconhece nele e de que ele exprime os interesses. (Bourdieu, 2004, p. 183, grifo nosso).

Dessa forma, o discurso é reforçado dentro do Governo, tanto por pessoas que o defendem por serem oriundas de militância com software livre como pela afinidade lógica da filosofia do software livre com os objetivos da inclusão digital. Mas também é alimentado pela força política da comunidade de software livre fora do Governo que atua como parceira nos projetos de inclusão digital e, também, de forma independente, defendendo seus interesses. Como exemplo de pressão externa exercida por alguns grupos sociais sobre o governo pode-se citar, além do movimento de software livre, o Intervezes – Coletivo Brasil de Comunicação Social, organização sem fins lucrativos que atua nas temáticas de comunicação. No dia 02 de agosto de 2005, a entidade emitiu um posicionamento contrário ao Ministro das Comunicações Hélio Costa, denominado “*Carta Aberta à sociedade Brasileira. A quem interessam as propostas de Hélio Costa?*” Nesta carta encontramos a seguinte referência ao uso do software livre:

[...] ao questionar a política do Governo Lula – reconhecida internacionalmente – de adoção do software livre, o ministro das Comunicações coloca em dúvida um elemento fundamental para o desenvolvimento do Brasil. A adoção de softwares livres incentiva a indústria nacional de programas de computadores, garante a gerência segura de aspectos da soberania nacional, promove o conhecimento livre e a autonomia tecnológica e, ao baratear custos, serve como estímulo às políticas de inclusão digital.⁷²

Em última análise, portanto, a dimensão política da inclusão social dentro do programa acontece de forma mais explícita na defesa do software livre do que na luta por outros direitos de cidadania mais conhecidos.

3.1.7 A concepção de inclusão digital

Quanto à concepção de inclusão digital, nos moldes discutidos em capítulos anteriores, verificamos que existe uma constante tensão entre as duas visões de inclusão digital, a saber: inclusão digital como acesso e inclusão digital como uso. O próprio sucesso quantitativo do programa tende a reforçar, cada vez mais, a idéia de inclusão digital como acesso (conexão). Em segundo lugar, o baixo investimento em capital humano proporcionalmente ao investimento em conexão, combinado com a baixa integração do programa com outros programas e políticas sociais do Governo, pode enfraquecer o conceito de uso (apropriação) da inclusão digital, dentro do programa. Essa tensão, até mesmo ideológica, dentro do programa é reconhecida por um dos entrevistados nos seguintes termos:

No programa em si hoje existe uma corrente de tecnologia de conectividade muito grande e conectividade do programa do governo significa alta utilização, conectividade, sinal x não sinal [...] uma corrente de ideologia. A ideologia de quem faz tecnologia é uma, a ideologia de quem faz inclusão digital é outra, então pra tecnologia são números, são utilizações, são índices. Pra quem faz inclusão também são índices, tecnologias, mas também são resultados, são produções, são impactos avaliados, monitorados e avaliados. (entrevista 02).

O programa cresceu em quantidade de pontos de presença, em um ritmo muito mais acelerado que a capacidade de geri-los e acompanhá-los qualitativamente. O resultado positivo é que, sob a perspectiva política, o programa saiu de um estado de quase extinção para se tornar uma forte moeda política dentro do Governo Federal, como pôde ser visto

⁷² Disponível em: <http://www.intervozes.org.br/sala-de-imprensa/agenda/20050802_A_quem_interessa_HC.PDF/view>. Acesso em: jun. 2007.

rapidamente na tentativa do Ministério das Comunicações de coordenar os programas de inclusão digital do Governo Federal. Embora existam outros programas de inclusão digital em outros Ministérios, nenhum deles tem o peso quantitativo que o GESAC tem, ao ponto de tornar outro Ministério habilitado a essa coordenação. O GESAC é considerado o “primo rico” da inclusão digital no Governo Federal, segundo um dos entrevistados.

A dimensão do programa em termos quantitativos, com a previsão de chegar a 20.000 pontos de presença, faz com que já não seja mais possível “desligar” o GESAC, independente dos rumos políticos que ele venha a tomar. São muitas escolas, entidades, organizações e comunidades que já incorporaram a conexão com a Internet nas suas atividades. Além disso, um crescimento tão expressivo significa importante fonte para aumento de capital político. Como a inclusão digital no governo ainda se não constitui ainda como política pública, mas como programas públicos, o GESAC ainda é, sob todos os aspectos, um programa do Ministério das Comunicações com ganhos políticos para esse Ministério.

Portanto, se por um lado a visibilidade do GESAC, em termos de pontos de presença, é ganho político, também reforça o programa no seu aspecto de conexão. Ao mesmo tempo, se não houver crescimento qualitativo, o crescimento pode enfraquecer relativamente falando o aspecto social do programa, qual seja, o que se preocupa com os usos ou a apropriação que está sendo feita da tecnologia disponibilizada nos pontos de presença. Por exemplo, quando perguntando sobre qual a concepção de inclusão digital do GESAC, um dos entrevistados respondeu, referindo-se a importância dos implementadores:

[...] o GESAC tenta fazer inclusão digital, mais vários obstáculos o impedem de, de fato, praticar inclusão digital, ele tem iniciativa, ele tem exemplo de boas práticas, mas ele não tem casos contínuos de boas práticas ele tem casos isolados. (entrevista 02).

Enquanto as metas de crescimento de conexão já estão estipuladas, durante a pesquisa não foram identificadas metas qualitativas. É importante lembrar que somente em 2005 o programa passou a contar com uma equipe de 25 implementadores no campo. Não existem ainda estimativas oficiais de quanto essa equipe deverá crescer nos próximos anos

para atender o crescimento quantitativo dos prontos⁷³. Mesmo com os atuais implementadores não foi identificado na pesquisa nenhuma forma de medir ou avaliar mudanças sociais efetivamente ocorridas nas comunidades atendidas pelo programa. Os implementadores são instruídos a estimularem a produção comunitária de informação, mas não existem métricas oficiais para saber quais os resultados sociais foram alcançados naquela comunidade, conforme veremos mais adiante.

Outra questão que interfere na concepção de inclusão digital, não apenas do GESAC, mas de todos os programas de inclusão digital do governo diz respeito às regras de utilização dos recursos do FUST. Os programas precisam estar dentro das especificações previstas na lei que possam usar os recursos do fundo. Em alguns casos pode ser politicamente interessante que essa concepção de inclusão digital seja genérica, de forma a atender a propósitos e a interesses mais amplos, de maneira a não ficar de fora do enquadramento da lei para o uso dos recursos. Se inclusão digital for definida de modo muito preciso e qualificado, por exemplo, a disputa política por determinado recurso pode ficar ameaçada, pois é preciso que a destinação dos recursos tenha finalidade muito clara nas instâncias burocráticas e legais. Um dos entrevistados coloca essa questão nos seguintes termos:

[...] Todo mundo [os governos] vai falar que faz ações para inclusão social, para cidadania. [...] Então, separar o que a gente quer dizer, tem horas que é importante, tem horas que vira uma estratégia não fazer essa linha, essa demarcação [...]. Então, vamos falar que o FUST vai ser usado para inclusão digital, quando o que eu estou fazendo com o FUST é o trabalho que as operadoras de comunicação tinham que ter feito porque é o serviço delas. [Era para ser] A prestação do serviço delas no serviço público. O que estou chamando de inclusão digital? Esparramar a malha das telecomunicações pelo Brasil? Isso é necessário para a inclusão digital, mas isso não é inclusão digital. Então, às vezes, usar esta palavra mágica “inclusão digital”[abre portas e cofres].[...] Não estou falando nem que isso seja ruim, mas estou falando de coisas distintas que não ficam muito claras. E aí, às vezes, isso é bom, não ficar claro, apagar as fronteiras e às vezes não é. E pra um objetivo específico, quando você vai olhar lá na ponta, para ver o que está acontecendo, a falta de demarcação é ruim. (entrevista 14).

Ou seja, conforme foi discutido no capítulo anterior, sobre o capital simbólico dentro do campo da inclusão digital, uma definição muito genérica em prol da inclusão digital como promotora da inclusão social, ou como no caso acima, a mera defesa da

⁷³ Até o momento em que esta dissertação estava sendo finalizada (junho/2007) o ministério ainda não tinha tornado público o edital para a contratação de implementadores sociais. Essa contratação está prevista para ocorrer com a renovação do contrato no segundo semestre de 2007.

inclusão digital, sem maiores detalhamentos do que venha a ser isso, abre espaço para que os recursos, não só sejam requeridos para os propósitos mais variados, como também permite um certo afrouxamento do que está sendo feito nas pontas do processo. No entanto, para que isso ocorra é preciso se restringir o conceito de inclusão digital.

3.1.8 A integração com outros programas

Uma das perspectivas desta dissertação é identificar como os programas de inclusão digital estavam sendo construídos do ponto de vista de integração com outros programas de inclusão digital e outras políticas sociais do Governo. Uma vez que o acesso as TIC's não é um fim em si mesmo, mas um meio para objetivos sociais mais amplos, faz todo o sentido a integração de um programa de inclusão digital como o GESAC com outros programas e políticas públicas sociais em curso no Governo Federal. Isso aumenta a sinergia e a efetividades dos programas como um todo.

Em certo sentido o GESAC só acontece com algum nível de integração com outros órgãos do Governo Federal, que oferecem as contrapartidas para a instalação dos pontos de presença. Conforme já foi mencionado anteriormente, a grande maioria dos pontos de presença do GESAC está em escolas, quartéis, e quando ainda existiam, comitês do Fome Zero, o que já é algum nível de integração.

Contudo, o que a pesquisa constatou nas entrevistas é que, embora a importância dessa integração seja reconhecida como importante e, até certo ponto desejada, ela não ocorre de forma planejada e estruturada entre o Ministério das Comunicações e os outros Ministérios. Não existe, por exemplo, uma ação articulada entre o GESAC e outros programas e políticas sociais para que, ao definir sua presença em determinada comunidade, seja feito algum tipo de diagnóstico sócio-econômico do local, cruzando os dados já existentes no Governo Federal sobre aquela localidade, procurando identificar quais os programas já atendem aquela localidade ou quais os que ainda não se encontram presentes. Apesar das intenções dos próprios executores do programa a integração com outros Ministérios não chega a ser um fato reconhecido, como pode ser visto na fala de um dos entrevistados:

[Qual é a integração dos programas de inclusão digital, no caso GESAC, com as outras políticas do governo?] desculpe eu ainda não consegui ver, eu não posso

responder o que eu ainda não consegui ver, eu digo que o GESAC se esforça por manter isso, mas nem sempre ele tem respostas positivas. (entrevista 02).

Conforme já mencionado, na análise da dimensão econômica, para que um programa de inclusão digital possa contribuir para a melhoria dos indicadores sociais de uma determinada comunidade, — como taxa de desemprego, IDH, taxa de mortalidade infantil, índice de aprendizagem nas escolas ou quaisquer outros escolhidos — é importante haver sinergia entre os programas de inclusão digital e social do governo. Nesse caso, o GESAC e as outras políticas ou programas que buscam a melhoria de qualquer um dos indicadores referidos acima.

Uma segunda integração importante é com outros programas de inclusão digital do Governo Federal. Como já mencionado na introdução, existem pelo menos 11 programas de inclusão digital no âmbito federal. A falta de uma coordenação política dentro do governo contribui para que cada órgão crie seu próprio programa. Concorre para isso a existência de diferentes concepções de inclusão digital dentro do governo conforme discutido acima. Além disso, há sempre uma disputa por reconhecimento político, característico do campo político, em que é preciso que um determinado programa leve o nome do seu criador ou apoiador. Essa falta de uma articulação é reconhecida por um dos entrevistados da seguinte forma:

O GESAC já nasceu numa articulação, mas mesmo assim essa articulação ainda não foi de uma maneira robusta [como] precisa ter, porque tudo isso carece de um aprendizado e uma sensibilidade [...]. Então, essa segmentação do Governo em vários governos, esses programas completamente independentes têm de acabar. Nós temos de fazer programas de Governo e não de ministérios. O programa pode estar sendo feito por um ministério, mas não deixa de ser um programa de Governo. (entrevista 07).

