

## **Lan house e telecentro: Inclusão Digital De Jovens De Baixa Renda?**

Helga Nazario  
*helganazario@hotmail.com* - (UFF)  
Estrella Bohadana  
*ebohadana@gmail.com* - (UNESA e UERJ)

### **Resumo**

Este artigo apresenta o resultado da pesquisa que investigou as relações entre Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e usuários da Internet jovens e de baixa renda. Indagamo-nos se os usos da Internet por esses jovens, em telecentros e lan houses no município de Niterói, consistiriam em ações de inclusão digital. Valemo-nos das conceituações teóricas propostas por Canclini, Cazeloto, Soares, Sorj e Warschauer, entre outros. Estas atentaram para as articulações que relacionam a inclusão digital à exclusão social e consideram relevantes as questões do consumo de informações, do uso competente da leitura e escrita, e do alto percentual de analfabetos totais e funcionais. A pesquisa foi conduzida em cinco telecentros e seis lan houses, com entrevistas e questionários. Para a análise dos dados utilizamos a Teoria de Análise Argumentativa, de Perelman e Olbrechts-Tyteca. Ao final, concluímos que os usos da Internet em telecentros e lan houses não promovem a inclusão digital, no sentido de proporcionar a inclusão social de seus usuários, como pretendido no discurso governamental. Ainda que esses estabelecimentos se constituam em novos espaços para as relações sociais dos jovens, observamos que as ações ali realizadas não interferem na marginalização já instaurada no grupo, evidenciando a precariedade de tais estratégias.

**Palavras-chave:** inclusão digital, Internet, telecentros e lan houses.

### **Lan House (Internet cafe) and telecentre: digital inclusion of low-income youngsters?**

#### **Abstract**

This article presents the results of a piece of research that investigated the relationship between Information and Communication Technologies (ICT) and low-income young Internet users. Our question was whether the uses of the Internet by these youngsters, in telecentros and lan houses in the municipality of Niterói, would constitute digital inclusion initiatives. We have used the theoretical concepts proposed by Canclini, Cazeloto, Soares, Sorj and Warschauer, among others. These concepts observed the links that relate digital inclusion with social exclusion and consider as relevant issues the consumption of information, the competent use of reading and writing and the high percentage of total and functional illiteracy. The research was conducted in five telecentros and six lan houses, with interviews and questionnaires. For data analysis we used the Theory of Argumentative Analysis of Perelman and Olbrechts-Tyteca. Finally, we concluded that the uses of the Internet in telecentros and lan houses do not promote digital inclusion, in the sense of providing social inclusion of its users, as suggested in government discourse. Although these establishments are new spaces for youth socialization, we found that the actions carried out there do not interfere in the marginalization already installed in this group, highlighting the precariousness of such strategies.

**Key words:** Digital inclusion. Internet. Telecentros and lan houses.

## Introdução

Este artigo apresenta os resultados finais de uma pesquisa realizada em telecentros e *lan houses*, cujo objetivo foi o de investigar até que ponto os usos da Internet nesses estabelecimentos, por jovens de baixa renda, no município de Niterói, podem promover a inclusão digital.

No cotidiano, principalmente das metrópoles, deparamos com conexões de rede sem fio, equipamentos com *chips*, aparelhos de som digitais, telefones celulares com múltiplas funções, até a não tão nova Internet. A tecnologia digital está em toda parte e de alguma forma envolve toda a sociedade, mesmo não se difundindo homogeneamente nos países em desenvolvimento.

No Brasil, a disparidade entre usuários da Internet, demarcada pela renda familiar, é exemplo disso. De acordo com dados do Comitê Gestor da Internet (CGI) <sup>2</sup>, na faixa da população brasileira com rendimento de “até um salário mínimo, o percentual de usuários de Internet é de 16%, contra 79% de usuários na faixa de cinco ou mais salários” (CGI, 2010, p. 17). O mesmo Comitê demonstra que, pesquisando somente a população de baixa renda, 84% não têm acesso algum à Internet e que os 16% restantes realizam esse acesso de cibercafés, *lan houses* ou telecentros<sup>3</sup> (CGI, 2009, p. 126).

Embora as estatísticas revelem um crescente aumento do número de conectados entre as camadas favorecidas, no que se refere à população de baixa renda a falta de infraestrutura física, de computadores e o custo elevado das conexões apresentam-se como importantes fatores responsáveis pelo não acesso à Internet dessa população (CGI, 2010, p.1).

Se, por um lado, esses percentuais discrepantes evidenciam as desigualdades sociais existentes, por outro, demonstram que essas desigualdades não serão resolvidas apenas com o aumento de conectados, uma vez que a ausência de conexão indica a precariedade de renda. Mesmo que o número de jovens conectados cresça, isto possivelmente se deverá mais ao aumento da frequência nos espaços públicos que pela melhoria socioeconômica dessa parcela da população. Nesse sentido, a conexão *de per si*, ou a chamada inclusão digital, não será certamente indicadora de inclusão social ou do fim das diferenças sociais, como querem algumas medidas governamentais, já expressas no governo do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso.

Num breve histórico, pode-se dizer que os projetos de inclusão digital começaram a ser delineados em 1997, com o Programa Nacional de Informática na Educação (ProInfo), ainda em

---

<sup>2</sup>  
<sup>3</sup>

atividade e estabelecido pela Secretaria de Educação a Distância como “programa educacional com o objetivo de promover o uso pedagógico da informática na rede pública de educação básica”<sup>4</sup>.

Diversos programas de cunho nacional visando promover a universalização no acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) foram implantados, entretanto, a situação de exclusão da população de baixa renda não foi alterada.

Já no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva ampliaram-se a abrangência e o número de projetos. Citando os diretamente destinados aos jovens de baixa renda: Programa Computador Portátil para Professores, que fornece computadores portáteis sem custo para professores da rede pública; Programa Banda Larga nas Escolas, que previa a implantação de conexão rápida em 55 mil escolas até 2010; e o Kit Telecentros, incentivo à criação de espaços públicos gratuitos para acesso à Internet.

Não foi nosso propósito analisar o caminho percorrido por todos os projetos já citados e o teor das diferentes propostas; nosso foco foi o Projeto Telecentros, por seu cunho nacional e seus objetivos explícitos relacionados à inclusão digital.

Os telecentros são uma proposta do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, definidos como espaços públicos e gratuitos que visam proporcionar acesso às TIC, com computadores conectados à Internet, “incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões”<sup>5</sup>.

O Ministério vem lançando editais que estabelecem critérios para a manutenção dos telecentros já existentes e a implantação de novos. Quanto à estrutura física, os proponentes devem oferecer rede elétrica adequada a equipamentos de informática, rede lógica para interligar os computadores, mobiliário adequado e condições de habitabilidade (água potável, sanitários, iluminação, ventilação, segurança, limpeza e acessibilidade a pessoas com deficiências). Cabe ao programa conceder equipamentos de informática novos ou recondicionados (Kit Telecentros), serviços de conexão à Internet em banda larga e treinamento de monitores, remunerados por meio de bolsas.

