



## **Inclusão e Exclusão Digital em Palmas: o Projeto Palmas Virtual <sup>1</sup>**

Darlene Teixeira CASTRO<sup>2</sup>

Universidade Federal da Bahia - UFBA, Salvador, BA  
Fundação Universidade do Tocantins - Unitins, Palmas, TO

### **Resumo**

Inclusão digital pode ser considerada como a aprendizagem necessária ao indivíduo, para interagir no mundo das mídias digitais, fazendo com que saiba onde encontrar a informação, e também qualificá-la e torná-la útil ao seu dia a dia. Um dos grandes desafios no processo de inclusão digital é a tomada de consciência, para que a maioria das pessoas que se encontram excluídas socialmente possam utilizar os recursos da tecnologia de informação e comunicação para ampliar o conhecimento. Para cruzar o fosso da desigualdade, não é suficiente oferecer acesso aos recursos tecnológicos: a inclusão digital depende diretamente da inclusão social e só poderá ser realizada como parte de um projeto mais amplo, envolvendo parcerias entre governo, sociedade civil e empresa. Este artigo tem por objetivo mostrar esse panorama, tendo como pano de fundo a cidade de Palmas - TO e o projeto Palmas Virtual.

**Palavras-chave:** exclusão digital; inclusão digital; inclusão social.

### **Introdução**

Uma cidade não se constitui somente da sua parte material: ruas, edifícios e moradias. Muito importante, também, são os indivíduos que ali residem, que acabam determinando as características do centro urbano.

Palmas, capital do estado do Tocantins, é uma cidade que surge no centro do Brasil, capital migrante, nômade, e se constitui como uma tentativa de mudança para os que ali já residem (nos entornos da capital) e os oriundos de várias localidades do País que vieram para o Estado em busca de novas perspectivas.

Kevin Lynch, em sua obra “A imagem da cidade” (1997), faz uma análise interessante sobre a relação entre a cidade e seus homens. Para o autor, as pessoas e suas atividades são tão importantes quanto as partes estritamente físicas das cidades. As

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Mídias, Culturas e Tecnologias Digitais na América Latina do XI Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Graduada em Jornalismo, Doutoranda em Comunicação e Culturas Contemporâneas pela Universidade Federal da Bahia – UFBA e professora da Unitins. Email: [darlenetx@gmail.com](mailto:darlenetx@gmail.com).



relações sociais na formação desses indivíduos podem e devem ser levadas em consideração no momento de se analisar uma cidade.

No caso de Palmas, é importante verificar as alterações sofridas não só no seu projeto inicial, mas também na nova configuração de cidade propiciada pela sociedade da informação e as tecnologias de informação e comunicação – TIC. A organização dos ambientes não é vista apenas pela disposição arquitetônica, mas por uma nova configuração do ciberespaço, criando uma mediação entre o espaço público virtual e o espaço público global/local, sem limites geográficos ou de tempo. Ampliam-se os processos de (re)configuração e as novas formas de interação.

Lemos (2004) afirma que a cibercultura forma-se precisamente da convergência entre o social e o tecnológico, é por meio da inclusão da “socialidade” que ela adquire seus contornos mais nítidos.

O autor ainda complementa que a cidade e as cibercidades podem ser vistas como formas espaço-temporais que se constroem pelo movimento: transporte e comunicação. No processo de virtualização das cidades, devem acontecer, para que as cibercidades possam ser assim chamadas, formas de transporte e comunicação, nas quais os percursos de pessoas pelo espaço informativo, a partir de trocas comunicacionais, possam se inserir em trocas de informação entre elas (LEMOS, 2004).

Com as tecnologias de informação e comunicação, a leitura da cidade torna-se não linear, a entrada da cidade não precisa necessariamente ser um ponto geográfico específico, mas pode ser um site governamental da prefeitura ou do governo, acessado em outra cidade ou país.

A cidade digital interliga cidadãos, setores públicos e privados, de forma abrangente. Utilizando o potencial da internet, novos serviços podem ser criados para o desenvolvimento econômico, social e cultural das cidades.