Como a inclusão digital é um tema transversal a vários Ministérios, cada um dos Ministérios, fundações e estatais se vê no direito de criar seus próprios programas. O resultado dessa dispersão de programas é que não existe um plano estruturado para saber, por exemplo, que locais estão sendo atendidos por cada um dos programas e o que poderia ser feito em conjunto. Essa disputa por reconhecimento político entre os Ministérios é vista da seguinte maneira por um dos entrevistados;

O próprio Governo não quer [a integração] por que eles querem brigar pra um aparecer mais que o outro, por isso se você for hoje um cadastro de processo de inclusão digital no Brasil você tem uma infinidade ai você pergunta quantos de fato dão resultados, eu não sei, não estou criticando, mas acho que é muito pra gente observar. (entrevista 02).

Na prática, articulações entre o GESAC e os outros programas acabam acontecendo, de algum modo, de baixo para cima, isto é, pelo pessoal de campo de cada um dos programas, de acordo com as necessidades que acontecem no momento da implementação dos programas. Não é raro que implementadores do GESAC façam oficinas em conjunto com os implementadores dos “Pontos de Cultura” do Ministério da Cultura. Essa forma de como a articulação acontece é vista da seguinte maneira por um dos entrevistados:

[...] [Qual é a integração que existe entre o GESAC e outras iniciativas de inclusão digital?] olha, é uma integração mal arranjada. Para não dizer que não tem nenhuma. Assim, francamente não tem nenhuma no nível de gestão aqui na Esplanada, mas é impressionante como na ponta as coisas vão ficando diferentes. [...] ela acaba encontrando seus próprios meios lá. (entrevista 03).

Assim, essa articulação não é estratégica e articulada pelos decisores dos respectivos programas. É interessante destacar também que a articulação mais citada pelos entrevistados, — em termos de convênio ou no nível operacional — seja entre GESAC e os Pontos de Cultura do Ministério da Cultura. As articulações do GESAC com os Centros Vocacionais Tecnológicos do Ministério da Ciência e Tecnologia ou ainda entre GESAC e os Telecentros de informação e negócio do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio são menos citadas. Uma das razões para isso pode ser o fato de que existe uma identificação mais próxima com os pontos de cultura, pois estes também trabalham na dimensão cognitiva da inclusão social. Nos outros dois casos, a identificação é menor porque os dois Ministérios enfatizam mais a dimensão econômica em seus projetos de inclusão digital.

O resultado dessa falta de integração entre o GESAC e os outros programas de inclusão digital é a redundância das ações do Governo Federal na inclusão digital, como afirma um dos entrevistados:

[...] O Governo é desarticulado. Existem mais de dez programas de inclusão digital aqui na Esplanada e eles pouco conversam. Eu digo pouco porque nós ainda conversamos com alguns, nós GESAC. [...] A gente fornece conectividade para um monte de programas. Agora, esses programas são redundantes. Eles não tem uma articulação tipo assim “pô, no município tal tem um telecentro da Secretaria Especial de Pesca, não preciso botar o telecentro do Fome Zero. Vamos centralizar esforços naquele ali”. Não tem isso ainda. (entrevista 06).

Essa falta de articulação e integração com outros programas nos remete a questão de como, em tal caso, estão sendo medidos os resultados das ações de inclusão digital do programa GESAC.

3.1.9 O acompanhamento dos resultados

As diferentes concepções de inclusão social e inclusão digital que existem dentro do programa, bem como a falta de uma integração mais estruturada com outros programas de inclusão digital e programas sociais no Governo também é refletido na forma como os resultados do programa são acompanhados e mensurados.

O GESAC conta com um monitoramento tecnológico dos pontos de presença, onde é possível acompanhar o nível de atividade de cada ponto pelo nível de uso da rede. Caso os dados mostrem um baixo uso da rede o ponto de presença recebe algum contato para tomar conhecimento das razões do baixo uso. Esse acompanhamento passou a existir, sobretudo, após o relatório dos órgãos de controle, denunciando a existência de pontos de presença onde não havia conexão com Internet em funcionamento.

Entretanto, quando se trata do acompanhamento do ponto de vista qualitativo dos resultados sociais que o programa proporcionou, nos lugares onde foi implantado, são inexistentes. Essa ausência de parâmetros para avaliar os resultados desejados é reconhecida por dois dos entrevistados nos seguintes termos:

Existe uma possibilidade concreta, técnica, do acompanhamento do uso quantitativo do que é feito nos pontos, com utilização da banda [...] mas esse uso qualitativo do GESAC, eu acho que é uma coisa que ainda está em construção. Eu acho até como uma ferramenta de gestão para saber se o caminho que está sendo percorrido é o melhor. (entrevista 04).

Ele [o programa] conhece o uso da rede. Agora, aplicabilidade da ponta, tipo assim, se aquele telecentro está sendo utilizado para dar aula na escola ou se está sendo usado só para pesquisa, isso não tem sido acompanhado não. Não tem essa visão. (entrevista 06).

Com isso nós retornamos ao ponto inicial da nossa análise sobre quais os reais objetivos dos programas de inclusão digital do governo. O conjunto de concepções, grupos sociais e base tecnológica que definimos como construção social da inclusão digital no capítulo anterior culmina na forma como o programa é avaliado. Em última análise, o que nos cabe perguntar é o que muda, como muda e para onde muda na esfera social com os programas de inclusão digital do Governo Federal. Mas para medir essas mudanças seriam

necessários parâmetros que pudessem ser medidos. A importância e a falta de indicadores qualitativos de avaliação são percebidas por um dos entrevistados da seguinte forma:

[...] Se você não tem como ter indicadores de avaliação de boas práticas, incluindo de fato não só na base, mas no material que é levado para essa base, não tem inclusão. Então eu acho que ainda não encontramos o modelo ideal de inclusão no Governo Federal, nós temos vários projetos, um grande guarda-chuva, acho que muitos funcionam bem, outros funcionam apenas porque estão aí criados, [...]. (entrevista 02).

Portanto, do ponto de vista da construção social do programa, o tipo de indicadores ou de métricas utilizadas para medir os resultados do programa, reflete a forma como é concebida a inclusão digital dentro do programa. Se a inclusão digital é vista como oferta de acesso (conexão) a forma de medir seus resultados é medindo o volume de tráfego na rede, tempo de uso do serviço de voz sobre IP (VoIP) etc. Mas se inclusão digital também é uso (apropriação) das TIC's, então, seria razoável esperar que fosse medida a qualidade da apropriação que está sendo feita pelas comunidades. Talvez, esse segundo indicador seja mais importante que o primeiro, uma vez que o objetivo é a inclusão social, seja em que dimensão ela seja entendida.

3.2 Casa Brasil

O projeto de inclusão digital Casa Brasil do Governo Federal é o último programa a ser criado pelo Governo até o momento. O projeto nasce do desejo de criar um programa que pudesse integrar as iniciativas em curso dentro do Governo até então. Dessa forma pretendia-se ver a inclusão digital como uma política pública do Governo Federal.

3.2.1 A busca por um projeto integrador

As articulações políticas dentro do Governo Federal em direção a uma integração das ações são oficialmente iniciadas no dia 27 de Julho de 2004⁷⁴. Neste dia acontece uma primeira reunião no Ministério das Comunicações, reunindo representantes de vários

⁷⁴ Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/noticias/News_Item.2004-07-27.0850>.

ministérios e órgãos públicos envolvidos com projetos ou programas de inclusão digital para discutir a unificação de todos em torno de um programa. A idéia era que todos pudessem acontecer em um mesmo espaço, cada um desenvolvendo suas atividades, mas sob uma coordenação única.

Não existem documentos oficiais, mas no dia 4 agosto de 2004, durante uma reunião da Câmara de Política de Desenvolvimento Econômico, Swedenberger Barbosa, então Secretário-Executivo da Casa Civil, anunciou que o Governo iria lançar o Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID). O programa seria baseado em três eixos: investimentos em telecentros; gestão comunitária desses telecentros; e uso de software livre⁷⁵. Em entrevista à Agência Brasil, na mesma época, Swedenberger, esclareceu que a meta do Governo era de abrir 1 000 telecentros até junho de 2005 e chegar a 6 000 até 2007, dentro do cronograma do Plano Plurianual de Investimentos (PPA)⁷⁶. O PBID viria a ser o projeto Casa Brasil.

É importante notar que este novo projeto viria a ser coordenado, não por um Ministério, mas pela Casa Civil. O órgão, ligado diretamente à Presidência da República, dava ao projeto a força política que o comitê gestor da Internet, criado anteriormente, não tinha para convergir os programas de inclusão digital. Além disso, o chefe da Casa Civil, José Dirceu, juntamente com Luiz Gushiken, Secretário de Comunicação na época e Sérgio Amadeu Presidente do Instituto de Tecnologia da Informação (ITI) apoiavam o projeto junto ao Presidente Lula. Esses atores políticos ligados ao Partido dos Trabalhadores (PT) de São Paulo conheciam a experiência dos telecentros criados na gestão da Prefeita Marta Suplicy. Outro ator importante, segundo um dos entrevistados, foi Luiz Cerqueira César, presidente da área de Tecnologia e Logística do Banco do Brasil, que propôs a criação de um espaço de inclusão digital e social chamado Casa Brasil:

O vice-presidente da área de Tecnologia e Logística [do banco do Brasil] da época era o Luiz Cerqueira César. Ele numa reunião com outros ministros e outras áreas, falando em inclusão digital, falando de inclusão social, surgiu essa proposta de um local que o Governo pudesse botar uma marca Casa Brasil concentrando oportunidades de inclusão, de capacitação, de preparação para o mercado de trabalho e outras formas de inclusão. (entrevista 10).

⁷⁵ Disponível em: <http://www.serpro.gov.br/noticiasSERPRO/20040806_07>

⁷⁶ Disponível em: <http://www.idbrasil.gov.br/noticias/News_Item.2004-08-05.3406>

A intenção política era que finalmente o Governo viesse a ter um programa integrado de inclusão digital e, que no futuro, esse projeto pudesse ser a gênese de um processo de criação de uma política pública de inclusão digital, assim como já é a educação e saúde, e não mais uma nova iniciativa de inclusão digital. Alguns dos entrevistados comentam da seguinte forma a intenção com o Casa Brasil:

a principal motivação do Casa Brasil no momento [em que foi criado] foi que tinha muitos projetos de inclusão digital. Então, cada empresa, cada órgão do Governo tinha seu programa de inclusão digital e não tinha um emblemático, não tinha algo que fosse emblemático no processo de inclusão digital. Então, se montou um projeto que seria a cara do Brasil, seria a cara do Governo em termos de inclusão digital. Seria o grande marco. Essa era a idéia do programa. (entrevista 12).

A idéia é que toda iniciativa no nível do Governo Federal, tenha como paradigma o Casa Brasil. (entrevista 09).

Paralelamente, no ano de 2004 e ao longo de 2005, o Governo enfrentava uma das maiores crises políticas do Governo Lula, que veio a ser conhecida como a “crise do mensalão”. A crise atingiu diretamente os principais apoiadores do projeto dentro da presidência. No dia 16 de Junho de 2005, José Dirceu anunciou sua saída da Casa Civil, de volta para a Câmara dos Deputados. Em 12 de setembro de 2005 foi a vez de Sérgio Amadeu do ITI deixar o Governo. A saída desses atores iria enfraquecer politicamente, não somente o projeto dentro do Governo, mas também a sustentação necessária para que o projeto continuasse sendo visto como a gênese de uma política pública de inclusão digital. Um dos entrevistados comenta este início do projeto nos seguintes termos:

No momento crucial de construção do projeto Casa Brasil veio a crise política. Então, os principais atores que estimulavam essa junção e essa concentração acabaram tendo outras prioridades, logo depois o José Dirceu deixou de ser ministro, o [Luiz] Gushiken⁷⁷ deixou de ser ministro, o Eunício Oliveira⁷⁸ que era outro apoiador do Ministério das Comunicações deixou de ser ministro, o Eduardo Campos⁷⁹ que era outro apoiador deixou de ser ministro, o Sérgio Amadeu que era presidente do ITI, que encampou a idéia, que foi um grande animador da idéia deixou a presidência do ITI. Então, esse ambiente político de conjunção ficou muito prejudicado, extremamente prejudicado. Então, você tocar todo esse time e continuar um esforço político é muito difícil até porque as pessoas que assumem, assumindo num momento de crise, as prioridades são criadas muitas vezes pela conjuntura, pelo calor do momento. Então, isso dificultou muito. Isso dispersou as energias. Então, esse investimento político, que é necessário para a conjunção dessas iniciativas não conseguiu ter êxito, ser

⁷⁷ Ex Ministro da Secretaria de Comunicação do Governo federal

⁷⁸ Ex-Ministro da Comunicação

⁷⁹ Ex-Ministro da Ciência e Tecnologia

implementado, por diversos motivos. [...] O Governo vê a inclusão digital como estratégica, só que a conjuntura não foi a melhor. (entrevista 08).