Segundo a Portaria Interministerial, o monitor responsável pelas atividades de inclusão digital deve auxiliar os frequentadores e propor-lhes processos que permitam fazer uso das TIC disponíveis de maneira articulada ao desenvolvimento da comunidade. Entre outras exigências, se

---

4

5

bolsista, deve ser jovem de baixa renda, com idade entre 16 e 29 anos, morador da comunidade em que o telecentro está localizado<sup>6</sup>.

Em 2009, existiam 5.473 telecentros, dos quais 31 no município de Niterói. Com o objetivo de coletar, organizar, sistematizar e disponibilizar informações sobre inclusão digital, o Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), ambiente resultante da parceria entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a sociedade civil, apresenta em seu *site* números e informações acerca dos telecentros já implantados no Brasil. Em se tratando de esforços para quantificar o número preciso de telecentros, devemos levar em conta que o cadastramento nesse *site* é voluntário e, portanto, esse quantitativo pode não corresponder à realidade. Em 2010, o número de telecentros em atividade em Niterói caiu para apenas 13, o que reflete as dificuldades em manter projetos de inclusão digital.

Impressiona saber que, apesar dos esforços para a implantação e manutenção de tais locais, o CGI constatou que, em 2008, apenas 4% dos indivíduos que acessaram a Internet o fizeram em telecentros e, em 2009, o aumento foi de apenas cerca de 2% (CGI, 2009, p. 97 e 127).

Supomos que a baixa frequência aos telecentros possa ser explicada, em parte, pelo fato de eles não possuírem os mesmos atrativos da *lan house*. Neles, não há privacidade, as atividades são sempre supervisionadas pelo monitor, a conexão não é tão rápida, há bloqueio para instalação de jogos e proibição de acesso a conteúdos ofensivos ou pornográficos.

Na faixa etária de 16 a 24 anos, apenas 4% dos usuários de Internet utilizam o ambiente gratuito, contra 60% que preferem pagar para acessar de *lan houses* (CGI, 2010, p. 3). Estas se constituem num fenômeno que prolifera nas comunidades de baixa renda, por terem computadores e jogos ligados em rede, conexões rápidas e ambientes escuros. Tornaram-se também locais de socialização dos jovens, que dedicam parte significativa do tempo em jogos e navegação em sites de relacionamentos.

O discurso governamental apresenta os telecentros como espaços que visam promover o “uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, sua inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local” (IdBrasil)<sup>7</sup>. Confrontando os resultados com os objetivos, questionamos a sua viabilidade, uma vez que o projeto não faz parte de uma política pública mais ampla, capaz de responder pela pobreza e cidadania da população de baixa renda no sentido de modificar seu *status*.

---

6

7

Além disso, os objetivos descritos evidenciam um discurso que não leva em conta a formação educacional e profissional da população. Esse raciocínio proposto nos faz crer que a tecnologia e os avanços da sociedade se entrelaçam e que o acesso eficiente, planejado, intencional e competente às TIC pode contribuir para melhorar as oportunidades de vida; entretanto, ignora que os já marginalizados possuem oportunidades reduzidas.

Examinando atentamente as considerações apontadas, indagamos: o uso da Internet em telecentros ou *lan houses* seria o caminho para promover transformações sociais na população jovem e de baixa renda? É possível, para este mesmo jovem, em geral educado por uma escola ineficiente, partir para o contato com a Internet e incluir-se digital e socialmente? É possível ao indivíduo analfabeto funcional, pobre, excluído de seus direitos de cidadão, apoderar-se das tecnologias para magicamente modificar o seu quadro social?

### **Sobre a pesquisa**

De caráter qualitativo, ainda que se valendo de dados quantitativos, a pesquisa explora diferentes pontos de vista e diversifica os instrumentos de coleta e análise de dados, a fim de se obter uma noção abrangente da complexidade da questão em pauta.

Foram selecionados cinco telecentros e seis *lan houses*, situados no município de Niterói. A escolha considerou a facilidade de acesso e a segurança.

Os participantes da pesquisa foram: a) jovens, com idade entre 15 e 20 anos, com renda familiar entre um e três salários mínimos e usuários de telecentros e *lan houses*; b) monitores e coordenadoras de telecentros; e c) funcionários de *lan houses*.

Os instrumentos de pesquisa foram questionários e entrevistas.

As entrevistas foram analisadas por meio da Teoria da Argumentação. Esta consiste em identificar a quem os discursos se destinam, quais as teses, os acordos e a maneira como o orador constrói seus argumentos, visando persuadir o outro.

A Análise Argumentativa é “uma alternativa de Análise de Discurso, na qual interpretações são procuradas muito mais junto à intenção do locutor de persuadir do que junto a significações pontuais de cada momento do discurso” (RIZZINI, 1999, p. 105), e tem o propósito de interpretação de processos ideológicos, daí sua relevância sempre que se quer buscar a compreensão de tais processos ou identificar novos aspectos que os permeiam.

Podemos considerar a Análise do Discurso, segundo Castro (1997), como a teoria da determinação histórica dos processos semânticos, aqueles que desenvolvem significados na

linguagem. Os diversos grupos sociais desenvolvem modos de falar próprios e apropriam-se da linguagem em suas relações cotidianas, que são de natureza ideológica.

Já na Teoria de Análise Argumentativa apesar de não haver uma única forma de aplicação da técnica, ao utilizarmos o Modelo de Estratégia Argumentativa (MEA), alguns passos estruturam a análise: “busca-se o que dá coerência às falas; busca-se na atividade em que o sujeito está engajado o sentido do que ele diz. Para a reconstrução de argumentos, representa-se através de esquemas o argumento usado pelo locutor” (NEPUCEMO; CASTRO, 2008, p. 253).

O uso da Análise Argumentativa contribuiu para desvendarmos as noções de inclusão digital nas falas dos sujeitos sem que nos detivéssemos apenas ao discurso explícito e institucional de leis, decretos e planos.

### **Inclusão digital na sociedade da informação**

As transformações que ocorrem a partir do fim século XX, em sociedades globalizadas, geram uma gama de modificações nas relações sociais. Estamos insertos na sociedade da informação<sup>8</sup>, cujo principal alicerce é a comunicação (CASTELLS, 2008) e na qual o desenvolvimento social se dá pela ênfase nos processos de produção, difusão e uso de informações, principalmente nas mídias digitais.

Nessa nova sociedade, a produção está intimamente vinculada ao fenômeno da informatização (CAZELOTO, 2008), em que o computador é uma das principais ferramentas aliadas do capital, a ele conferindo mobilidade e velocidade. A informatização, alerta Cazeloto (2008), tece uma nova “elite”, que valoriza o trabalho imaterial e, desqualificando o trabalho típico da sociedade industrial, cinde os trabalhadores em duas categorias: “de um lado um núcleo central, altamente qualificado [...] de outro lado, uma massa de trabalhadores periféricos” (2008, p. 39).

A mudança de uma sociedade caracterizada pela produção para outra cujo foco é o consumo decorre da expansão tecnológica experimentada pelas indústrias após 1950, que conferiu um aumento contínuo da capacidade de produção. Esse aumento de produtividade exigiu estratégias para estimular o consumismo e ampliar os mercados, tais como “o lançamento incessante de ‘novos’ produtos ou o desenvolvimento de pequenas modificações técnicas e estéticas que tiravam de moda os produtos anteriores”. Para Cazeloto, “é essa incessante capacidade de inovar que surge como fator definidor do sucesso ou fracasso empresarial no mundo contemporâneo” (2008, p. 51).