Lévy (1999) afirma que a rede de computadores é um universal sem totalidade. Ela permite às pessoas conectadas construir e partilharem a inteligência coletiva, sem submeterem-se a qualquer tipo de restrição político-ideológica. Partindo desse princípio, o autor encara a internet como um agente humanizador (porque democratiza a informação) e humanitário (porque permite a valorização das competências individuais e a defesa dos interesses das minorias).

O discurso da cultura digital está presente na esfera governamental que preconiza comunicação e interação com as tecnologias pela digitalidade, mas, para que haja uma configuração da cidade de Palmas, é preciso, primeiramente, compreender o



significado de inclusão digital, as perspectivas existentes, o que vem sendo aplicado nos projetos atuais e os desafios a serem enfrentados.

### **Perspectivas da inclusão digital e da exclusão digital**

A exclusão digital caracteriza-se não apenas pelo acesso físico a computadores e à conectividade, mas também a recursos adicionais que permitem às pessoas utilizarem a tecnologia de modo satisfatório. A capacidade de acessar, adaptar e criar um novo conhecimento, por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação, é decisiva para a inclusão social na época atual.

Segundo Warschauer (2006), a noção de exclusão digital – mesmo no seu sentido mais amplo – pressupõe uma cadeia de causalidade: a falta de acesso (definida de qualquer modo) à informática e à internet reduz as oportunidades de vida. Embora essa ideia seja incontestavelmente verdadeira, o inverso também é verdadeiro: aqueles que já estão marginalizados terão menos oportunidade de acesso e de uso da informática e da internet. De fato, tecnologia e sociedade estão entrelaçadas e são co-constitutivas, e esse complexo inter-relacionamento torna problemática qualquer hipótese de causalidade.

O autor ainda complementa que

A mudança de foco da exclusão digital para a inclusão social baseia-se em três premissas principais: 1) a nova economia da informação e a nova sociedade de rede emergiram; 2) a TIC desempenha um papel decisivo em todos os aspectos dessa nova economia e nova sociedade; e 3) o acesso à TIC, definido de modo amplo, pode ajudar a determinar a diferença entre marginalização e inclusão nessa nova era socioeconômica (WARSCHAUER, 2006, p. 31).

Takahashi (2005, p. 56) expõe que “a exclusão digital decorre da exclusão social e/ou econômica. Na realidade, tais ações devem ser concomitantes e articuladas, posto que as TIC têm hoje papel central em educação e geração de emprego/trabalho”.

Há muitas atividades de inclusão digital em curso no País, muitas delas de excelente qualidade e de abrangência significativa. Para Takahaschi, há quatro ingredientes essenciais que devem ser considerados para a concepção e a execução de uma política nacional de inclusão digital: recursos materiais e humanos; diretrizes e prioridades; mecanismos de ação e perseverança na execução.

Outro problema, quando se fala nas ações existentes, é que os resultados se consolidam somente a longo prazo. Outro agravante são as constantes mudanças ocorridas nos projetos, em decorrência da mudança de gestão, mudança de governo.



Como afirmam Jambeiro, Campos e Lima (2005, p. 32), os projetos de inclusão digital devem levar “[...] o indivíduo à aprendizagem no uso das TIC e ao acesso à informação disponível nas redes, especialmente aquela que fará diferença para a sua vida e para a comunidade na qual está inserido”.

Reforçando isso, Spence e Merlo (2004, p. 261) afirmam que

Acesso à tecnologia é mais que acesso físico aos recursos tecnológicos; sobretudo porque computadores e conexões são insuficientes quando a tecnologia não é usada efetivamente; se as pessoas não entendem como usá-la e/ou não se sentem estimuladas a explorar as possibilidades desse recurso.

Geralmente, para identificar as pessoas incluídas, o critério é o número de computadores por domicílio e/ou de computadores por domicílio com acesso à internet. Mas isso pode ser questionável em alguns países, visto que podem ter um número significativo de pontos de acesso coletivo e, com isso, o número de pessoas que acessam a internet por computador será muito maior.

Nos estudos de exclusão digital, deve-se considerar não somente o número de usuários e não-usuários, mas também a intensidade do uso, tanto na qualidade do acesso (baixa e alta velocidade) quanto no tempo efetivamente disponível.