Durante esse período de indefinição — ainda sem orçamento aprovado — para que o projeto não ficasse completamente paralisado, dez unidades são abertas, com recursos repassados pela Petrobrás no final de 2004⁸⁰. A primeira unidade do Casa Brasil é inaugurada em 24 de dezembro de 2004, na cidade de Valente- BA. Mas as outras 89 unidades previstas iriam tomar os dois anos seguintes para estarem em plena atividade. Cada unidade completa do Casa Brasil previa um custo de R\$ 260 mil. Para que as 1.000 unidades fossem implantadas seriam necessários pelo menos R\$ 260 milhões. O Governo Federal procurava fazer o chamado superávit primário e não aprovou verbas para o projeto. Com isso, a disputa por recursos dependia da aprovação no congresso.

Em 29 de dezembro de 2004 o congresso aprovou, no orçamento de 2005, o total de R\$ 224 milhões para implantação do Casa Brasil. A emenda no orçamento foi apresentada pela Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara e os recursos para o projeto seriam executados pelo Ministério da Ciência e Tecnologia⁸¹.

No dia 10 de março de 2005, o Presidente Lula assinou um decreto criando o “Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil” no âmbito da casa civil da Presidência da República. Apesar disso, o projeto não iria iniciar suas atividades na brevidade que havia sido previsto. Como a idéia era a de fazer nascer uma política pública o projeto precisaria ter uma amplitude nacional. Mas o início do projeto é bem mais tímido do que inicialmente pensado, pelas razões políticas expostas acima e pela falta de experiência com o que se pretendia fazer, conforme é descrito por um dos entrevistados:

Inicialmente as pessoas que estavam à frente disso imaginavam um projeto do qual se implantassem 1.000 unidades do Casa Brasil, Brasil a fora, sempre em bolsões de pobreza, lugares de baixo IDH, isso, estabelecessem uma política de inclusão digital do Governo que fosse crescendo, crescendo, mas isso implicaria num aporte de recursos muito grande e muito pouca experiência.[...] a experiência global de fazer um projeto nacional, não tinha sido efetivamente levada a efeito. Então, o que se acordou foi que se fizesse uma experiência piloto. Essa experiência implicaria na implantação de 90 unidades, isso seria aproximadamente 1/10 (um décimo) do plano original e que essas unidades fossem avaliadas no que diz respeito a sua eficácia, se realmente os propósitos que se imaginavam que elas cumprissem seriam efetivamente cumpridos, se seria viável, praticável. (entrevista 09).

⁸⁰ Disponível em: <<http://www.softwarelivre.org/news/3457>>

⁸¹ Disponível em: <<http://www.softwarelivre.org/news/3525>>.

Mesmo com os recursos aprovados, a sua liberação não ocorreu como previsto. Somente em outubro de 2005, os recursos foram concretizados e o projeto tinha até o final do ano para fazer a licitação e realizar o orçamento. No entanto, no momento em que a licitação ficou pronta, os recursos tinham já sido utilizados pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Fizemos a licitação no dia 29 de dezembro [de 2005], nós batemos com martelo. Não tinha mais dinheiro. [...] no final do ano de 2005 [...], houve uma liberação maciça [de recursos] [...] Lá no MCT [Ministério da Ciência e Tecnologia] os recursos que estavam financeiramente reservados para a gente foi utilizado nos projetos que existiam. Então, quando nós chegamos e dissemos “olha, está aqui a licitação”. Não tem recursos. Então, nós passamos essa licitação para o ano seguinte [2006], sendo que no ano seguinte, a gente não tinha uma rubrica específica no orçamento para isso. Então, houve muita negociação e só lá para o mês de agosto [de 2006] em diante que a gente conseguiu a solução financeira para o problema [...]. Então, a gente só conseguiu de fato fazer a compra e entregar a partir de novembro do ano de 2006. (entrevista 09).

Este rápido histórico do início do Casa Brasil, que vai das primeiras articulações políticas em 2004 até o início de 2007, demonstra que o projeto, inicialmente concebido dentro de um determinado contexto de forças políticas que pretendiam torná-lo no piloto de uma política pública de inclusão digital, não atingiu os objetivos políticos previstos. Ainda é muito cedo para prever os desdobramentos políticos do projeto e a importância que ele receberá dentro do Governo, mas será necessário um novo arranjo político para que o projeto volte a ser, ou não, o projeto aglutinador das iniciativas de inclusão digital já existentes⁸². O relatório final de avaliação das 90 unidades previstas no projeto piloto ainda não foi finalizado, mas não se questiona, dentro do projeto, a sua paralisação ou extinção. O objetivo é que o Casa Brasil deixe de ser um projeto para se transformar em numa “ação governamental Casa Brasil”. (entrevista 09)

3.2.2 Objetivos digital, social e político no mesmo espaço físico

⁸² No dia 03 de maio de 2007, durante evento de lançamento do Mapa de Inclusão digital no Brasil, promovido pelo Instituto Brasileiro de Informação e Tecnologia (IBICT), em Brasília, foi anunciado pelo atual assessor especial da Presidência da República, Cezar Alvarez, a criação de um novo comitê executivo com o objetivo de coordenar as ações de inclusão digital no Governo federal. Cf. Disponível em: <<http://portal.softwarelivre.org/news/9263>>. Acesso em: 16 jun. 2007.

Uma das principais novidades do Casa Brasil foi procurar, desde sua definição e objetivos uma “noção ampliada” de inclusão digital, associando-a diretamente com inclusão social dentro de um mesmo espaço físico onde as unidades são implantadas. O projeto procura vincular os dois conceitos já na descrição dos objetivos gerais do projeto:

O PROJETO CASA BRASIL tem o propósito de implantar, junto às comunidades carentes, um espaço destinado à **convergência das ações do Governo Federal nas áreas de inclusão digital, social e cultural**, geração de trabalho e renda, ampliação da cidadania, popularização da ciência e da arte. O projeto propõe o uso intensivo das tecnologias da informação e da comunicação visando capacitar os segmentos excluídos da população para a inserção crítica na Sociedade do Conhecimento, buscando superar e romper a cadeia de reprodução da pobreza. (Cnpq/Iti, 2005, p. 2, grifo nosso).

Nesse objetivo podemos perceber a vinculação política do projeto à intenção de se tornar o projeto convergente no e do Governo Federal. Além disso, o objetivo do programa procura deixar claro que não pretende ser mais um programa de inclusão digital, desintegrado de outras ações de inclusão social e cultural do Governo.

Para entendermos a construção política desse objetivo geral do programa é preciso que entendamos a confluência de uma série de fatores políticos dentro do Governo. O primeiro deles é que as pessoas que lideravam o projeto, como Sérgio Amadeu e Edgard Piccino, que viria ser o Diretor executivo do Casa Brasil, vinham de experiências de telecentro do Governo do PT em São Paulo. Essas experiências indicavam um subaproveitamento dos telecentros, nos moldes em que são tradicionalmente construídos. Um dos entrevistados relata esse entendimento da seguinte forma:

a partir das experiências anteriores, a gente já tinha a idéia de que apenas um telecentro era insuficiente. O telecentro exercia forte poder de atração nas comunidades, as pessoas iam “ah, usar computador de graça, aprender e tal”, mas somente isso percebeu-se que seria muito pouco. (entrevista 09).

Além disso, como o projeto pretendia ser um aglutinador das iniciativas existentes, são chamados diversos ministérios e órgãos do Governo Federal para compor os comitês gestor e executivo do programa⁸³. De um lado, pela primeira vez, com a força de um decreto presidencial todos os órgãos do Governo Federal com alguma iniciativa de inclusão digital estavam oficialmente reunidos na gestão de um programa de inclusão

⁸³ O decreto presidencial que instituiu o projeto inclui, como participante destes comitês, os representantes de: Casa Civil da Presidência da República, Secretaria de Comunicação do Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República (ex-secom), Ministério da Educação, Ministério de Ciência e Tecnologia, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Além disso, são incluídos no comitê executivo as estatais: Banco do Brasil, Petrobrás, Eletronorte, Correios, Caixa Econômica Federal, SERPRO e o próprio ITI.

digital. Por outro lado, isso também poderia significar uma possível perda de espaço político dentro da temática da inclusão digital no Governo. Em outras palavras, seria preciso que, de acordo com a evolução do projeto, não fosse mais necessário que cada Ministério ou órgão carregasse a marca ou o título de seu próprio programa e todos passassem a ser unificados sob a nova marca “Casa Brasil”. Esta mudança ainda se encontra em pleno andamento, mas é possível identificar aqui e ali, as dificuldades neste processo. Um exemplo positivo desta aglutinação é a integração dos Centros Vocacionais Tecnológicos - CVT's do Ministério da Ciência e Tecnologia com a Casa Brasil, decidida pelo comitê executivo de 22 de junho de 2006:

A proposta foi apreciada pelos membros do Comitê Executivo que, após debate, aprovaram a seguinte resolução: “Considerando que os Centros Vocacionais Tecnológicos - CVT's e o Projeto Casa Brasil possuem entre seus objetivos difusão tecnológica, popularização da ciência, promoção da inclusão digital e social, desenvolvimento regional e local sustentável e profissionalização por meio da capacitação tecnológica, o Comitê Executivo do Projeto Casa Brasil resolve que cada uma das 90 unidades do projeto piloto Casa Brasil funcionará como um Centro Vocacional Tecnológico.”⁸⁴

Outro exemplo, segundo um dos entrevistados está acontecendo com a integração entre a Casa Brasil e os Pontos de Cultura do Ministério da Cultura:

A gente agora [2006] está totalmente integrado com a idéia dos pontos de cultura do Ministério da Cultura, que eram movimentos irmãos, mas separados. [...] O objetivo dos pontos de cultura era mais centrado mesmo na produção cultural, na produção de vídeo, estímulo à arte e tudo mais, mas não tinha esse componente digital. Então, agora, a gente fez um acordo com o Ministério da Cultura, todo ponto de cultura é uma Casa Brasil e toda Casa Brasil é um ponto de cultura.

Não obstante os exemplos positivos, ainda existe a preocupação de que o nome dos Ministérios aparecerem junto com o nome Casa Brasil, como uma contrapartida aos recursos aportados no projeto, como aconteceu em 14 de fevereiro de 2006, na busca por recursos alternativos:

[...] a segunda alternativa seria buscar junto ao Ministério das Comunicações uma parceria, tendo em vista que o referido Ministério possui recursos a serem destinados à inclusão digital e sinalizou de forma positiva quanto a aplicar parte desse recurso no Projeto Casa Brasil. Entretanto,[...]para isso ocorrer, é necessário oferecer uma contrapartida ao Ministério. Tal contrapartida consistiria em propaganda vinculando o Ministério ao Projeto.⁸⁵

⁸⁴ Ata do comitê executivo do Casa Brasil de 22 de Junho de 2006.

⁸⁵ Ata do comitê executivo Casa Brasil de 14 de Fevereiro de 2006.

Também foi o caso da Petrobrás, que inicialmente aportou recursos em 40 unidades, mas não deixou de continuar sendo ela mesma a gestora dessas unidades:

[...] tem também quarenta unidades que foram patrocinadas pela Petrobrás, só que a Petrobrás, como posso dizer, ela achou que talvez seja interessante constituir um programa próprio. Não conseguimos seduzir a Petrobrás. Eu até entendo, porque a Petrobrás é uma empresa. Ela quer também ter retorno de nome [...]. Eu acho legítimo. Não posso criticar. (entrevista 08).