---

8

Hoje verificamos, sem dúvida, a voracidade das corporações mundiais, que impulsionam cada vez mais o consumismo, evidenciando o que Barber (2005, p. 47) afirma ser a ilusão que vigora naqueles que creem que o capitalismo seria capaz de “responder a todas as necessidades humanas e fornecer a solução para todos os problemas”. Assim, ressalta esse autor que os mercados estariam longe de realizar o que caberia às comunidades democráticas. Esses mercados, afirma ele, “nos permitem, enquanto consumidores, dizer, aos fabricantes o que queremos. Aliás, permitem antes aos fabricantes, via publicidade e persuasão cultural, nos dizer o que queremos” (op. cit., p. 48).

É nesse contexto, pois, que se dá o desenvolvimento do ciberespaço. Surge com a microinformática nos anos 1970, com a convergência tecnológica e o estabelecimento do *personal computer*. Numa segunda fase, entre os anos 1980 e 1990, difunde-se o acesso à Internet, o que gera uma nova “ampliação de formas de conexão entre homens e homens, máquinas e homens, e máquinas e máquinas” (LEMOS, 2004, p. 2).

As influências do mercado estimulando o consumismo, a espetacularização (e banalização) da vida cotidiana e as pressões da sociedade da informação para que consigamos digerir o mundo da Internet afetam as percepções acerca da relevância do acesso às conexões. Não se podem considerar simplesmente as facilidades ou dificuldades para esse acesso, desvinculando-o das inúmeras variáveis a que a questão se remete.

É no interior da sociedade da informação que se insere a problemática da inclusão digital, exigindo para sua crítica um exame atento das reflexões sobre o poder econômico e suas influências nos processos de marginalização social.

O conceito de exclusão digital começou a ser delineado na década de 1990, a princípio com sentido análogo ao termo “*digital divide*”. Este se referia à lacuna existente entre os indivíduos que tinham ou não acesso aos computadores, à Internet, e à informação on-line. No entanto, segundo Warschauer (2006), essa noção reducionista desconsidera que “o acesso significativo às TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à Internet [...] insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais”, portanto os indivíduos não se classificam apenas entre os que têm e os que não têm acesso às TIC. (2006, p. 21).

Outros sentidos foram atribuídos à exclusão digital, apontando sua relação com uma teia de causalidades – idade, etnia, renda, educação, política – e que qualquer iniciativa para reduzi-la não poderia desconsiderar esse contexto (WARSCHAUER, 2006).

Portanto, para aferir a exclusão digital, não bastava considerar o acesso à Internet, era necessário analisar uma série de aspectos. Entre eles, como o usuário se relacionava com o tempo disponível e a qualidade do acesso; o dinamismo das TIC requerendo constantes atualizações, as quais, que por sua vez, demandavam investimentos regulares; e a capacidade de leitura e interpretação das informações (SORJ, 2005).

Numa análise alinhada com a de Sorj (2005), Warschauer (2006) enfatiza ser necessário focar a transformação social e não as tecnologias. Debater os conceitos de inclusão social e TIC é uma alternativa que, de modo mais acurado, retrata os desafios a serem superados. A discussão muda do eixo exclusão digital para inclusão social, uma vez que o cerne das ações políticas globais não deve ser apenas superar a exclusão digital. Esta passa, então, a ser concebida como fato relacionado a uma exclusão maior: a social.

Como lembra Sorj (2005), são sempre os ricos que usufruem as “vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos no mercado de trabalho, enquanto a falta destes aumenta as desvantagens dos grupos excluídos. Em ambos os casos, os novos produtos TICs aumentam, em princípio, a pobreza e a exclusão digital”. (2005, p. 102)

Nesta nova sociedade globalizada, as diferenças e as desigualdades não podem mais ser consideradas “fraturas” a serem superadas, como se acreditava no “humanismo moderno” (CANCLINI, 2007). Canclini (2007) nos revela as motivações para essa mudança, quando afirma que a sociedade “agora é pensada com a metáfora da rede. Os incluídos são os que estão conectados; os outros são os excluídos, os que veem rompidos seus vínculos ao ficar sem trabalho, sem casa, sem conexão”. Ainda segundo o autor, “o mundo apresenta-se entre os que têm domicílio, documento de identidade, cartão de crédito, acesso à informação e dinheiro, e por outro lado, os que carecem de tais conexões” (2007, p. 92).

Com relação ao valor que as conexões adquirem nesse cenário, Canclini alerta para o fato de que não é apenas o capital material que estratifica a sociedade. A posse de recursos necessários às conexões é relevante, uma vez que “o capital que produz a diferença e a desigualdade é a capacidade de mover-se, manter redes interconectadas. As hierarquias no trabalho e no prestígio estão associadas não só à posse de bens localizados, mas também ao domínio de recursos para conectar-se” (2007, p. 95).

Elencando os fatores responsáveis pela exclusão digital de parte significativa da população, Mattos e Chagas (2008) afirmam que a falta de investimentos na melhoria da educação básica, aumentando as desigualdades educacionais e consolidando as diferenças em termos de educação

formal, geram o “fator cognitivo”. Esse fator limita as possibilidades de implementação de projetos efetivos de inclusão digital. Ou seja, a capacidade de compreensão e uso efetivo das potencialidades das TIC é diferenciada na população, uma vez que é alto o grau de desigualdade na educação formal.

Tal diferença, a que esses autores chamam de cognitiva, não seria detectada pelos mecanismos de aferição tradicionais de inclusão (medição do percentual de acesso à Internet), falseando a noção de crescimento em qualidade desse acesso. Portanto, não seria possível captar se “de fato a ampliação do número de pessoas conectadas à Internet significa que essas pessoas estão percebendo um acesso qualificado às TIC e se de fato esse acesso tem promovido uma melhoria significativa na qualidade de vida dessas pessoas” (MATTOS; CHAGAS, 2008, p. 72).

Problematizando o acesso à Internet, questionamos o que de fato vem a ser a inclusão digital e em que medida essa inclusão poderia se transformar num processo de inclusão social, se considerarmos que o Brasil se caracteriza por ter sua riqueza distribuída de forma altamente concentrada – poucos com muito –, fortes desigualdades sociais, estagnação de salários e desemprego estrutural. E isso sem mencionar as discrepâncias regionais.

Retornando aos indicadores que apresentam o crescimento do número de conectados, Mattos e Chagas (2008) alertam para a necessidade de elaboração de critérios mais bem articulados com os projetos já existentes de inclusão digital, no sentido de avaliar seu impacto na população. Não se trataria apenas de mensurar quantos dizem ter se conectado num determinado período de tempo, mas de afirmar que a inclusão digital aumenta e é significativa para a melhoria da qualidade de vida da população. Os responsáveis pelos indicadores nacionais deveriam averiguar os efeitos práticos desses projetos de inclusão no cotidiano de seu público-alvo.