Selwyn (2004) afirma que uma falta de uso significativo não é necessariamente consequência de fatores tecnológicos e/ou psicológicos, mas de uma mistura complexa de razões sociais, psicológicas, econômicas e, sobretudo, pragmáticas.

Silveira (2005, p. 425) alerta que,

Mesmo possuindo conexão e computadores, várias escolas deixam estes equipamentos sem uso, em geral, pela falta total de formação dos professores e pela ausência de uma política educacional de uso da internet como instrumento pedagógico e de reforço a pesquisa escolar.

Silveira (2001) acrescenta que o Estado deve adotar as políticas de inclusão digital e fazer com que o mercado não transforme a rede exclusivamente em um instrumento de lucro. Para isso, o investimento tem que acontecer em duas frentes: amenização do analfabetismo funcional e redução do atraso tecnológico das camadas mais marginalizadas. O objetivo de usar a tecnologia de informação com a população carente não é superar a exclusão digital e sim estimular um processo de inclusão social.

Os três focos descritos por Silveira (2005), no discurso e nas propostas de inclusão, são: primeiro, trabalhar a inclusão digital voltada à ampliação da cidadania, buscando o discurso do direito de interagir e o direito de se comunicar por meio das redes informacionais; segundo, focalizar o combate à exclusão digital como elemento



voltado à inserção das camadas pauperizadas ao mercado de trabalho na era da informação, logo, o foco da inclusão é a profissionalização e a capacitação; terceiro, voltar-se mais à educação. Os três discursos aparecem não como conflitantes; na maioria das vezes, são interligados em uma mesma fala.

Sorj (2003) afirma que a exclusão digital depende de cinco fatores que determinam a maior ou a menor universalização dos sistemas telemáticos:

- 1) existência de infraestruturas físicas de transmissão;
- 2) disponibilidade de equipamento/conexão de acesso (computador, *modem*, linha de acesso);
- 3) treinamento no uso dos instrumentos do computador e da internet;
- 4) capacidade intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela internet;
- 5) produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população. (SORJ, 2003, p.63)

Enquanto os primeiros dois critérios se referem a dimensões passivas do acesso à internet, os três últimos definem o potencial de apropriação ativa.

O antídoto para a exclusão digital estaria, assim, disponível nas próprias tecnologias que se estabelecem como uma das principais fontes da desigualdade social contemporânea. A inclusão social, por meio da inclusão digital e da utilização de novas mídias e tecnologias, mobilizaria um novo arsenal de políticas públicas, sobretudo, nos países em desenvolvimento. No caso do computador e das novas mídias, haveria uma tendência para visualizar as questões de natureza social, cultural e política, de maneira reducionista, com questões de natureza informacional. Problemas de informação se resolvem criando novas formas apoiadas no uso de tecnologias, para gerar, armazenar e distribuir mais informação, de forma cada vez mais conveniente e mais rápida.

### **O projeto Palmas Virtual**

O estado do Tocantins tem uma história de mais de vinte anos de existência. No panorama nacional, pode ser considerada recente, mas, como uma macroestrutura social, possui as mesmas características das demais unidades federativas do Brasil. Sua criação/implantação ocorreu num momento político-econômico de desestabilização da esfera de atuação e das políticas de bem-estar social.



O discurso que impera é que o Estado quer superar a circunstância de ser um dos cinco Estados com menor taxa de acesso: estamos no topo dos excluídos digitais do Brasil. Em Palmas, capital do Estado, existe um projeto de inclusão digital que já se chamou “Cidade do Conhecimento”, e hoje tem o nome de “Palmas Virtual”.

No início, em 2003, o programa abrangia três projetos operacionais: Projeto Corporativo, Projeto Comunidade e Projeto Cidadão. Entre as competências básicas desenvolvidas nos NetCidadãos (denominação utilizada para os novos “incluídos digitais”), destacavam-se: pesquisar informação e analisar criticamente a sua qualidade; produzir informação qualitativa; estabelecer comunicação *on-line*; e participar de comunidade virtual.