Esta necessidade de articulação política, contrapartidas de propaganda e necessidade de obtenção de recursos acabaram favorecendo a incorporação ao projeto de diversas atividades de inclusão social desenvolvidas pelos ministérios. Assim, o Ministério da Educação trouxe a sala de leitura, o Ministério da Ciência e Tecnologia contribuiu com o laboratório de Divulgação da Ciência, o Ministério da Cultura também poderia entrar com sua experiência dos pontos de cultura e colaborar na implementação de um Espaço Multimídia e, assim, por diante.

Dessa forma, o objetivo geral do projeto é o resultado da conjunção de atores e fatores políticos dentro do Governo, em uma tentativa de encontrar uma forma de aglutinar seus projetos de inclusão digital e ao mesmo tempo, tornar a inclusão digital diretamente vinculada à inclusão social em um mesmo projeto. Portanto, no projeto Casa Brasil, não se pode avaliar os conceitos de inclusão social e digital de forma estanque porque os dois coabitam o mesmo espaço físico nas unidades do projeto.

Também é importante ressaltar a presença do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) como um dos atores presentes desde o início do projeto. Uma vez que o Casa Brasil iniciava como sendo um projeto de pesquisa, o CNPq pôde financiar bolsistas que iriam ser responsáveis, entre outras coisas, pela elaboração de material pedagógico pelas unidades, pelos recursos humanos que atuam como monitores nas atividades de cada unidade e pela elaboração de um modelo de avaliação do projeto como um todo. Dessa forma, o projeto também inseria a contribuição da academia na sua estrutura desde o início do projeto.

Para atingir os objetivos gerais do projeto ou em decorrência dos acordos políticos o Casa Brasil é pensado em termos modulares, em que cada módulo pode ser montado ou não em cada unidade dependendo das circunstâncias locais ou orçamentárias.

3.2.3 A estrutura de uma Casa Brasil

As unidades, juntamente com seus módulos são implantadas em locais com tamanho mínimo de 300 m². A definição oficial do projeto, construída pelos motivos expostos acima, aponta para esta estrutura modular nas suas unidades, de certa forma, já encaminhando a integração entre inclusão digital e social:

A Casa Brasil é um espaço comunitário de acesso universal, livre e gratuito, constituído por uma “estrutura modular”, isto é, um local para uso comunitário planejado para reunir diversos módulos implantados simultaneamente ou em etapas. A participação popular, através do conselho gestor local, auxiliará na utilização do espaço pela comunidade. (Cnpq/Iti, 2005, p. 4).

Cada unidade irá conter módulos que vão além do telecentro. O objetivo é que as 90 unidades piloto sejam unidades referência e contenham todos os módulos previstos. Ao todo serão implementados os seguintes módulos:

- a) Telecentro;
- b) Auditório;
- c) Sala de Leitura;
- d) Espaço Multimídia;
- e) Oficina de Rádio;
- f) Laboratório de Divulgação da Ciência;
- g) Unidade Bancária;
- h) Módulos de Representação do Governo Federal.

Dentro de cada um desses módulos são desenvolvidas atividades que estejam relacionadas com o contexto social local. Para subsidiar as atividades em cada um dos módulos existe uma equipe trabalhando na produção de oficinas, combinando Educação à Distância (EAD) e o suporte presencial. Para garantir a filosofia do projeto são oferecidos módulos básicos⁸⁶, dentre os quais, destacamos:

- Avaliação de Projetos Sociais – Casa Brasil;
- Formação de Multiplicadores;
- Pedagogia da autonomia;
- Software livre;
- Telecentro;
- Laboratório de divulgação da ciência;
- Montagem e manutenção de computadores e meta-reciclagem;
- Produção multimídia;
- Produção de material radiofônico;

⁸⁶ Outras oficinas estão disponíveis em: <<http://www.casabrasil.gov.br/oficinas/>>.

- Organização de Bibliotecas.

Além disso, também podem ser oferecidos conteúdos complementares como educação a distância e economia solidária e participação comunitária.

Qualquer entidade sem fins lucrativos pode se candidatar a ser uma parceira/gestora do projeto Casa Brasil, desde que atenda a critérios tais como: estar em área de baixo IDH e considerável adensamento humano, ter plano de sustentabilidade, comprovar capacidade técnica gerencial e oferecer espaço físico compatível com as instalações. Além disso, entidades governamentais como prefeituras e universidades públicas também podem se habilitar para implementar uma unidade do Casa Brasil. Ficam de fora as organizações com fins lucrativos.

Dada a maior complexidade presente em cada uma das unidades do projeto e sua necessidade de sustentação futura pela própria entidade é possível afirmar que há uma mudança qualitativa no tipo de atuação das organizações da sociedade civil como parceiras do Governo em um projeto de inclusão digital. Uma vez que qualquer que seja a entidade ela se compromete a sustentar a unidade após o período de suporte financeiro do Governo. Conforme veremos mais adiante, as organizações são demandadas, pela própria estrutura do projeto, a assumir uma postura que não se limita a reivindicações políticas ou à militância por determinada causa. Essas organizações irão ter que assumir uma postura de gestores de um bem público, ou seja, terão que desenvolver também sua capacidade gerencial para gerar os resultados esperados e manterem o contrato firmado com o Governo Federal. De certa forma, portanto, essa configuração da parceria qualifica os grupos sociais que estarão construindo os projetos. Sem essa qualificação não há como manter o projeto ao longo do tempo.

Por fim, a diversidade de atividades desenvolvidas em cada módulo também dilui relativamente a força de grupos sociais de causas mais focadas como o movimento de software livre. O software livre também é adotado com exclusividade em todas as unidades e o movimento de software livre continua presente, inclusive com militantes na gestão de telecentros ou no comitê executivo do projeto. Mas diferente de outros projetos em que o telecentro assume uma posição central, no Casa Brasil, o telecentro onde o software livre é usado prioritariamente não encerra todas as dimensões do projeto. Resta saber o que acontecerá se, por motivos que extrapolam a filosofia do uso de software livre, outros grupos sociais desejarem a utilização de softwares proprietários. Por exemplo, caso os

gestores da unidade decidam trabalhar com portadores de deficiência visual dentro de uma das unidades, pode ser necessária a utilização de um software proprietário⁸⁷ para que essas pessoas possam utilizar o computador, uma vez que ainda não existe similar em software livre. Impasses como estes deverão ser resolvidos pela própria unidade que terá autonomia na sua gestão.

A gestão de cada unidade Casa Brasil será feita por um conselho gestor comunitário, formado majoritariamente por pessoas da sociedade civil, da comunidade atendida, representantes da unidade, lideranças comunitárias ou parceiro que abriga o Casa Brasil. Pode ser uma ONG, uma prefeitura, uma universidade, mas garantindo que a maioria seja das pessoas atendidas. O projeto “[...] indica que pelo menos 70% do conselho seja formado por pessoas que se beneficiam, que são atendidas” (entrevista 08) na unidade.

3.2.4 A Integração do digital com o social

Pela forma como o projeto Casa Brasil é estruturado, já existe uma integração física mínima entre atividades de inclusão digital e inclusão social. Uma visão geral dos módulos propostos para o Casa Brasil indica o estímulo para o desenvolvimento da dimensão cognitiva da inclusão social, nos moldes que definimos anteriormente, sobretudo, com o uso da sala de leitura, do laboratório de divulgação da ciência e do espaço multimídia. A importância desta dimensão também é refletida na fala de um dos entrevistados:

A gente pretende não dissociar os saberes.[...] [o referencial] de que a ciência não está separada da arte, de que a tecnologia não está separada da cultura. As coisas não existem em caixinhas, não existem fronteiras, existem interfaces entre os saberes. Então, a gente pretende levar isso de uma maneira unificada, de uma maneira conjunta, de uma maneira integrada. [...] a gente levar não só acesso, [mas também] levar a difusão cultural e artística, não só a difusão do universal para a local, mas do local também para o universal, fazer as duas mãos, fazer uma globalização contra-hegemônica, [...] porque isso gera o empoderamento da não-elite, você gera mais cidadania, você está trabalhando a cidadania. (entrevista 08).

⁸⁷ Um dos softwares mais usados para atender aos deficientes visuais no uso do computador é o DOXVOX. O software é gratuito e foi desenvolvido pelo Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mas foi produzido para funcionar no ambiente Windows. Disponível em: <<http://www.intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>>.

Além disso, a existência de espaço público como um auditório, que pode ser usado não somente para atividades culturais e artísticas, mas também como espaço para a discussão de questões comunitárias de cunho mais político, abre a possibilidade para que a dimensão política da inclusão social seja exercitada. Essa possibilidade é plausível uma vez que a dimensão política da inclusão social também esteja sendo incentivada pela forma como as unidades são geridas. Além de promover a Casa Brasil como um espaço público, o projeto tem como objetivo a construção de uma cidadania mais participativa. Um dos entrevistados comenta os múltiplos objetivos com a gestão comunitária:

A gente tem objetivos múltiplos com isso. Um deles é a própria gestão, democratizar a gestão, porque isso dá um caráter público para a iniciativa, quando a população pode influir no cotidiano, nos rumos. Isso já estimula a democracia participativa. [...] Mas nós temos [...] objetivos pedagógicos. [...] A pessoa pedir a palavra num conselho gestor, manifestar a sua opinião, defender a sua opinião, tentar gerar um consenso, abrir mão da sua opinião, levar para uma votação, saber ganhar, saber perder. Isso tudo vai exercitando as técnicas discursivas que vai permitir a pessoa ter mais possibilidades de inserção social, vai permitir ela defender suas posições políticas, defender suas necessidades sociais, vai permitir ela ter um maior domínio da linguagem, um domínio maior dessa disputa de poder. Então, isso promove mais cidadania. (entrevista 08).

Contudo, assim como o acesso aos artefatos tecnológicos não leva diretamente ao seu uso, o desenvolvimento da participação política no espaço disponível é algo que não acontece se não houver estímulo e orientação por parte dos gestores do projeto. Essa também parece ser uma das preocupações do projeto e é colocada nos seguintes termos:

Os Conselhos Gestores são fundamentais para a construção e continuidade do PROJETO CASA BRASIL, não esgotam suas funções na administração comunitária do espaço. São antes de tudo, oportunidades para a prática da participação como pedagogia, estimulando as pessoas a exercer a cidadania ativa. **A participação popular na gestão pública não faz parte da cultura nacional**, e sua inclusão deve se dar através de um processo de aprendizado coletivo e cotidiano, e **os profissionais do PROJETO CASA BRASIL devem integrar este processo como facilitadores, e devem se capacitar para cumprirem a tarefa.** (Cnpq/Iti, 2005, p. 3, grifo nosso).

Outra linha de atuação que o projeto pretende reforçar, na dimensão econômica da inclusão social é uma integração do projeto com a Secretaria Nacional de Economia Solidária do Governo Federal, para promover o comércio de produtos feitos dentro da economia solidária. A idéia é fazer uma dupla abordagem:

[...] Promover a inclusão digital da Economia Solidária e trazer a Economia Solidária para dentro da inclusão digital, ou seja, vamos pegar as cooperativas, instrumentalizar. Fazer oficinas de como promover os seus produtos na rede. Como você fotografar seus produtos, trabalhar, colocar na rede, fazer um comércio eletrônico, [...] Por exemplo, a gente está tentando construir uma parceria [...], que é entre o Casa Brasil e aí junto o ITI, a Economia Solidária

Senai's e os Correios e aí a gente pretende promover um ambiente de comercialização, de comércio justo e solidário. (entrevista 08).

Em resumo, o espaço do projeto tem a pretensão de tornar um espaço aberto, comunitário, integrador de atividades sócio-culturais, com uso intensivo ou não de Tecnologia da Informação e comunicação. Para isso, conta com uma equipe de produção de conteúdos pedagógicos, softwares específicos para as necessidades do projeto e formação do quadro de pessoas que irão atuar diretamente nas unidades. A gestão feita por um conselho local estimula a construção de uma autonomia participativa pelos beneficiários das unidades. Em outras palavras:

É como se fosse um clube. Como se fosse associação, onde a gente espera que a comunidade efetivamente vá. E a gente já viu isso acontecendo nessas unidades que a gente implantou, que a gente está implantando, a gente já está vendo isso acontecer. (entrevista 09).