Segundo esses autores, para avaliar a eficácia dos projetos de inclusão digital, os indicadores deveriam verificar se os projetos proporcionam ao indivíduo “inserção no mercado de trabalho e geração de renda, melhora do relacionamento entre cidadão e o poder público, [...] facilitação das tarefas cotidianas, incremento de valores culturais e sociais, ampliação da cidadania e difusão do conhecimento tecnológico” (MATTOS e CHAGAS, 2008, p. 86).

Ainda acerca da inclusão e exclusão, esses autores concluem que seria falsa e enganosa a ideia de que a existência de tecnologias, por si só, permitiria a melhoria econômica e social da população. E elucidam: “A exclusão ao acesso às TIC pela renda diminui quando a renda média da sociedade cresce. [...] A ordem de determinação parece ser da renda para a melhoria das condições de acesso às novas tecnologias e não o contrário.” (op. cit., p. 90)

Em outra abordagem, mas ainda problematizando a maneira como no Brasil ocorre o fenômeno da inclusão digital, Cazaloto (2008) afirma que a inclusão digital é um artifício de engenharia social que visa estender à maioria as possíveis vantagens que as classes média e alta usufruem ao conectar-se.

De acordo com o autor (2008, p. 128), os programas sociais de inclusão digital (PSID) buscam legitimar-se na promoção da cidadania, no desenvolvimento econômico e na inclusão da maioria marginalizada. Entretanto, o próprio termo (inclusão digital) já revela uma hierarquia social, uma vez que o foco desses projetos “são, inevitavelmente, grupos já subordinados na divisão social de privilégios. A ideia igualitária que apregoam em seus discursos, portanto, esbarraria em uma cisão de caráter mais amplo: a própria estratificação social” (CAZELOTO, 2008, p. 128).

A crítica que Cazaloto (2008) faz à ação dos PSID é a de que estes se voltam para capacitar os usuários a realizar as tarefas mais simples, e são oferecidos cursos básicos, que não requerem atualizações velozes e constantes de sua clientela, nos quais “o capital cognitivo fornecido [...] é perecível e estático, ao passo que a cibercultura faz da velocidade uma forma de riqueza e subordinação” (CAZELOTO, 2008, p. 128).

Nesse sentido, vale lembrar que, em artigo questionando a relevância da conectividade e da mobilidade nas novas tecnologias, Amaral e Bohadana (2008) avaliam as possibilidades que estas teriam de se transformarem em novos pilares da inclusão digital. Segundo as autoras, duas questões se apresentam: uma diz respeito ao aumento da conectividade e da mobilidade que novos equipamentos proporcionam; outra, às competências necessárias para transformar a informação em conhecimento.

Com relação à primeira questão, as autoras apresentam dados (CGI) mostrando o aumento de conexões à Internet; entretanto, averiguam que esse aumento não ocorre na sociedade em sua totalidade, mas restringe-se aos grupos mais favorecidos. E, embora constatem que a aquisição de aparelhos celulares cresceu significativamente, a sua utilização para conexões à Internet é de apenas 5% (op. cit., p. 4).

Fica comprovada, portanto, a ineficácia dessa mobilidade em disseminar a inclusão digital, uma vez que o índice de desconectados não poderá ser mudado por uma estratégia de alcance tão pequeno, e as tecnologias móveis, “embora facilitem a comunicação e a troca de informações, não possibilitam, por si só, a inclusão digital” (AMARAL; BOHADANA, 2008, p. 5).

Ainda acerca da multiplicidade de fatores que influenciam a inclusão digital, temos a questão da alfabetização e do letramento. Magda Soares (2004) traça um panorama histórico dos

dois conceitos, comparando as acepções que estes assumem ora na Europa, ora no Brasil. Neste artigo, apresentaremos sua trajetória no Brasil.

Os conceitos de letramento não surgem para tratar daqueles que, apesar de alfabetizados, não dominam as práticas de leitura e escrita com eficiência. Ambas as noções se confundem, e “o despertar para a importância e necessidade de habilidades para o uso competente da leitura e da escrita tem sua origem vinculada à aprendizagem inicial da escrita, desenvolvendo-se basicamente a partir de um questionamento do conceito de alfabetização” (SOARES, 2004, p. 7).

Até o censo de 1940, alfabetizado era aquele que afirmasse saber ler e escrever (escrita do próprio nome); no entanto, já em 1950, o censo passou a considerar alfabetizado aquele que fosse capaz de ler e escrever um bilhete. Essa exigência denota uma evolução, ainda que rudimentar, no sentido de solicitar ao indivíduo que fosse capaz de exercer uma prática de leitura e escrita. Atualmente, os resultados do censo consideram o critério de anos de escolarização para caracterizar o nível de alfabetização funcional da população, estando “implícito nesse critério que, após alguns anos de aprendizagem escolar, o indivíduo terá não só aprendido a ler e escrever, mas também a fazer uso da leitura e da escrita [...]” (*apud.*, SOARES, 2004, p.7).

Soares (2004) sintetiza sua abordagem relatando-nos que, no Brasil, a discussão do letramento está sempre atrelada ao conceito de alfabetização, o que gera uma inexistente fusão dos dois processos, com “prevalência do conceito de letramento, apesar da diferenciação sempre proposta na produção acadêmica” (*op. cit.*, p. 8).

Em virtude da já citada (con)fusão entre os conceitos de “alfabetização” e “letramento”, a noção de “alfabetização” tem perdido suas especificidades. Por isso, Soares (2004) aponta essa questão como a principal responsável pelo fracasso detectado na aprendizagem escolar em geral e, em particular, também na aprendizagem da escrita nas escolas brasileiras. Tal fracasso, acrescenta, vem sendo denunciado há muitas décadas; entretanto, se antes este se revelava nas avaliações internas, nos índices de evasão e repetência, hoje é mensurado por avaliações externas, que detectam e divulgam a sua amplitude (*op. cit.*, p. 8).

Acerca dessas avaliações, Soares (2004) cita as instituições estaduais (Sistema de Avaliação de Rendimento Escolar do Estado de São Paulo - SARESP e Sistema Mineiro de Avaliação da Educação Pública - SIMAVE), nacionais (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica - SAEB e Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM) e internacionais (Programme for International Student Assessment – PISA). Em todas, revela-se a atual situação do ensino fundamental e médio, e o fracasso da aprendizagem se traduz “em altos índices de precário ou nulo desempenho em provas

de leitura, denunciando grandes contingentes de alunos não alfabetizados ou semialfabetizados depois de quatro, seis, oito anos de escolarização” (*op. cit.*, p. 9).

Soares (2004) elenca as possíveis causas para o que denomina de “perda da especificidade da alfabetização”, limitando-se às causas de natureza pedagógica: “a reorganização do tempo escolar, com a implantação do sistema de ciclos; a progressão continuada”; e o que para a autora se configura em principal causa, “a mudança conceitual a respeito da aprendizagem da língua escrita que se difundiu no Brasil, a partir de meados dos anos de 1980”. (2004, p. 9).