Hoje, com uma nova gestão, o projeto se reestruturou, tem novo nome, novos objetivos que, na verdade, pretendem, “em tese”, propiciar a inclusão digital para os cidadãos da cidade de Palmas.

O site da Prefeitura de Palmas<sup>3</sup> informa que

[...] cerca de 100 pessoas estão fazendo gratuitamente o curso de Informática Básica nos telecentros. Com duração de 40 horas/aula, no curso estão sendo trabalhados editor de texto, planilhas e sistemas operacionais. Os pontos do Palmas Virtual estão instalados na ARSE 71, ARNO 32, Shopping da Cidadania (Taquaralto), Aurenny III e Espaço da Cidadania (Taquaruçu), disponibilizando atendimento ao público com nove computadores em cada telecentro, em funcionamento de segunda a sexta, das 8 às 20 horas, sábados, domingos e feriados, das 8 às 18 horas.

Além desse projeto, no site do IBICT, no Mapa da Inclusão Digital<sup>4</sup>, pode ser verificado o número de iniciativas para se combater a exclusão digital no País. No Tocantins, no ano de 2011, foram detectadas 165 iniciativas cadastradas. Em Palmas, foram encontrados 36 pontos de inclusão digital (PIDs), mas apenas 5 estão validados. Essa é uma das dificuldades encontradas pelo órgão, pois depende das pessoas responsáveis pelos PIDs para assegurar os dados disponíveis no site. Isso reforça que, mesmo com as ações implementadas desde 2007 pelo Mapa, ainda não se pode efetivamente quantificar as ações de inclusão digital em cada cidade/Estado de forma precisa.

Nesta pesquisa, pretendeu-se analisar os pontos de inclusão digital do projeto Palmas Virtual. Para isso, buscou-se utilizar o mesmo questionário aplicado aos pontos

---

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://www.palmas.to.gov.br/portalprefeitura/seduc/secretaria.php>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2011

<sup>4</sup> Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2011



de inclusão digital do IBICT, já que não há resultados específicos sobre os Pontos de Inclusão Digital - PIDs da cidade de Palmas. O questionário abrange vinte questões que visam a obter dados e informações detalhadas sobre os PIDs, como instituição ao qual está vinculado; tempo de existência e funcionamento; utilização ou não da internet; tempo de conexão; sistema operacional; gerenciamento e definição dos usuários quanto ao nível de importância dos serviços oferecidos dentro de um PID.

Pereira (2009, p. 146) salienta que

O questionário prioriza obter dados quantitativos visando a avaliar a qualidade no atendimento dos telecentros e à identificação de seu público-alvo e procurar identificar quais os serviços de maior importância para os usuários dos telecentros, procurando avaliar o nível de importância dos usuários aos serviços disponibilizados.

A primeira informação repassada pelo Coordenador de Inclusão Digital da Prefeitura é que a responsabilidade do funcionamento dos PIDs é da escola mais próxima do ponto de acesso e, com isso, ele não dispõe de informações integradas dos PIDs.

Os PIDs foram visitados, no primeiro semestre de 2010, e uma das dificuldades foi encontrar os responsáveis para responder ao questionário, pois o funcionário que fica no local se dizia não apto para responder.

Devido a esse problema, não foi possível organizar tabelas/gráficos com as informações do questionário padrão. Por isso se partiu para uma pesquisa que priorizou entrevista aberta (a partir do questionário padrão) e do que se pôde observar no local.

O tempo de existência dos pontos de acesso é acima de quatro anos. Verificou-se que, mesmo sendo as escolas as responsáveis pelos PIDs, há um baixo grau de utilização dos espaços existentes, principalmente para uso relevante em termos de efetiva inclusão digital, que implica atendimento de qualidade e uso significativo para os seus usuários, como vem sendo enfatizado neste artigo.

Uma das causas para a baixa utilização dos locais é a restrição de conteúdos como Orkut, MSN, salas de bate-papo e similares. De acordo com informação do funcionário do local, a preferência dos jovens é pelos conteúdos dessas ferramentas de interatividade. Além disso, tem-se a baixa utilização de sistema operacional e *software* livre, ao uso dos quais muitos usuários ainda não estão habituados.