De forma geral, portanto, o projeto não somente tem a intenção de ter um conceito mais ampliado de inclusão digital e de integração com ações de inclusão social, como também está sendo construído de forma a ter condições de oferecer o que promete. Esses são os grandes desafios dessa construção sócio-política para sua sustentabilidade.

3.2.5 O desafio da sustentabilidade e integração política

Conforme já mencionamos anteriormente, quanto maior forem os objetivos pretendidos com uma ação de inclusão digital mais complexa se tornam as ações de implementação e manutenção. Aumenta o número de atores sociais envolvidos, sejam eles do Governo ou da sociedade civil. Aumenta a necessidade de um aporte maior de recurso e torna-se necessário um número maior de articulação política com diversos grupos sociais.

O projeto ainda se encontra no início e seus desdobramentos ainda não são possíveis de serem avaliados. Mas é possível apontar algumas questões dentro do âmbito da análise desta pesquisa.

A primeira questão importante é a sustentabilidade do projeto. Cada entidade parceira que implanta uma unidade da casa Brasil, recebe recursos para implantação de todos os módulos, como mobiliário e equipamentos gratuitamente até o fim do primeiro ano. Em contrapartida, o parceiro deve garantir que irá sustentar a unidade da Casa Brasil a partir do segundo ano e que permanecerá instalada no mesmo local por no mínimo três

anos. Acontece que, dependendo da quantidade de módulos implantados, os custos são muito maiores do que a instalação de um telecentro comum. Um dos entrevistados aponta a incerteza dessa manutenção nos seguintes termos:

O Casa Brasil tem um problema [...] um ano depois o município tem de bancar aquilo. Ele tem de se auto-sustentar. O que acontece? É muito custoso para um município pobre, bancar uma estrutura dessas com biblioteca, salas de multimídia. Por exemplo, uma câmera de filmar, se ela quebrar, uma prefeitura pequena não tem condições de consertar nem de comprar outra. (entrevista 06).

Assim sendo, a sustentabilidade será mais difícil quanto menor forem as condições financeiras do local onde ela será instalada, seja tendo como parceiro uma prefeitura ou uma organização sem fins lucrativos. No entanto é justamente nesses locais onde é mais necessária a ação de inclusão digital e social. Como é o próprio Governo Federal que está levando o projeto, quanto mais distante do centro se encontrar a unidade mais difícil se torna o controle da gestão que está sendo exercida na unidade. Um dos entrevistados, comentando sobre a relação entre a ação do Governo Federal e seus efeitos nas pontas, isto é, no destino final dos projetos, coloca a questão de forma genérica nos seguintes termos:

Estados e municípios têm dificuldades, tanto políticas como operacionais de fazer uma gestão. Então, os municípios que mais precisam são os que têm menos capacidade de gestão na ponta para executar inclusive as políticas públicas que eles já são responsáveis constitucionalmente tipo saúde, educação. Imagina enfiar mais uma lá para eles também se responsabilizar. (entrevista 14).

Um outro fator que se soma ao que foi dito acima é que a diversidade dos módulos exige monitores com conhecimentos específicos e bem treinados, para atender bem a comunidade local. Se o treinamento de todo o conjunto de pessoas necessárias para a implementação de um telecentro já exige certo investimento em pessoas, a ampliação do telecentro para outros módulos irá exigir ainda mais. Um dos entrevistados comentando sobre esse desafio nos projetos de inclusão digital do Governo como um todo, fazendo o seguinte comentário:

[...] acho que tem de haver muito mais investimento nos projetos em qualificação dos monitores, dos mediadores, entre a comunidade e esses processos. Eu acho que essa é a grande perna que está faltando, muito mais qualificação para as pessoas que fazem a intermediação. Há um pouco a ilusão de que se abre um telecentro e pronto, sem mesmo conseguir responder claramente como você vai mantê-lo [...] o Governo não está preparado, por exemplo, para contratar pessoas para estar nesses telecentros, porque obviamente não se trata de contratação de funcionários públicos. Não há nem os mecanismos legais para que haja algum tipo de remuneração, não se sabe se é bolsa, se é cooperativa. (entrevista 13).

No cerne da questão da sustentabilidade encontramos a discussão sobre qual o melhor modelo de parceria — inclusive considerando os instrumentos legais existentes para contratação, como exposto acima — e de parceiros — públicos e privados — para a implementação das Casas Brasil. De um lado, as entidades da sociedade civil são importantes porque elas poderiam atuar com certo grau de independência política do Governo, além de outras questões como afirma um dos entrevistados:

É importante ter as entidades não governamentais, porque elas compreendem a comunidade, que são espaços que garante autonomia ali e tal e dialogam com o poder público também. (entrevista 14).

No entanto por outro lado, o Governo tem menos controle sobre os rumos dessa entidade e precisa confiar que seu processo seletivo tenha sido suficiente para garantir que não exista desistência da entidade e que ela continue sustentando a unidade, como os módulos previstos.

Outro tipo de parceiro importante são os próprios Governos locais por meio das próprias prefeituras municipais. Esse tipo de parceria nos remete diretamente para a questão da relação existente entre os Governos: Federal, estadual e municipal. O projeto é do Governo Federal, mas sua atuação é direta no município. Essa atuação de uma instância federal em um nível local específico demanda um nível de articulação política e social que torna mais difícil a execução, continuidade e fiscalização. Além disso, sem a articulação política nos três níveis da federação podemos ter uma superposição de poderes. Ainda que seja mais fácil do ponto de vista político formar uma parceria com uma prefeitura que não precisa comprovar sua idoneidade ou capacidade de gestão, um dos entrevistados aponta para possíveis discontinuidades justamente com os parceiros governamentais:

É mais fácil repassar dinheiro para uma prefeitura, pra um estado no qual você não tem certeza nenhuma se eles vão executar aquilo do que passar para uma entidade que está num edital que a gente avaliou ali que ela tem condições mais adequadas de implantar aquele projeto de inclusão. [...] mesmo que esteja escrito no documento que ele [o Governo Municipal ou Estadual] manda lá para o edital que ele vai fazer isso, porque tem uma série de formas aí, dos Governos escaparem de gastarem o dinheiro que eles são obrigados, mesmo que tenham assumido o compromisso lá, mas não só por isso, é mais pela descontinuidade mesmo. Por exemplo, o Governo submeteu a proposta no ano que era, no ano antes da eleição, depois vira e aí? O próximo Governo mantém essa casa? É só um papel assinado que garante isso? Acho que não. (entrevista 14).

Nesse sentido dois dos entrevistados afirmaram que o projeto Casa Brasil está para os telecentros tradicionais, da mesma forma como as escolas tradicionais estão para as escolas de tempo integral chamados de Centro de Atenção Integral à Criança (CAIC) ou de

CIEP – Centro Integrado de Educação Popular implementados em diversos pontos do País. Para um dos entrevistados, várias dessas escolas não deram certo por causa forma de intervenção do Governo Federal:

A forma como está concebido o Casa Brasil é uma intervenção direta do Governo Federal no município e, às vezes, até passando por cima da prefeitura. Então, sem o envolvimento dos três Governos, Federal, Estadual e Municipal, não vejo como essa sustentabilidade seja garantida. Daí, através de um convênio, [...] você teria a garantia de sustentabilidade. [...] Os CAICs não deram certo porque foi uma intervenção federal direto nos municípios. Como é que acabou se reaproveitando os CAICs? Foi na hora que se fez um convênio de repassar aquela entidade, aquele prédio ao poder municipal, estadual, responsável pela Educação para continuar tocando o processo. Sem essa profunda cooperação (entre Governos) Federal, Estadual e Municipal em todos os níveis, não vejo como qualquer programa no Brasil dê certo. [...] Todas intervenções federais direto junto ao município sem passar pela esfera estadual nunca [deram] certo. (entrevista 11).

Em última análise, do ponto de vista da construção social do projeto, os problemas residem menos nas questões conceituais, ou na integração com outros programas de inclusão digital, e mais nas articulações políticas entre os três níveis do Governo e entre Governos e entidades civis. Esses desafios políticos por sua vez nos remetem de volta à proposta inicial do projeto que é de se tornar um projeto referência dentro do Governo Federal e, com isso, conseguir caminhar na direção da institucionalização de uma política pública de inclusão digital do Governo. Uma das condições para isso, segundo um dos entrevistados, é que, assim como acontece em outras políticas públicas, cada nível de Governo saiba quais são suas responsabilidades e seus direitos em todo o processo. Isto é, que os Municípios, os Estados e o Governo Federal saibam exatamente quais são seus papéis em uma política de inclusão digital, para que não existam nem interferências e nem superposição de poderes. O fato é que a transformação de um programa ou projeto em uma política pública envolve a criação de estruturas jurídicas, legais e administrativas que não existem no caso da Inclusão digital. Sequer existe um conselho ou secretária no âmbito do Governo Federal⁸⁸. Nesse sentido, um dos entrevistados sugere a criação de um Conselho Nacional de Inclusão Digital:

[...] talvez fosse interessante a criação de um Conselho Nacional de Inclusão Digital com participação dos Governos, com participação do Terceiro Setor,

⁸⁸ Por diversas vezes ao longo das entrevistas, vários entrevistados fizeram referência a existência de um decreto presidencial que dava poderes ao Ministério das Comunicações para a coordenação das ações de inclusão digital do Governo federal. No entanto, não conseguimos localizar este decreto e mesmo que exista o fato concreto é que o próprio Ministério das Comunicações até o momento nunca criou essa secretaria nem assumiu a coordenação das ações de inclusão digital neste período.

com a participação da iniciativa privada. Isso demanda recursos, demanda estrutura, tem de ser criado por lei e talvez uma estrutura de conferências nacionais de inclusão digital, que você chamando um grupo amplo de pessoas que atuam na área, você conseguisse estabelecer um rumo para uma política pública e conseguisse falar “vamos definir o papel do Governo Federal numa política pública como essa, vamos definir o papel dos Governos estaduais, definir o papel de cada um e estabelecer um diálogo com a sociedade”(entrevista 08).

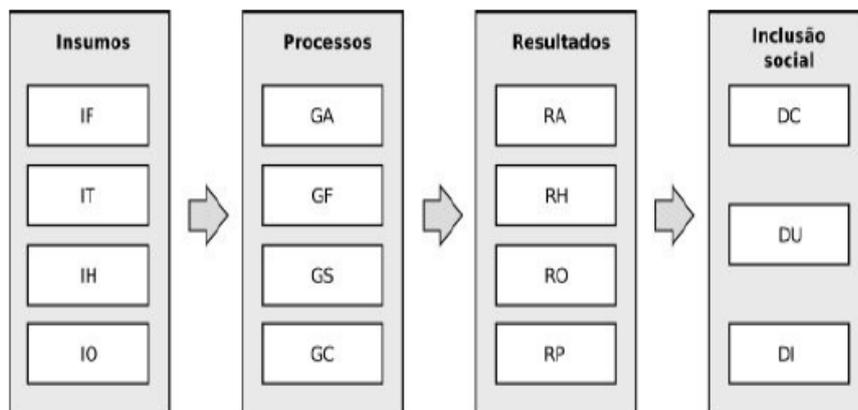
Talvez o projeto Casa Brasil, da forma como está sendo implementado esteja, ainda que sem ter essa intenção consciente por parte dos seus gestores, engendrando não somente um modelo de projeto, mas também os tipos de problemas que serão resolvidos com a criação de um conselho. Em outras palavras, o Casa Brasil poderá está construindo a realidade sobre a qual será necessário se assentar as institucionalizações necessárias para a criação de uma política pública de inclusão digital. Tudo dependerá da forma como será avaliado o projeto ao final do período piloto. Para isso, o projeto desenvolveu uma metodologia de avaliação dos resultados dos impactos do projeto como um todo na comunidade onde ele é implementado.

3.2.6 A avaliação dos resultados

Sob a coordenação de uma das bolsistas do CNPq, o projeto adotou um modelo de avaliação que trata das questões de mensuração e interpretação dos resultados e impactos do projeto nos níveis de contexto social, da unidade Casa Brasil e dos indivíduos.