Ainda discorrendo acerca da perda da especificidade da alfabetização e dos problemas decorrentes de falsas inferências, Soares argumenta que “a percepção que se começa a ter, de que, se as crianças estão sendo, de certa forma, letradas na escola, não estão sendo alfabetizadas, parece estar conduzindo à solução de um retorno à alfabetização como processo autônomo, independente do letramento e anterior a ele” (*op. cit.*, p. 11).

Em meio a essas discussões, a autora destaca que a tendência atual nos processos de alfabetização é basear-se numa concepção holística da aprendizagem da língua escrita, na qual “aprender a ler e a escrever é aprender a construir sentido para e por meio de textos escritos”, utilizando experiências e conhecimentos prévios. Nessa concepção, o sistema “grafofônico (as relações fonema–grafema) não é objeto de ensino direto e explícito, pois sua aprendizagem decorreria de forma natural da interação com a língua escrita” (SOARES, 2004, p. 12). No entanto, as avaliações de ensino, já mencionadas, apresentam resultados insatisfatórios quanto ao nível de alfabetização de crianças e jovens no contexto escolar. Esse fato tem gerado críticas a essa concepção de aprendizagem da língua escrita, principalmente devido à ausência de “instrução direta e específica para a aprendizagem do código alfabético e ortográfico” (*op. cit.*, p. 12).

Segundo a caracterização de alfabetização e letramento proposta ainda pela mesma autora (2004, p. 14), a relação estabelecida é de interdependência. A alfabetização desenvolve-se “*no contexto de e por meio de* práticas sociais de leitura e de escrita, isto é, através de atividades de letramento, e este, por sua vez, só se pode desenvolver *no contexto da e por meio da* aprendizagem das relações fonema–grafema, isto é, em dependência da alfabetização” (itálicos da autora, *op. cit.*, p. 14).

Em se tratando da problemática alfabetização e letramento, não podemos desconsiderar que o amplo acesso à escola (97,6%) nem sempre se traduz em aprendizado, já que “entre as 28,3 milhões de crianças de 7 a 14 anos, que pela idade já teriam passado pelo processo de alfabetização,

foram encontradas 2,4 milhões (8,4%) que não sabem ler e escrever” (2008a)<sup>9</sup>. Ainda contamos com 14,1 milhões de analfabetos absolutos, o que corresponde a 10,0% da população adulta.

Nesse caso, não é apenas o analfabetismo que inviabiliza o letramento digital, pois o analfabetismo funcional também deve ser contabilizado. E mensurar com precisão o percentual de analfabetos funcionais em uma população é tarefa complexa. Considera-se analfabeto funcional aquele que, apesar de ter a capacidade de decodificar letras e números, não depreende o sentido de frases e textos e/ou não efetua as operações matemáticas. Também é analfabeto funcional aquele que, com 15 anos ou mais, conta com menos de quatro anos completos de estudo, ou seja, jovens e adultos que não concluíram o primeiro segmento do ensino fundamental (IBGE, 2008b, p. 44)<sup>10</sup>.

Em 2007, esse percentual era de 21,7% e, se somados aos 10,0% de analfabetos absolutos, chega-se ao patamar de 31,7% da população (ibid., p. 45), não alcançando o mínimo esperado de competências para a lectoescrita.

Em face do exposto, perguntamos: até que ponto a inclusão digital é factível a indivíduos que não efetivarão a produção de conhecimento autônomo por meio de busca e seleção de informações, quer em livro, quer na Internet?

### **Apresentação e análise dos dados**

Os dados analisados foram obtidos por meio de 50 questionários, contendo perguntas abertas e fechadas para jovens de baixa renda usuários de telecentros, visando conhecer as atividades executadas na Internet nesses locais; cinco entrevistas a monitores de telecentros em Niterói, sendo quatro vinculados à Fundação Municipal de Educação de Niterói (FME) e um a uma ONG, questionando acerca da inclusão digital e da intencionalidade das atividades oferecidas nesses estabelecimentos; uma entrevista com coordenadoras da FME, com o intuito de conhecer pormenores do Projeto Telecentro; 50 questionários dirigidos a jovens de baixa renda usuários de *lan houses*, perguntando quais as atividades executadas na Internet nesses locais; e seis questionários dirigidos a funcionários de *lan houses*, investigando as atividades mais realizadas por jovens de baixa renda na Internet.

As questões tiveram por objetivo caracterizar os usuários de telecentros e *lan houses* quanto a idade, sexo e renda; levantar o que significa para esses usuários diversão e lazer; e de que maneira utilizam a Internet.

---

9

10

Consideramos que, entre as técnicas disponíveis para a coleta de dados em pesquisa qualitativa, a entrevista é uma das mais adequadas. Segundo Rizinni (1999, p. 62), a entrevista consiste “numa conversa intencional” quando se deseja explorar o assunto em profundidade. E foi, portanto, visando explorar as concepções que os monitores têm acerca da inclusão digital e quais as atividades que realizam nos telecentros para promovê-la que utilizamos entrevistas em nosso contato com as coordenadoras da FME e com os monitores de telecentros.

### **Os telecentros**

Os telecentros são espaços gratuitos com computadores conectados à Internet para uso da população de baixa renda. Esses estabelecimentos tanto podem ser vinculados a instâncias governamentais como não governamentais (ONGs), bem como a entidades religiosas.

Os vinculados a instâncias governamentais estão sob responsabilidade da Fundação Municipal de Educação, que criou uma coordenação especial para gerenciar e administrar esses estabelecimentos. Cabe a essa coordenação verificar a viabilidade de novos proponentes, contratar e treinar monitores, normatizar o uso dos espaços, estabelecer duração, periodicidade e teor dos cursos, armazenar informações com relação à frequência dos usuários e avaliar o andamento das atividades.

Nos telecentros vinculados a ONGs, a coordenação é responsável pelo cadastramento de usuários, pela definição de regras de utilização dos computadores, tais como tempo permitido para o acesso à Internet e *sites* proibidos, e por estabelecer junto aos voluntários (em sua maioria, alunos do ensino superior) as atividades de aprendizagem de informática básica.

Os telecentros vinculados a instituições religiosas localizam-se em salas no interior dessas instituições, e dão maior ênfase ao curso de informática, com a aprendizagem de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações de *slides*.

Do ponto de vista da organização espacial, os telecentros – quer atrelados à Fundação e a ONGs, quer atrelados a instituições religiosas – assemelham-se. No que concerne aos equipamentos, dispõem de computadores antigos, banda larga – que não é ágil –, mas não há impressoras, drives de CD ou DVD, portas USB e caixas de som. Entre os telecentros pesquisados, somente um não tinha máquinas quebradas. Os demais estavam permanentemente aguardando manutenção.

Doravante designaremos os telecentros por T1, T2, T3, T4 e T5; os monitores por M1, M2, M3, M4 e M5; e a pesquisadora por E1.

Buscando entender as motivações políticas que geraram o Projeto Telecentro na Fundação, questionamos os seus objetivos e fomos informados de que a meta foi sempre a de ampliar a inclusão digital da população carente.