Em um dos pontos, em todo o horário disponível para uso (8h-18h), em média, cinco pessoas com faixa etária entre 22 e 35 anos procuraram atendimento com a finalidade de pesquisar conteúdo em geral e buscar informações sobre ofertas de emprego.

Warschauer (2006) afirma que o ponto de partida para uma consideração progressiva da TIC, em qualquer instituição, não deve ser a exclusão digital e como superá-la, mas as estruturas e as funções sociais mais amplas das instituições, e como a TIC pode ser empregada para ajudar essas instituições a tornarem-se mais democráticas, equitativas e socialmente inclusivas.

O autor acrescenta que

O conceito de exclusão digital ajudou a chamar a atenção do público para uma questão social importante: a extensão pela qual a difusão da TIC fomenta a estratificação e a marginalização ou o desenvolvimento e a igualdade. Com a atenção mundial focalizada nesse problema, este é o momento de formular uma estrutura conceitual mais refinada para a questão e uma agenda política e de pesquisa mais informada (WARSCHAUER, 2006, p. 282).

Portanto, o desafio político global não é superar a exclusão digital, mas expandir o acesso e o uso da TIC para promover a inclusão social. Um verdadeiro modelo de desenvolvimento com inclusão digital não é composto a partir da mera soma de equipamentos e conhecimentos isolados. O trabalho de inclusão digital deve estabelecer as raízes dos indivíduos na era do conhecimento, para atender as suas reais necessidades.

Os PIDs são bem equipados, com máquinas que têm, no máximo, cinco anos. Mas não é a mera aquisição de equipamentos que fará com que a inclusão digital ocorra, mas o desenvolvimento, o planejamento e a implantação de ações que levem à minimização dos excluídos digitais no País. Isso pode ocorrer mais facilmente se os projetos visarem não só ao fornecimento de *hardware* e *software*, mas também aos sistemas sociais e humanos, proporcionando acesso significativo às tecnologias.

Apenas o incentivo ao desenvolvimento tecnológico não é suficiente para superar a exclusão digital. Para que isso aconteça, é necessário também incentivar a democratização da informação, ampliando, assim, o acesso do cidadão aos espaços públicos de produção e divulgação do conhecimento: “[...] é preciso que cada ponto se transforme em uma base que possa desencadear novos pontos, estruturados nas relações coletivas, e constituídos a partir de suas necessidades e características, assim como de demandas provenientes dos cenários nacional e mundial” (MIRANDA, 2006, p. 53).



Investir na inclusão digital, portanto, não significa apenas alfabetizar tecnologicamente os indivíduos, as famílias e as comunidades, mas também inserir conteúdos, avaliar processos de recepção e mediação, tendo como finalidade a aplicabilidade social desses conteúdos trabalhados, a partir de conceitos e práticas da alfabetização da informação junto às escolas, a fim de que a sociedade esteja bem preparada para os desafios da informação e do desenvolvimento tecnológico.

O gerenciamento do uso dos espaços nos PIDs não dispõe de um programa específico, nem de relatórios que possam ser analisados. Há somente um cadastro de número de pessoas que utiliza o local. Verificou-se que os espaços ficam a maior parte do tempo ociosos. Uma das causas dessa ociosidade, ainda segundo um funcionário do local, é que, “[...] no ano passado, passou grande parte fechado, reabrindo somente no início do ano, e as pessoas não sabem que está funcionando novamente”.

Verifica-se que as ações não são integradas e nem mesmo compartilhadas com os cidadãos. Os telecentros devem ser um espaço de uso compartilhado de tecnologias de informação e comunicação, a porta de entrada para a formação do cidadão, contribuindo, assim, para a melhoria na qualidade de vida e para o desenvolvimento social dos indivíduos. Sua função principal é ser um dos instrumentos para a comunidade encaminhar os seus problemas, facilitando o acesso a programas sociais, de forma a contribuir para a mobilização e a articulação entre as pessoas e a comunidade.