Os indicadores do modelo são agrupados em quatro dimensões: os indicadores de insumos ou recursos, de processos, de resultados e de inclusão social (Brandão & Tróccoli, 2006), (Figura 04). Os indicadores de insumos são compostos de descritores de infraestrutura física (IF), tecnológica (IT), humana (IH) e orçamentárias (IO). Os indicadores de processos são definidos pelos descritores de gestão administrativa (GA), gestão financeira e orçamentária (GF), gestão social (GS) e gestão de conhecimento (GC). Os indicadores de resultados são compostos de descritores de Acessibilidade (RA), de descritores de habilidades para a inclusão digital (RH), de descritores de oportunidades econômicas e sociais (RO) e de participação democrática (RP). Os indicadores de inclusão social são compostos de descritores de mudanças observadas nos indivíduos (DI), na unidade Casa Brasil (DU) e no contexto social (DC).

Figura 04 - Modelo de avaliação do Projeto Casa Brasil



Os indicadores são listados e descritos no quadro abaixo. Na primeira coluna estão as quatro dimensões constituintes do modelo de avaliação do Projeto Casa Brasil. Na segunda coluna encontram-se as siglas dos indicadores listados na terceira coluna. Na quarta e última coluna estão as descrições e definições gerais de cada indicador de avaliação do Projeto Casa Brasil (Brandão & Tróccoli, 2006).

Quadro 03 - Dimensões, indicadores e suas descrições gerais do Projeto Casa Brasil

Dimensão	ID	Indicador	Descrição Geral
Recursos ou Insumos			
	IF	Infra-estrutura física	Instalações físicas adequadas segundo padrões aprovados
	IT	Infra-estrutura tecnológica	Infra-estrutura tecnológica instalada segundo padrões definidos pelo projeto
	IH	Infra-estrutura humana	Pessoal necessário para o funcionamento pleno da unidade
	IO	Infra-estrutura orçamentária	Orçamento e cronograma financeiro de desembolso aprovado e destinado para o projeto e fontes de captação de recursos
Gestão ou processos			
	GA	Gestão Administrativa	Gestão da infra-estrutura física, tecnológica e de gestão de projetos sociais, atendimento comunitário, acompanhamento e avaliação
	GF	Gestão Financeira e de auto-sustentabilidade	Gestão contábil, prestação de contas e articulação de parceiros para auto-sustentabilidade dos projetos
	GS	Gestão social, participativa e de cidadania	Gestão de relacionamentos, Conselho Gestor, atendimento ao cidadão e identificação de necessidades e problemas comunitários
	GC	Gestão de conhecimento tecnológico, científico, cultural e social	Gestão da capacitação de agentes e da comunidade para o uso, criação, produção, difusão, organização e sistematização dos conteúdos gerados. Disponibilização no portal Casa Brasil e para a sua rede social
Resultados			
	RA	Acessibilidade	Infra-estrutura de inclusão, universalização e acessibilidade digital garantida.
	RH	Habilidades para inclusão digital e social	Habilidades de inclusão digital desenvolvidas para uso crítico e criativo das TICs na solução de problemas locais e comunitários e para a criação e produção de bens sociais e culturais
	RO	Oportunidades econômicas e sociais	Melhoria de qualidade de vida, oportunidade e geração de renda ou emprego
	RP	Participação democrática e cidadã	Participação, representatividade social e cidadania promovidas, rede social consolidada e autogestão de empreendimentos sociais
Inclusão Social			
	DC	Desenvolvimento social de contexto	Inclusão digital, de renda, de saúde, de educação, de segurança, de qualidade de vida e de sustentabilidade ambiental e social promovidas
	DU	Desenvolvimento social da Unidade Casa Brasil	Conteúdos produzidos, comunidade atendida, eventos realizados
	DI	Desenvolvimento do Indivíduo	Satisfação, qualidade de vida, oportunidades e expectativas evidenciadas

Ao apresentar este modelo de avaliação do projeto não nos interessa fazer uma avaliação do modelo, mas destacar que na construção do projeto está prevista a avaliação que contempla desde a gestão até as mudanças individuais e comunitárias decorrentes da implantação do projeto. Com isso, será possível avaliar, de alguma forma, se os objetivos pretendidos com o projeto foram alcançados. Se os módulos são de fato aderentes ao projeto e se a gestão do projeto terá bom encaminhamento.

4 Conclusão

A análise da construção social em dois dos principais programas de inclusão digital no Governo Federal demonstrou que desde o início do atual Governo, em 2003, os programas de inclusão digital passaram por diferentes concepções conceituais e operacionais. Uma das ênfases mais clara dos programas é o objetivo de contribuir para a inclusão social dentro do que chamamos nesta dissertação de dimensão cognitiva da inclusão social. A análise do primeiro e do último programa do Governo até o momento mostra que há uma evolução nos conceitos, no formato, na operacionalização dos programas, buscando uma melhor integração entre inclusão digital e inclusão social. Por outro lado, ainda é frágil a integração dos programas de inclusão digital entre si e entre esses programas e outros programas sociais do Governo. Também ficou evidente a presença de determinados atores e grupos sociais envolvidos nos programas, sobretudo, a influência das Organizações Não-Governamentais e o movimento de software livre. Esta presença se dá, principalmente, pela existência de pessoas no Governo oriundas dessas organizações e movimentos sociais. De forma geral, a inclusão digital ainda não se estabeleceu como uma política pública de Governo, carecendo ainda de uma articulação política mais forte, envolvendo os três níveis de Governo: Federal, Estadual e Municipal.

Uma das hipóteses levantadas no início da pesquisa foi que os programas de inclusão digital ganharam importância no cenário político porque as tecnologias de informação e comunicação passaram a ser consideradas tão importantes quanto tradicionalmente é, por exemplo, a educação para o processo de inclusão social. Esta hipótese se confirmou ao longo da pesquisa, tanto na fala dos entrevistados como na concepção e formato dos programas. Não obstante, ênfases diferentes foram notadas em cada uma das dimensões de inclusão social discutidas nesta dissertação.

Dentre as três dimensões da inclusão social, conforme discutido nos capítulos iniciais, a dimensão cognitiva, isto é, aquela que vê inclusão social como a luta pelo acesso a informação e a produção de conhecimento e cultura, é a que mais é enfatizada dentro dos programas pesquisados. Há um consenso generalizado de que uma das grandes metas da inclusão digital é contribuir para que comunidades excluídas deixem de ser meros consumidores de informação, conhecimento e cultura; e passem a ser produtoras desses

mesmos bens simbólicos. Essa ênfase aparece no discurso, no conteúdo e na prática da formação oferecida dentro dos programas.

Já a dimensão mais tradicional de se compreender a inclusão social, isto é, a dimensão econômica voltada para a geração de emprego e renda, embora esteja presente nos discursos e documentos oficiais, ainda carece de maior desenvolvimento nos programas de inclusão digital. Embora, existam casos secundários, podemos dizer que a geração de emprego e renda pelos programas de inclusão digital, acontece de forma indireta, na medida em que a própria dimensão cognitiva oferece conhecimentos que subsidiam uma melhor inserção no mercado de trabalho, visto que um conjunto de recursos tecnológicos vai sendo apropriado aos poucos pelas comunidades atendidas. Não obstante, os programas não estão preparados para atuar no desenvolvimento sócio-econômico como pretendem fazer. Um dos exemplos verificados é que, embora o GESAC entenda a importância da dimensão econômica, não obteve sucesso no incentivo à elaboração de projetos comunitários. Podemos identificar diversas razões para que isso ocorra.

Uma delas é que o número e o perfil de pessoas intermediando as comunidades e os programas, chamados de monitores ou implementadores sociais ainda está muito aquém do necessário. No GESAC são apenas 25 implementadores para atender mais de 3.000 pontos de presença. Além disso, seria necessário um investimento maior na formação dos próprios implementadores, uma vez que a elaboração de projetos comunitários de cunho sócio-econômico exige uma formação mais transversal de conhecimento, perpassando várias áreas como economia, sociologia, serviço social e administração. Também seria necessária uma maior integração com outras iniciativas sociais do Governo, como veremos adiante.

Outra razão pode estar na preocupação comum entre os entrevistados de que os programas de inclusão digital não sejam confundidos com uma escola de informática ou similar, que treina pessoas para o mercado de trabalho. De certa forma, essa preocupação, embora legítima, contribui para que o problema do emprego seja retirado da pauta das prioridades mais imediatas dos programas, como pôde ser visto pelo tipo de formação que é oferecida às comunidades atendidas.

Contudo, é preciso registrar uma evolução recente nesse quadro, com o projeto Casa Brasil, dando os primeiros passos em direção à integração do projeto com a economia solidária e incluindo nas suas oficinas conteúdos como a avaliação de projetos sociais.

Ainda será necessária uma melhor maturação dessas iniciativas para que possam ser mais bem avaliadas.

A segunda hipótese levantada nesta pesquisa para explicar as razões e motivos para a criação de programas de inclusão digital foi de que, em um mundo onde se valoriza cada vez mais a democracia e a participação política, as tecnologias são importantes instrumentos de disseminação de informação idéias e de participação política para a reivindicação de direitos e causas sociais. A comprovação dessa hipótese se deu de forma peculiar na pesquisa, porque o que se viu é que a própria inclusão digital, juntamente com o movimento de software livre, são em si, as principais causas políticas dentro dos programas analisados. Sendo assim, embora seja claro que as TIC's podem ser usadas para a criação de redes de movimentos que aglutinam causas sociais, a disputa política da própria inclusão digital para se tornar uma política de Estado ainda é a maior causa social dentro dos programas analisados. Imbricado com a inclusão digital também foi observado que o movimento de software livre também é uma das principais causas políticas dentro dos programas. A proeminência da inclusão digital e do software livre como movimentos e causas políticas se dão pela presença de diversos atores dentro e fora do Governo que atuam de forma convergente e se reforçando mutuamente.

Há uma clara mudança, se comparado aos Governos anteriores, nos atores e grupos sociais que estão mais bem posicionados dentro do campo da inclusão digital no Governo Federal. Sai o Livro Verde sobre a sociedade da informação e entram as reivindicações das oficinas de inclusão digital realizadas pelo Governo em parcerias com diversas Organizações Não-Governamentais. Saem os parceiros privados, que poderiam comercializar o uso dos totens no projeto inicial do GESAC e entram os parceiros governamentais e as instituições sem fins lucrativos. Além disso, a falta de gestores públicos de carreira dentro do Governo Federal que pudessem lidar com um tema tão novo como inclusão digital, — e a própria mudança natural nos quadros do Governo a partir de 2003 — fez com que diversos atores, oriundos de ONG's militantes da inclusão digital e do software livre, passassem a fazer parte dos projetos de inclusão digital do Governo, em diversas instâncias da hierarquia da gestão dos programas. Embora os nomes das pessoas entrevistadas tenham sido preservados, metade delas fazia parte de algum movimento social anteriormente. Também foi possível verificar o alinhamento de discursos entre as oficinas de inclusão digital e os gestores dos programas. Como resultado dessa

convergência de conceitos, há uma constante vigilância, por um lado, acompanhando os desdobramentos políticos da inclusão digital no Governo e, por outro, uma aliança entre Governo e grupos da sociedade civil na busca de tornar a inclusão digital uma política pública gratuita e universal como acontece com a educação e a saúde.

Com relação à forma como estão sendo construídos socialmente os programas, levantamos três hipóteses. Afirmamos que os programas de inclusão digital estavam sendo construídos de forma isolada de outros programas e políticas públicas. A pesquisa confirmou essa hipótese mostrando que a própria integração dos programas de inclusão digital ainda é algo não assentado dentro do Governo. O GESAC como primeiro programa sempre aspirou se tornar um programa estruturante das ações do Governo e assinou uma série parcerias com diversos órgãos do Governo Federal, entretanto, nem o GESAC nem os órgãos tinham estrutura para garantir uma integração de fato das suas ações. Na prática essa integração aconteceu de forma não estruturada nas pontas do processo, pela ação pontual dos implementadores sociais.