Com relação ao funcionamento desses estabelecimentos, fomos informados de que os telecentros da FME têm horários, normas de conduta, regras de funcionamento e sanções comuns a todos. Quanto ao horário, teoricamente, iniciam suas atividades às 8 horas e as encerram às 17 horas. Nas salas do telecentro não é permitido alimentar-se nem fazer uso do celular. Os jovens e os monitores devem atender suas ligações fora do recinto. Há igualmente restrições com relação ao uso da Internet. O acesso ao MSN, Orkut, Facebook e Twitter só pode ser feito por maiores de 16 anos, e sites de conteúdos impróprios (pornografia e violência) são proibidos e em parte bloqueados. As punições para os que infringem essas normas vão desde advertência oral à suspensão temporária do direito ao uso do espaço.

Conforme observamos e como também informado pela Fundação, o número de telecentros em atividade muda com alguma frequência. O motivo mais comum é o hiato de tempo entre o término de contrato de monitores, a contratação e o treinamento de novos e o término da parceria entre o proponente e a FME.

Apesar de semelhantes em atividades, cada telecentro possui especificidades distintas. O T1 foi o pioneiro em ações para a inclusão digital em Niterói. Segundo a coordenação local, esse estabelecimento tem por objetivo principal realizar e apoiar ações socioeducativas junto às comunidades e suas lideranças, bem como desenvolver programas em parceria com escolas e universidades da rede pública de ensino.

O T2 atende a uma clientela diversificada: idosos, moradores de rua, crianças, estudantes em pesquisas escolares e jovens em busca de cursos de introdução à informática e/ou confecção de currículos. Está situado próximo à FME, em prédio público, em sala ao lado de uma biblioteca. Parte do público que não encontrou na biblioteca as informações de que precisava para realizar pesquisas dirige-se ao local.

O T3 localiza-se no acesso a uma favela e estrategicamente próximo a outros dois projetos da Prefeitura: uma biblioteca e um posto médico. Em nossas visitas, os computadores permaneceram ocupados durante todo o tempo; entretanto, não eram apenas jovens estudantes que procuravam o local. Trabalhadores desempregados e senhoras donas de casa também participavam dos cursos de informática.

Entre os telecentros da FME, o T4 é considerado modelo. Situa-se em área nobre de um bairro modesto, cercado por cinco escolas públicas e com alta frequência de jovens, a ponto de haver filas de espera e agendamentos. Foi o primeiro a ser inaugurado, possui 20 computadores conectados, igualmente distribuídos em duas salas, sendo dez para livre utilização e os outros destinados a cursos.

O T5 ocupa uma sala em prédio sem conservação alguma. Nesse recinto há atendimento multidisciplinar a dependentes químicos, os quais são os principais usuários do telecentro. Comparando-o aos demais, o T5 é o que conta com as piores instalações e a menor frequência de usuários.

### **As lan houses**

Por serem, na maioria, estabelecimentos que atuam “na informalidade”, não foi possível precisar o número de *lan houses* existentes no município. O que percebemos ao longo dos dois últimos anos é a diminuição desses estabelecimentos em bairros de classe média e alta, e seu deslocamento para periferias e favelas. Considerando que o CGI (2010, p. 4) aponta o aumento de computadores domésticos com acesso à Internet nas classes A, B e C, a hipótese é a de que eles sejam acessíveis a essas classes, mas ainda caros para a população de baixa renda. Das nove *lan houses* conhecidas entre 2008 e 2009, três fecharam. Foram aplicados questionários aos usuários e funcionários em seis estabelecimentos com localização e aspectos físicos distintos. Doravante designaremos as *lan houses* por L1, L2, L3, L4, L5 e L6, e seus funcionários, respectivamente, F1, F2, F3, F4, F5 e F6.

A L1 está situada num hipermercado de grande circulação no centro da cidade. É o estabelecimento com o maior número de computadores (20) e as melhores instalações. Num primeiro contato, F1, com ares de desconfiança, não se mostrou disposto a participar da pesquisa. Reação que foi detectada em cinco das seis *lan houses* investigadas. Numa segunda visita, em vez de propor o preenchimento do pequeno questionário, a pesquisadora conversou informalmente sobre os dados que desejava obter e, ao finalizar, efetuou tais registros, sempre perguntando aos entrevistados se havia compreendido corretamente as respostas. Apesar da localização acessível e das dependências confortáveis, a L1 está frequentemente vazia. Nas palavras de F1, mesmo a população que frequenta *lan houses* não “simpatiza” com o local. Essa informação nos remete ao discutido anteriormente com relação ao fato de serem as *lan houses* espaços de socialização dos jovens. Não nos pareceu que muitos deles frequentem um hipermercado e que nele se socializem. Possivelmente, procuram *lan houses* próximas de sua residência ou escola.

A L2 também se situa no centro de Niterói, dentro de uma galeria de grande movimento comercial. Trata-se de um espaço pequeno, com cinco computadores e movimentação intensa de clientes. A recepção é apertada e o local não é bem iluminado, mas não é completamente escuro. Para justificar a falta de interesse em participar da pesquisa, F2 alegou estar bastante ocupado. Após enfatizar que o questionário era composto de apenas três perguntas simples, concordou em respondê-lo. Suas respostas foram evasivas, como se buscasse a neutralidade do discurso.

A última *lan house* situada no centro do Niterói, L3, localiza-se próxima ao *campus* de uma universidade pública. Sua fachada de vidro é coberta de insulfilme escuro, impedindo que de fora se enxergue seu interior; entretanto, o espaço é bem iluminado. Possui dez computadores em rede e oferece serviços diversificados, os quais já mencionamos anteriormente. F3 prontificou-se de imediato a responder ao questionário.

A L4 situa-se num bairro de classe média alta, numa das ruas de maior movimento comercial, próxima a uma escola. Segundo nos informou F4, já houve maior procura; hoje o número de clientes é pequeno. Dispõe de 15 computadores conectados à Internet, seu ambiente é escuro e a falta de manutenção de bancadas e cadeiras é evidente. Frisamos que se trata de um estabelecimento sem concorrência próxima.

As duas últimas *lan houses* visitadas, L5 e L6, estão situadas num mesmo bairro de moradores de baixa renda. A L5 conta com dez computadores e, em visita realizada, constatamos a presença de um grupo de amigos entretidos com jogos on-line.

A L6 está próxima ao T4 e a escolas públicas. Possui seis computadores conectados.

### **Os jovens usuários de telecentros e *lan houses***

Para a descrição dos jovens usuários de telecentros e *lan houses*, valemo-nos das três primeiras perguntas do questionário, que nos permitiram conhecer a idade, o sexo e a renda familiar desses sujeitos. Dos 50 questionários aplicados nos telecentros, 11 foram invalidados, restando 39. Os mesmos questionários aplicados às *lan houses* resultaram em 30 questionários válidos e 20 inválidos, devido ao preenchimento incompleto e/ou idade fora da faixa etária estabelecida.

Os usuários são jovens de 15 a 17 anos, do sexo masculino e baixo poder aquisitivo. A renda familiar situa-se em até um e de um a três salários mínimos. Quanto ao lazer, visávamos saber se as visitas a telecentros e *lan houses* também eram citadas como atividades recreativas. E, conforme prevíamos, além de menções aos esportes, o jogo de futebol foi o grande destaque, além de idas à praia e às igrejas, jogos de celular e jogos manuais. O acesso à Internet em ambos os locais

foi citado. Destacamos que algumas atividades que esperávamos ser citadas, ainda que com pouca frequência, tais como assistir a peças de teatro ou leitura de literatura, não foram mencionadas.