### **Considerações finais**

Um dos grandes desafios do processo de inclusão digital é que a grande maioria das pessoas excluídas socialmente tome consciência de que a utilização dos recursos da tecnologia de informação e comunicação amplia seu conhecimento e melhora a sua condição de vida. No Brasil, temos muitas iniciativas de inclusão digital, todas positivas e bem intencionadas que tentam combater a exclusão digital em várias esferas, por exemplo, o governo eletrônico, em nível federal e estadual, que disponibiliza na internet os diversos serviços públicos; as empresas privadas, com os programas de responsabilidade social e as ações isoladas da sociedade civil.

Mas tudo isso são ações pontuais, isoladas que representam muito pouco, se comparadas às reais necessidades do País. É fundamental que governo, iniciativa privada e organizações não governamentais unam-se para priorizar projetos de política



pública que atendam as necessidades específicas do local e possam, com eficiência, minimizar o problema da exclusão digital.

Superar a exclusão digital não se resume simplesmente a dar um computador e uma conexão de internet a cada cidadão. Os componentes não tecnológicos do problema (atitudes, conhecimento, educação) são tão ou mais importantes que os componentes tecnológicos (equipamentos, conectividade). Na construção de uma política efetiva para a questão, devem ser analisadas propostas que contemplem o desenvolvimento do capital humano integrado à tecnologia de informação e comunicação. É preciso analisar os processos e as relações de exclusão e não apenas o fato em si. O que importa é a dinâmica pela qual as pessoas foram levadas ao estado de inclusão.

O acesso é um ponto importante, um pré-requisito sem o qual não é possível prosseguir. Existem outros aspectos importantes que não podem deixar de ser avaliados para a implementação de uma política de inclusão digital:

- capacitação: treinamento para o uso do meio e formação de quadros para configurar, operar, manter e desenvolver serviços e sistemas;
- sustentabilidade: viabilização econômica e financeira para garantir manutenção e atualização dos serviços locais;
- conteúdo: oferta de conteúdos locais, serviços e sistemas de informação em nosso idioma; democratização de toda a informação legalmente pública; facilidades para produção e disseminação de conteúdo local.

Esses aspectos poderiam ser analisados em forma de uma cadeia, em que primeiramente o acesso precisa estar disponível aos que realmente não o têm. Assim, não adianta incentivar que sejam colocados telecentros em bairros nobres. É preciso que o local de acesso esteja onde está quem precisa: centro da cidade, periferia, comunidades rurais e indígenas etc. Depois de disponibilizar o acesso, capacitar as pessoas para que façam um uso significativo desses pontos de acesso. Essa capacitação não pode restringir-se aos usuários, mas também devem ser oferecidos treinamentos para desenvolvimento de serviços e manutenção de sistemas e, o mais importante, além da conectividade técnica (os indivíduos apertarem botões), é a capacidade educativa e cultural para utilizar uma ferramenta como a internet. Não basta ter acesso à informação, é preciso saber o que fazer com ela. Desenvolver a capacidade de aprender a aprender e promover o senso crítico da população não são tarefas fáceis.



A inclusão social envolve o estabelecimento de condições para que todos possam viver com qualidade de vida e como cidadãos plenos, dotados de conhecimentos, meios e mecanismos de participação política para agirem de forma fundamentada e consciente.

Uma visão reducionista do processo de exclusão social entende os excluídos como aqueles que estão marginalizados economicamente. A exclusão social não deve ser definida unicamente pelo poder aquisitivo (salário, renda, capacidade de consumo); ela supõe ter por referência um padrão de vida de inclusão, de costumes e de atividades. Logo, a exclusão social não pode ser entendida como sinônimo de pobreza. Aspectos comportamentais também caracterizam a exclusão. Um determinado indivíduo pode ser rico e discriminado em um determinado grupo pela sua idade, pela sua cor (negra, branca, parda), pela sua opção sexual ou pela sua religião. Enfim, são seus valores culturais que o incluem ou excluem de uma determinada comunidade.

Nem o aumento do consumo leva ao aumento do conhecimento, nem o investimento maior na economia leva à maior produção de conhecimento. O que provoca o aumento do conhecimento é a qualidade da educação e a capacidade do indivíduo de continuar a aprender sozinho. Nessa nova concepção de sociedade, o surgimento de novas teorias e de novas informações é tão intenso que é praticamente impossível para um indivíduo ficar atualizado simplesmente pelos meios tradicionais: escolas e universidades.