O Casa Brasil tem a vantagem de já ter sido criado como um comitê gestor e executivo formado por todos os órgãos do Governo envolvidos com a inclusão digital. A integração entre esse projeto e os outros órgãos aconteceu na criação de diversos módulos que ampliaram o conceito de inclusão digital, como acontece no GESAC, por exemplo. A disputa por recursos também é um forte incentivador para que o Casa Brasil se integre com outras iniciativas e assim possa fazer uso dos recursos já destinados aos seus parceiros dentro do Governo Federal. Dessa forma, ao incorporar projeto como os Pontos de Cultura do Ministério da Cultura ou os Centro Vocacional Tecnológico do Ministério da Ciência e Tecnologia, o Casa Brasil passa a ter condições de usar os recursos desses projetos. Por ser o GESAC um detentor da maior fonte de recursos para inclusão digital no Governo é menos um fator para buscar a integração com outras iniciativas dentro do Governo. De modo geral, pode-se afirmar que ainda não está definida a disputa política e o arranjo institucional que possibilitaria a integração dos programas de ID dentro do Governo. Embora o Casa Brasil tenha sido criado com essa pretensão a saída de diversos atores de expressão dos quadros do Governo acabou por diminuir a força política do projeto dentro do Governo nos moldes iniciais. Além disso, se de um lado o Casa Brasil tem um projeto mais ampliado de inclusão digital, procurando integrar ações de inclusão digital e inclusão social, é um projeto caro, o que requer uma série de articulações políticas para que tenha

continuidade. O GESAC por sua vez, dispõe de volume considerável de recursos e já prevê uma forte ampliação de seus pontos nos próximos anos, mas corre o risco constante de ser usado como moeda política e se transformar em um grande programa de fornecimento de conexão/acesso à Internet para outros programas.

Se a integração entre os programas de inclusão digital ainda é incipiente e incerta, a integração dos programas com outras políticas públicas de cunho social é quase nula se considerarmos integração pensando no uso das TIC's dentro do programas sociais como ferramentas centrais para alavancar os programas sociais do Governo. Muitas das parcerias, como a que ocorreu entre o GESAC e o projeto Fome Zero não foram um encontro entre inclusão digital com a inclusão social, mas a utilização da infra-estrutura tecnológica de conexão do GESAC pelos gestores do Fome Zero para a transferência de dados das regiões remotas para o centro de cadastro do fome zero, ou seja, embora tenha havido algum nível de interação entre os programas e, foi bom que tenha ocorrido, não é do tipo programático e estratégico voltado para o desenvolvimento local ou promoção da cidadania nem passa necessariamente pelo uso da tecnologia pelas comunidades. Outras parcerias não tinham como objetivo principal a inclusão digital como a que ocorreu entre GESAC e o Ministério da Defesa, que recebeu a conexão do GESAC para atender a necessidade dos quartéis existentes nas fronteiras do país. Embora, alguns desses quartéis tenham aberto o uso do ponto de presença para a comunidade nem eles estão preparados com não é função do quartel esse tipo de atuação. Conforme já mencionado, o Casa Brasil tem a seu favor o próprio fato de ter diversos órgãos como parte da cúpula gestora do projeto. Isso faz com que a qualquer momento novas formas de integração sejam ensejadas dentro do projeto. Entretanto, falta ainda ao projeto a legitimidade política dentro do Governo para ser visto como um projeto integrador. Também falta à Casa Brasil recursos no volume disponível ao GESAC.

Outra preocupação levantada nesta pesquisa em forma de hipótese foi de que os conteúdos, oficinas e a formação realizada junto às comunidades atendidas teriam um cunho mais tecnológico do que social. Esta preocupação está relacionada à última hipótese levantada concernente a que tipo de conceito de inclusão digital estaria presente nos projetos: inclusão digital como provimento de acesso/conexão à Internet ou como uso/apropriação das tecnologias para uso social.

O que encontramos é que, de fato, o foco da formação não é voltado para a tecnologia em si, até por outras razões já mencionadas acima. Nos dois programas estudados existem, por exemplo, oficinas que procuram estimular a produção de vídeos, jornais comunitários, *blogs* e outras atividades ligadas à produção de conteúdo pelas próprias comunidades. Nesse sentido, seria possível afirmar que o conceito de inclusão digital existente é aquele que vê a tecnologia apenas como meio e recurso que deve ser apropriado para um fim social. No entanto, se as atividades procuram estar condizentes com o discurso, não é possível concluir que esse uso qualificado das TIC's esteja acontecendo de modo consistente e sistemático e que continuará sendo assim daqui em diante em virtude das a outras ações de caráter político em pleno andamento. A operacionalização dessas atividades vive em constante tensão com outras ações políticas, que de certa forma cindem com a proposta da apropriação da tecnologia, acabam por atuar no sentido oposto da evolução da inclusão digital de forma mais madura e socialmente relevante.

Por exemplo, a meta de crescimento do GESAC para 20.000 pontos de presença nos coloca a questão de como um aumento tão expressivo será acompanhado de ações que qualifiquem esses pontos. A história do GESAC é suficiente para demonstrar que apenas com conexões não se faz inclusão digital. A pesquisa identificou que os equipamentos *multicast*, para a transmissão de áudio e vídeo entre os pontos de presença ainda são subutilizados até hoje. Em outras palavras, fica dúvida se o GESAC caminha para priorizar a conexão ou a apropriação das tecnologias, ou ainda, se estão sendo construídas estratégias para o enraizamento das ações de inclusão digital junto às comunidades ou esse crescimento meramente quantitativo. Outra disputa política dentro dessa construção diz respeito à confirmação ou não da Casa Brasil como projeto referência de inclusão digital dentro do Governo Federal. O projeto está no pólo oposto do crescimento do GESAC evoluindo nas ações de inclusão social integradas com a inclusão digital. No entanto, trata-se ainda de um projeto piloto, com poucas unidades, com um alto custo de manutenção e ainda precisando comprovar sua sustentabilidade ao longo do tempo.

De modo geral, podemos concluir que os programas de inclusão digital do Governo Federal têm evoluído positivamente nos últimos 3 anos, mas a inclusão digital ainda não se institucionalizou como uma política pública, gratuita e socialmente relevante como pretendem seus atores.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALSA, Casimiro; BONETI, Lindomar Wessler; SOULET, Marc-Henry. **Conceitos e Dimensões da pobreza e da Exclusão Social: uma abordagem Transnacional**. Ijuí: Unijuí, 2006.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social**. São Paulo: Cultrix, 1973.

BENAKOUCHE, Tamara. **Tecnologia é Sociedade: contra a noção de impacto tecnológico**. *Cadernos de Pesquisa*, v. 17, p. 2-23, 1999.

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom**. New Haven, USA: Yale University Press 2006.

BIJKER, Wiebe E.; HUGHES, Thomas Parke; PINCH, Trevor J. **The Social Construction of Technological Systems: new directions in the sociology and history of technology**. MA: MIT Press, 1987.

BOURDIEU, Pierre. **The forms of capital**. 1986. Disponível em: < http://www.viet-studies.org/Bourdieu_capital.htm >. Acesso em: 15 de abril de 2007.

_____. **Razões Práticas: Sobre a teoria da ação**. Campinas: Papyrus, 1996.

_____. **O Poder Simbólico**. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2004.

BRANDÃO, Maria de Fátima Ramos; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. **O Projeto Casa Brasil na Perspectiva da Avaliação Formativa e de Resultados e Impactos para a Inclusão Digital e Social**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

CALDEIRA, Fabiana. **Exclusão Social: uma aventura teórica pela busca de um conceito**. In: VI Semana de Geografia, 2005. Presidente Prudente. FCT/Unesp.

CASTELLS, Manuel. **Fim do milênio**. São Paulo: Paz e Terra, 1999a.

_____. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999b.

_____. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

_____. **A galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CGU (Controladoria Geral da República). **Relatório de Gestão 2005**. 2005. Disponível em: < http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/RelatGestao/Arquivos/relatorio_gestao_cgu_2005.pdf >.

CHO, Jaeho et al. Beyond Access: The Digital Divide and Internet Uses and Gratifications. *IT & Society*, v. 1, n. 4, p. 46-72, 2003.

CNPq/ITI. **O Projeto Casa Brasil** 2005. Disponível em: < http://www.iti.gov.br/twiki/pub/Casabrasil/Documentos/casabrasil_projeto.pdf >.

COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO. **Oficinas de Planejamento Estratégico: Relatório Consolidado**. Ministério do Planejamento. 2004. Disponível em: < <https://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/diretrizes-de-governo-eletronico> >. Acesso em: junho de 2007.

COMPAINÉ, Benjamin. **Re-examining the Digital Divide**. In: COMPAINÉ, B. (Ed.). **The Digital Divide: facing a crisis or creating a myth**. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2000.

CRIS (Communication Rights in the Information Society). **O conceito "Sociedade da Informação" é útil para a sociedade civil?**, 2002. Disponível em: < <http://www.cidade.usp.br/arquivo/artigos/index1002.php> >. Acesso em: 25 de Maio de 2007.

DEMO, Pedro. **Conhecimento moderno**. Petrópolis: Vozes, 1999.

Demo, Pedro. **Conhecimento e aprendizagem na nova mídia**. Brasília: Editora Plano, 2001. 119p

DEMO, Pedro. **Charme da exclusão social**. 2. ed. Campinas: Editora Autores Associados, 2002a. 125p

_____. **Politicidade: razão humana**. Campinas: Papyrus, 2002b.

_____. **Saber pensar**. 3. ed. São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire, 2002c.

_____. **Pobreza da Pobreza**. Petrópolis: Vozes, 2003.

_____. Miragem do emprego. **Boletim Técnico do Senac**, v. 31, n. 1, Janeiro/Abril, 2005. Disponível em: < <http://www.senac.br/informativo/BTS/311/boltec311a.htm> >. Acesso em: 24 de maio de 2007.

_____. **Pobreza Política: a pobreza mais intensa da pobreza brasileira**. Campinas: Armazém do IPê (Autores Associados), 2006.

DIMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter. **From the 'Digital Divide' to Digital Inequality: Studying Internet Use As Penetration Increases**. Sociology Department: Princeton University, 2001. Disponível em: < http://www.webuse.umd.edu/webshop/resources/Dimaggio_Digital_Divide.pdf >. Acesso em: junho de 2007.

DRUCKER, Peter F. **O melhor de Peter Drucker: a sociedade**. São Paulo: Nobel, 2001a.

_____. **O melhor de Peter Drucker: o homem**. São Paulo: Nobel, 2001b.

DUPAS, Gilberto. **Economia global e exclusão social**: pobreza, emprego, estado e o futuro do capitalismo. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

_____. **Tensões contemporâneas entre o público e o privado**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

FIGUEIREDO, Vilma. **Produção Social da Tecnologia**. São Paulo: E.P.U., 1989.

FINK, Carsten; KENNY, Charles J. W(h)ither the digital divide? **Info**, v. 5, n. 6, p. 15-24, 2003. Disponível em: < <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/14636690310507180> >.

FREITAS, Christiana S. O capital tecnológico-informacional. **Estudos de Sociologia**. Araraquara:UNESP, v. 17, p. 115-132, 2004.

GALPERIN, Hernan; ARISCAL, Judith. **Digital Poverty**: Latin American and Caribbean Perspectives. Lima: REDIS-DIRSI, 2005. Disponível em: < <http://www.dirsi.net/espanol/content/view/47/47/> >.

GESAC, Programa. **Manual do usuário do Programa GESAC**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2007.

GIBBONS, Michael. **New production of knowledge**: Dynamics of Science and Research in Contemporary Societies. Califórnia: SAGE, 1994.

GOHN, Maria da Gloria M. **Movimentos sociais no início do século XXI**: antigos e novos atores sociais. Petrópolis: Vozes, 2003.

GORZ, André. **O imaterial**: conhecimento, valor e capital. São Paulo: Annablume, 2005.

GUESSER, Adalto Herculano. **Software livre e controvérsias tecnocientíficas**: uma análise sociotécnica no Brasil e em Portugal. 2005. 183p. Dissertação (Mestrado em Sociologia Política). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis.

GUNKEL, David J. Second Thoughts: Toward a Critique of the Digital Divide. **New Media Society**, v. 5, n. 4, p. 499-522, December, 2003. Disponível em: < <http://nms.sagepub.com/cgi/content/abstract/5/4/499> >.