A navegação na Internet foi a atividade de lazer preferida; em segundo lugar, encontramos os jogos na Internet e em terceiro, o futebol.

Os jovens dessa pesquisa aprenderam a utilizar o computador nas *lan houses* em primeiro lugar, seguidas pelos telecentros. Outro lugar que teve menção expressiva foi a escola. A casa, o curso e a casa de amigos ou parentes foram pouco mencionados.

Esses usuários frequentam os telecentros e as *lan houses* de três a quatro vezes por semana, com o objetivo de fazer uso comunicacional e recreativo da Internet (navegações no Orkut, MSN, Twitter e Facebook). A maioria não possui computador doméstico, e os que possuem não têm acesso a conexões velozes.

### **As entrevistas**

Para a análise das entrevistas, fizemos, inicialmente, a delimitação do *corpus*, ação fundamental no tratamento dos dados, uma vez que não seria viável analisar todo o material transcrito. Essa delimitação é necessariamente uma manipulação prévia do material pelo pesquisador, que reúne os trechos que melhor elucidam as perguntas e os ordena numa sequência coerente. Além disso, temos em vista que apenas palavras não garantem “uma compreensão sem falhas da mensagem” (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2002, p. 31). Consideramos o contexto, as expressões verbais e não-verbais, e por quem e para quem foram ditas.

Para redução do material, selecionamos os trechos estritamente necessários. Os critérios devem ser claros e de fácil identificação, não devendo gerar dúvidas sobre se um extrato deve ou não ser abandonado.

Numa primeira redução, como sugere Castro (1997), as falas ditas apenas para manter a atenção do ouvinte ou aquelas que se dirigem a pessoas não envolvidas com o tema devem ser desprezadas. É também o momento em que procuramos dividir o *corpus* em unidades manipuláveis, a fim de organizá-lo por meio de codificações, categorizações ou tipologias.

Após a delimitação do *corpus*, buscamos a reconstrução dos argumentos e os classificamos. A construção argumentativa caracteriza-se por procedimentos de ligação e dissociação. Quando aproximam elementos distintos, solidarizando-os e valorizando-os positiva ou negativamente, são de associação; já quando buscam a ruptura, separando elementos unidos, são ligações de

dissociação. Os argumentos podem ser de três tipos: os quase-lógicos, os fundados sobre a estrutura do real e os que fundam a estrutura do real.

Das cinco entrevistas realizadas com os monitores de telecentros, selecionamos o *corpus* de análise no intuito de responder a três perguntas: O que é inclusão digital? Quais as atividades realizadas neste telecentro? Estas atividades promovem a inclusão digital de seus usuários?

### **Pergunta 1 - O que é inclusão digital?**

Durante a gravação da entrevista no **T1**, que durou aproximadamente 30 minutos, a coordenadora nos detalhou a história da criação desse telecentro. A equipe que atua junto a crianças e jovens carentes nos permitiu acompanhar as atividades do laboratório de informática e nos mostrou *softwares* e cartilhas utilizados com os adolescentes. A entrevistada expôs suas concepções acerca do uso da informática e Internet para jovens. Em sua fala, o computador é visto como algo que aguça o interesse de todos, e mesmo crianças e jovens analfabetos sentem vontade de manipulá-lo. Talvez por isso as atividades de reforço e pesquisas escolares sejam em grande parte executadas no computador, e o livro didático não seja mais utilizado, a não ser para recortar gravuras para os trabalhos. Em seu discurso, a inclusão digital se remete à comunicação, ao acesso às informações e à possibilidade de experimentar a virtualidade no ciberespaço. A entrevistada compara o acesso à Internet ao telefone, exaltando a mobilidade de ambos. O trecho mais elucidativo de sua resposta é o que define a inclusão digital como “um sistema em que você pode, sentado numa cadeira, viajar pelo mundo”. Como verificamos no trecho abaixo:

M1 - Eu entendo por inclusão digital, é, pessoas que, é, podem utilizar a informática como meio de se comunicar, como um meio de divulgar algum produto, meio de se comunicar com alguma pessoa, de falar a distância, como antigamente nós tínhamos o telefone. Que antigamente era tão difícil de ter um telefone em uma residência, hoje todo mundo tem um celular. É você estar incluído digitalmente dentro de um sistema que você pode, sentado numa cadeira, viajar o mundo.

Considerando-se a clientela carente que frequenta esse espaço, o ato de viajar pelo mundo pode ser visto como uma oportunidade de participar de outra realidade que não a deles. Tendo-se em conta o contexto da entrevista, para esses jovens, o viajar se dá em navegações em locais onde haja essa possibilidade: jogar em rede, competir com jogadores do mundo inteiro e ganhar; visitar virtualmente os mais belos estádios de futebol ou participar de redes virtuais com fotos e perfis que nem sempre condizem com a realidade é possível. As desigualdades sociais, que também se reproduzem no ciberespaço, não os impediriam de sonhar – e, por que não dizer, viver virtualmente outra história. A comparação da navegação no mundo virtual com uma viagem pelo mundo real

destaca a amplitude do ambiente virtual. Quando frisa que isso é feito “sentado numa cadeira”, a locutora destaca também que muito é conseguido onde geralmente não se consegue nada.

Segundo a monitora, a importância da Internet se relaciona com a possibilidade de viver outro mundo, no qual viajar é ver o belo, o diferente, o novo, é utilizar a informática como meio de se comunicar, é consumir, ou melhor, é participar das relações de consumo, oferecendo produtos ou sabendo do que está sendo oferecido no ciberespaço, ainda que não se possa adquirir o que é oferecido (“um meio de divulgar algum produto”).

Com relação à educação, sabemos que o livro didático está na pauta de discussões, sendo questionado como única fonte válida de saber. No entanto, aboli-lo totalmente nos parece retirar da população escolar, que não tem acesso a jornais e revistas, mais uma fonte de informações. Porém, segundo **M1**, é preciso conformar-se a mudanças significativas, pois o livro didático foi abolido em sua instituição por estar ultrapassado, superado pelo fluxo de informações da Internet. Em suas palavras:

*M1 - O livro acabou, o livro só tá na estante pra enfeitar, o livro que a gente usa aqui é só o de literatura.*

Resumindo, a desvalorização do livro estaria se dando em função de uma comparação com o uso da Internet, e tal recurso ocuparia o lugar do uso do livro, mostrado ineficaz. Haveria, nesse caso, uma mudança hierárquica: o computador ganha um valor no ambiente superior ao livro didático utilizado na escola, decorrente da comparação feita entre seus usos.

Outra hipótese se articula com a própria história de aprendizagem digital da monitora.

Se antes **M1** não dominava o uso do computador, hoje enxerga as mudanças que este proporcionou ao seu trabalho, quando nos diz:

*M1 - Antes eu tinha medo do mouse, o mouse me mordida, hoje não, hoje sem computador metade do meu trabalho eu não posso fazer. Então, a inclusão digital passa a ser um mecanismo do seu dia a dia, né, uma necessidade do seu dia a dia.*

Se depois que aprendeu a usar o computador suas atividades profissionais se tornaram mais ágeis, ou mesmo mudaram de perfil, ao inserir os jovens nas tecnologias digitais, ela acredita que eles também vão usufruir desses benefícios, tal como ela usufruiu.