O risco da exclusão social via exclusão digital é enorme. O indivíduo, após adquirir uma formação, precisa aprender sozinho para manter-se atualizado. E a internet desempenha um papel crucial nessa questão, visto que cria novas fontes de conhecimento, ou complementa a escola tradicional: pois, se a internet fica limitada a poucos privilegiados, ela tende a aprofundar ainda mais as diferenças sociais.

Para se compreender a exclusão digital, é preciso desenvolver a consciência, o planejamento e a implantação de treinamento efetivo, na organização de processos de mudança sustentável, e não a mera aquisição de equipamentos. Para atingir esse objetivo, é necessário focar na transformação, não na tecnologia: na implementação de qualquer projeto de tecnologia de informação e comunicação, o mais importante não é a disponibilidade do computador, nem da linha para a internet, mas promover a habilidade das pessoas de usar as ferramentas para se engajarem em práticas sociais significativas.

A inclusão digital tem que promover o domínio do indivíduo sobre uma série de recursos, todos desenvolvidos e promovidos com vistas à melhoria social, econômica e



ao poder político do público-alvo e das comunidades. A rapidez com que acontecem os processos de inovação tecnológica exige um esforço cada vez maior para a formação do indivíduo. Tanto o desenvolvimento de novas formas de comunicação, como o barateamento do acesso a elas deveriam contribuir para uma melhor educação.

As tecnologias de informação e comunicação podem ser um instrumento para se alcançar esses objetivos. A questão da inclusão digital deve estar fortemente ligada a uma proposta de política pública clara e eficiente que contemple todos os aspectos aqui levantados. Algumas iniciativas já estão sendo colocadas em prática, mas ainda há muito que se fazer para se alcançar a inclusão digital plena.

Muitas discussões acerca da inclusão digital aparecem, sem antes haver um consenso sobre o significado desse termo, primeiro passo para que, de fato, as ações de governo, empresa, universidades resultem em mudanças significativas aos cidadãos. Dessa forma, fica mais fácil assegurar a cidadãos a conquista da “cidadania digital” e permitir a eles acesso a essa nova dimensão de cidadania que os qualifica para uma atuação social diferenciada e mais participativa, por meio do uso das TIC e das comunidades em rede.

## Referências

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas 2008**. Coordenação de Alexandre F. Barbosa. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2008/index.htm>> Acesso em: 5 mar. 2010.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena; LIMA, Jussara. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf.**, v. 34, n.1, p. 28-36, jan./abril. 2005. ISSN 0100-1965.

LEMOS, André. Cibercidade. Um modelo de inteligência coletiva. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Cibercidade**. As cidades na cibercultura. Rio de Janeiro: E-papers, 2004. p. 19-26.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1999.

LYNCH, Kevin. **A imagem da cidade**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

MIRANDA, Antonio. Informação e desenvolvimento em uma sociedade digital. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 53-57, abr./set., 2006.



PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. **Mapa de inclusão digital**: pesquisa 2007/2008. Pesquisa sobre Centros Públicos de Acesso Gratuito no Brasil: Relatório Final. Brasília: IBICT, ago. 2009.

SELWYN, Neil. Reconsidering political and popular understanding of the digital divide. **New Media & Society**, v. 6, n. 3, p. 341-362, 2004.

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

\_\_\_\_\_. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. **Seminários temáticos para a III Conferência Nacional de C,T&I**, 2005.

SORJ, Bernardo. (nome sem abreviação para seguir o padrão das outras referências) **brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília: Unesco, 2003.

SPENCE, J.; MERLO, T. R. Conectando e desconectando a digital divide: uma perspectiva sócio-cultural enquanto fator interveniente no processo de inclusão digital/social no Brasil. In: JAMBIERO, Othon.; STRAUBHAAR, Joseph (Org.). **Informação e comunicação**: o local e o global em Austin e Salvador. Salvador: EDFBA, 2004. p. 255-270.

TAKAHASHI, Tadao. Inclusão Social e TICs. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 56-59, out./mar., 2005.

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