GURSTEIN, Michael. Effective use: A community informatics strategy beyond the digital divide. **First Monday**, v. 8, n. 12, 2003. Disponível em: < http://firstmonday.org/issues/issue8_12/gurstein/index.html >. Acesso em: 26 de outubro de 2004.

HARDART, Michael; NEGRI, Antonio. **Multidão**. Rio de Janeiro: Record, 2004.

HAYRINEN-ALESTALO, Marja. Is knowledge-Based Society a Relevant Strategy for Civil Society? **Current Sociology**, v. 49, n. 4, p. 203-218, julho, 2001. Disponível em: < <http://csi.sagepub.com/cgi/content/refs/49/4/203> >.

IBGE. **PNDA - Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal - 2005**. Rio de Janeiro: IBGE, 2007. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/default.shtm> >. Acesso em: maio de 2007.

IRVING, Larry. **Falling Through the Net: Defining the Digital Divide**. A Report on the Telecommunications and Information Technology Gap in America. Washington, DC: US Department of Commerce, 1999. Disponível em: < <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html> >.

KENISTON, Kenneth. Introduction. In: KENISTON, K. e KUMAR, D. (Ed.). **The Four Digital Divides**. Delhi: Sage Publishers, 2003. Disponível em: < http://www.mit.edu/people/kken/PAPERS/Intro_Sage.html >. Acesso em: 05 de Fevereiro de 2005.

KLEIN, Naomi. **Sem logo: a tirania das marcas em um planeta vendido**. São Paulo: Record, 2002.

_____. **Cercas e janelas: na linha de frente do debate sobre globalização**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LATOUR, Bruno; BENEDETTI, I. C.; DE PAULA ASSIS, J. **Ciência em ação: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora**. São Paulo: UNESP, 2000.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antônio. **Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LEAL, Guiliana Franco. **A noção de exclusão social em debate: Aplicabilidade e implicações para a intervenção prática**. In: XIV Encontro nacional de estudos populacionais, ABEP, 2004. Caxambú, MG. Disponível em: < http://www.abep.nepo.unicamp.br/site_eventos_abep/PDF/ABEP2004_42.pdf >.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

_____. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

LOGES, Willian E.; JUNG, Joo- Young. Exploring the Digital Divide: Internet Connectedness and Age. **Communication Research**, v. 28, n. 4, p. 536-562, 2001. Disponível em: < <http://crx.sagepub.com/cgi/content/refs/28/4/536> >.

LOJKINE, Jean. **A revolução Informacional**. São Paulo: Cortez Editora, 2002.

LUYT, Brendan. Who benefits from the digital divide. **First Monday**, v. 8, n. 9, 2004. Disponível em: < http://www.firstmonday.org/issues/issue9_8/luyt/index.html >. Acesso em: 27 de setembro de 2004.

MACIEL, Maria Lúcia. Hélices, sistemas, ambientes e modelos: os desafios à sociologia da inovação. **Sociologias**. Porto Alegre, v. 3, n. 6, p. 18-29, jul/dez, 2001. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222001000200002&lng=en&nrm=iso >.

MANSELL, Robin. From Digital Divides to Digital Entitlements in Knowledge Societies. **Current Sociology**, v. 50, n. 3, p. 407-426, maio, 2002. Disponível em: < <http://csi.sagepub.com/cgi/content/abstract/50/3/407> >.

MEDEIROS NETO, Benedito **O pensamento complexo como instrumento para entender, explicitar e prospectar a inclusão digital**. Brasília: Universidade de Brasília (mimeo). 2006

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. **Edital Licitação GESAC: Projeto Básico**. 2002a. Disponível em: < http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docoficiais/licitacao.html >. Acesso em: junho de 2007.

_____. **Portaria nº 256**: de 13 de março de 2002. Sobre a criação do GESAC. 2002b. Disponível em: < http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docoficiais/licitacao.html >. Acesso em: 08 de maio de 2007.

_____. **Ações Governamentais em inclusão digital: Análise de Utilização do FUST**. 2006. Disponível em: < www.mc.gov.br/sites/700/719/00000253.pdf >. Acesso em: junho de 2007.

MORINO INSTITUTE. **From Access to Outcomes: Raising the Aspirations for Technology Initiatives in Low-Income Communities**. Morino Institute. A Morino Institute Working Paper. julho, 2001. Disponível em: < <http://morino.org/divides/report2.htm> >. Acesso em: 6 de Maio de 2007.

NEGRI, Antônio. **Cinco lições sobre império**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

NERI, Marcelo. **Mapa da exclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, 2003. Disponível em: < http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm >.

NERI, Marcelo Côrtez. Sobre a e-xclusão. **Valor Econômico**, 31 de janeiro, 2006. Disponível em: < <http://clipping.planejamento.gov.br/Noticias.asp?NOTCod=246827> >.

NOLETO, M. J.; WERTHEIN, J. **Pobreza e desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social**. Brasília: UNESCO, 2004.

NOWOTNY, Helga; SCOTT, Peter; GIBBONS, Michael. **Re-thinking science: Knowledge and the Public in an Age of Uncertainty**. Cambridge: Polity Press, 2001.

O'CONNOR, Alice. **Poverty Knowledge**: social science, social policy and the poor in twentieth-century U.S History. Princeton: University Press, 2001.

PINTO, Celi Regina Jardim. **Teorias da democracia**: diferenças e identidades na contemporaneidade. Porto Alegre: Edipucrs, 2004.

POCHMANN, Marcio. **e-trabalho**. São Paulo: Publisher Brasil, 2002.

PORTES, Alejandro. **Social Capital**: Its Origins and Applications in Modern Sociology. **Annual Review of Sociology**, v. 24, n. 1, p. 1-24, 1998. Disponível em: < <http://arjournals.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.24.1.1> >.

PRUDÊNCIO, Kelly Cristina. **Ativismo político on-line**. In: XXIX Encontro Anual da ANPOCS, 2005. Caxambu, MG.

_____. **Mídia Ativista**: a comunicação dos movimentos por justiça global na internet. 2006. 195p. Tese (Doutorado em Sociologia). UFSC, Florianópolis.

REICH, Robert. **O futuro do sucesso**: o Equilíbrio entre Trabalho e Qualidade de Vida. Barueri: Manole, 2002.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos**: o declínio inevitável dos níveis de empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 1995.

_____. **The age of access**: how the shift from ownership to access is transforming modern life. London: Penguin, 2000.

ROJAS, Viviana. et al. **Beyond Access**: Cultural Capital and the Roots of the Digital Divide. Austin: University of Texas, 2001. Disponível em: < http://www3.cc.utexas.edu/research/tipi/research/Beyond_Access.pdf >. Acesso em: junho de 2007.

ROSANVALLON, Pierre. **A nova questão social**: repensando o Estado Providência. Brasília: Instituto Teotônio Vilela, 1998.

SANTOS, Boaventura S. **Democratizar a Democracia**: os caminhos da democracia participativa. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SASSEN, Saskia. Towards a Sociology of Information Technology. **Current Sociology**, v. 50, n. 3, p. 365-388, 2002. Disponível em: < <http://csi.sagepub.com/cgi/content/refs/50/3/365> >.

SASSI, Sinikka. Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide. **New Media Society**, v. 7, n. 5, p. 684-700, Oct., 2005. Disponível em: < <http://nms.sagepub.com/cgi/content/abstract/7/5/684> >.

SCHERER-WARREN, Ilse. Das mobilizações às redes de movimentos sociais. **Sociedade e Estado**, v. 21, n. 1, p. 109-130, 2006.

SELWYN, Neil. **Defining the 'digital Divide'**: Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age. London: School of Social Sciences, Cardiff University, 2002. Disponível em: < <http://www.cf.ac.uk/socsi/ict/definingdigitaldivide.pdf> >.

_____. Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life. **Technology in Society**, v. 25, n. 1, p. 99-116, 2003a. Disponível em: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6V80-47TNNF1-3/2/2a4591a177d93a244c8e770400eda1a1> >.

_____. **Increased use of electronic learning resources will not overcome the key issues of social exclusion and the digital divide**. In: ALT-C 10th Annual Conference, 2003b. Sheffield. Setembro, 2003.

_____. Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. **New Media Society**, v. 6, n. 3, p. 341-362, Jun., 2004. Disponível em: < <http://nms.sagepub.com/cgi/content/abstract/6/3/341> >.

_____. The Social Processes of Learning to Use Computers. **Social Science Computer Review**, v. 23, n. 1, p. 122-135, Feb., 2005. Disponível em: < <http://ssc.sagepub.com/cgi/content/abstract/23/1/122> >.

SELWYN, Neil; GORARD, Stephen A.; Furlong, J. **How people learn to use computers: a sociological analysis**. In: Annual Conference of the American Educational Research Association, 2004. San Diego, CA. American Educational Research Association, 2004.

SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Exclusão Digital**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003.

_____. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. **Parcerias Estratégicas**, n. 20, p. 421-443, junho, 2005. Disponível em: < <http://www.cgee.org.br/parcerias/p20.php> >. Acesso em: 06/04/2007.

SOBRAL, Fernanda A. Fonseca. **Ciência, tecnologia e poder: os interesses sociais na pesquisa**. 1988. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade de Brasília, Brasília.

_____. A Universidade eo Novo Modo de Produção do Conhecimento. **Caderno CRH**. Salvador:Universidade Federal da Bahia, v. 14, n. 34, p. 265-275, 2001. Disponível em: < <http://www.cadernocrh.ufba.br//include/getdoc.php?id=906&article=116&mode=pdf> >.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SORJ, Bernardo; Guedes, Luiz Eduardo. **Internet na Favela: quantos, quem, onde, para quê?** Rio de Janeiro: Unesco/Editora Gramma, 2005. Disponível em: < http://www.centroedelstein.org.br/sorj/pdf/internet_na_favela.pdf >. Acesso em: 07 de maio de 2007.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: < http://www.mct.gov.br/upd_blob/0004/4795.pdf >.

TAPSCOTT, Don; Williams, Anthony D. **Wikinomics**: how mass collaboration changes everything. USA: Penguin, 2006.

TOURAINÉ, Alain. **O que é democracia**. Petrópolis: Vozes, 1996.

_____. **Um novo paradigma**: para compreender o mundo hoje. Petrópolis: Vozes, 2006.

TRIGUEIRO, Michelangelo Santoro. **Geração de Tecnologia e Legitimação**: limites e possibilidades nas novas tecnologias. 1991. Tese (Doutorado em sociologia). Universidade de Brasília, Brasília.

_____. **O Clone de Prometeu**: A Biotecnologia no Brasil: Uma abordagem para a avaliação. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002. 240p

WARSCHAUER, Mark. Reconceptualizing the Digital Divide. **First Monday**, v. 7, n. 7, julho, 2002. Disponível em: < http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html >.

_____. **Technology and social inclusion**: rethinking the digital divide. Cambridge, Massachusetts: The MIT press, 2003.

WEBSTER, Frank. **Theories of the information society**. 2. ed. New York: Routledge, 2002.

WILLIS, Suzanne; TRANTER, Bruce. Beyond the 'digital divide': Internet diffusion and inequality in Australia. **Journal of Sociology**, v. 42, n. 1, p. 43–59, 2006.

WILSON, Kenneth. R.; WALLIN, Jennifer. S.; REISER, Christa. Social Stratification and the Digital Divide. **Social Science Computer Review**, v. 21, n. 2, p. 133-143, 2003.

WOLF, Laura. **Beyond Access: An Alternative Approach to Social Exclusion and the Internet**. In: The impact of the Internet on the mass media, 2002. Norway. 21-22 junho de 2002.

WSIS (Civil Society Plenary). 'Shaping Information Societies for Human Needs': Civil Society Declaration to the World Summit on the Information Society. **International Communication Gazette**, v. 66, n. 3-4, p. 323-346, June, 2004. Disponível em: < <http://gaz.sagepub.com/cgi/reprint/66/3-4/323> >.

YU, Liangzhi. Understanding information inequality: Making sense of the literature of the information and digital divides. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 38, n. 4, p. 229-252, December, 2006. Disponível em: < <http://lis.sagepub.com/cgi/content/abstract/38/4/229> >.