Desamparados, os frequentadores dessa ONG, ao chegar à adolescência, têm duas possibilidades: prosseguem com a escolarização, informatizam-se e buscam um emprego ou se envolvem em contravenções. Nas palavras de **M1**: [...] *porque hoje em dia adolescente procura emprego, adolescente que não quer se envolver com bandidagem, com vida errada [...]*. Fica implícita uma oposição entre trabalho e bandidagem, ou seja, uma coisa inválida a outra. Essa

segunda hipótese se relacionaria diretamente com a inserção do jovem no mercado de trabalho, considerando que, para isso, o domínio da informática seria um pré-requisito. Sem a informática, portanto, restaria uma única opção para esse jovem: a bandidagem. Seguindo essa linha de raciocínio, aprender informática cria oportunidades para o jovem entrar no mercado de trabalho e fugir da criminalidade.

Remetendo-nos à fala inicial de **M1**, consideramos que sua tese com relação à inclusão digital é: “Por serem jovens pobres, só o ciberespaço possibilita viver uma realidade melhor.”

Seus argumentos são:

- a) a inclusão digital é o único caminho para o mercado de trabalho;
- b) estar inserido no mercado de trabalho é a única alternativa à bandidagem.

Atrela-se a isso o fato de que a inclusão digital, sob sua ótica, é indispensável para o mundo do trabalho, e é nesse mundo que ela espera inserir os jovens.

De acordo com a tipologia de argumentos, os de **M1** podem ser classificados como quase-lógicos com relação de reciprocidade. Quando compara os benefícios que a inclusão digital proporcionou à sua experiência profissional e supõe que o mesmo se dará com os jovens, a monitora apresenta argumentos que têm a aparência de raciocínios formais, e “a valorização da lógica formal nos tempos contemporâneos acrescenta um valor retórico a este tipo de argumento em função da aceitação que o estatuto de cientificidade encontra na maior parte dos auditórios. Parecer com enunciados científicos é um privilégio” (CASTRO, 1997, p. 84).

A entrevista realizada no telecentro **T2** aconteceu em dois momentos: no primeiro, **M2** pediu que não utilizássemos o gravador, pois a FME ainda não tinha autorizado a sua fala. Essa monitora se mostrou bastante preocupada com essa questão, respondendo de forma evasiva e sempre reforçando que só poderíamos falar com mais detalhes do projeto de inclusão digital após a autorização da Fundação. No segundo momento, a fala já autorizada de **M2** nos revelou, entre outros aspectos, as suas concepções acerca do papel do monitor e da importância dos telecentros na inclusão digital da população de baixa renda. A monitora em questão cursa Serviço Social e acredita na inclusão social por meio de projetos governamentais; entretanto, para ela, os projetos por si só não bastam, visto que a figura do monitor faz toda a diferença. É necessário que ele se esforce para dar conta das mais diversas dificuldades do usuário que busca o telecentro. Segundo nos relatou, mesmo os analfabetos encontram possibilidades de se incluir digitalmente naquele espaço. Ela os “alfabetiza”, utilizando um *software* com esse objetivo.

A primeira pergunta que fizemos a **M2** foi: “Como você define inclusão digital?” É importante ressaltar que a resposta não foi obtida de forma direta, e sim entrecortada por exemplos, como veremos a seguir:

E1 – Você, Fulana, como você define a inclusão digital? O que é esse jovem incluído digital?

M2 – A partir do momento que você chega assim pra mim, eu não sei nada, eu nunca mexi no computador, a minha função é tentá-lo inclui-lo (sic) digitalmente.

A seguir, a monitora detalha o que considera as etapas da inclusão digital.

E1 – De que forma?

M2 – Primeira coisa, vou mostrar pra ele o que é o computador, o que é um texto no Power Point, o que acontece, como funciona o monitor, o gabinete, como que é dentro, o mouse, o teclado. A partir daí, eu já posso trabalhar com ele primeiramente com o mouse, aí eu vou mostrar pra ele quais são as funções do mouse, quando eu ver que ele já tem uma certa agilidade, uma autonomia com o mouse, aí eu já passo pra parte do teclado. No teclado existe um programinha pra gente poder trabalhar com pessoas que não conhecem mesmo a área do teclado, a gente vai trabalhando aos poucos mesmo. Aí vou inclui-lo digitalmente, entendeu, porque a pessoa vem aqui e não sabe nada. No primeiro momento, vou passar [...] o mouse, depois o teclado, entendeu? Depois, eu vou prosseguir com o curso em diante, Internet, e-mail, entendeu? Então pra mim, eu posso definir inclusão digital como um acesso, um meio de informação, pra quem realmente não tem acesso nenhum.

Em seu discurso, **M2** destaca a importância da figura do monitor, ressaltando que o futuro usuário é aquele que nada sabe com relação ao objeto, e o professor, no caso o monitor, que dispõe dos conteúdos, é o responsável por apresentá-los. Essa é a inclusão digital, a aprendizagem técnica.

A tese que se apresenta em seu discurso é: “Inclusão digital é igual a acesso à informação.” O termo informação aqui se encontra ampliado pela ambiguidade que a locutora deixa quando sugere que esses usuários não sabem nada de nada. Não saber nada pode significar não ter o domínio dos esquemas básicos necessários à leitura e à escrita. E para convencer o seu auditório argumenta:

- a) a pessoa vem aqui porque não sabe nada;
- b) o monitor é responsável pelo processo (primeiro desenvolve a competência técnica e depois introduz os conteúdos).

Os dois acordos construídos no presente do indicativo conferem a ideia de generalidade ao discurso e se reportam ao real. O primeiro acordo ressalta a ideia de exclusão digital, já que esses jovens não têm acesso à informação, nada sabem e, ao procurar o telecentro, querem mudar esta realidade. O segundo acordo, indiretamente, remete-nos à ideia da Internet como repositório de informações e da inclusão digital como capacidade para acessar esse repositório. É de

responsabilidade do monitor garantir que o usuário cumpra as etapas, quais sejam adquirir destreza com o mouse e o teclado, usar *softwares* para editar textos, elaborar planilhas e navegar na Internet, a fim de culminar na inclusão completa, e isso independe do grau de escolarização do indivíduo.

O contato com **M3** se deu em interrupções durante uma aula. Esse monitor tem experiência em ações de cunho social e já trabalhou numa ONG, promovendo atividades artísticas em oficinas de música, desenho e pintura. Apesar de gostar desse campo de atuação, atualmente cursa Análise de Sistemas, no intuito de obter remunerações melhores. Segundo ele, a inclusão digital se relaciona com a exclusão social. Enfatiza que é preciso alterar o estado em que o indivíduo se encontra, marginalizado, para a condição de cidadão.

Quando questionado acerca da sua definição de inclusão digital, **M3** nos respondeu:

*M3 - É você oferecer acesso à tecnologia da informação e, além disso, você ensinar também a usar de uma maneira que vai melhorar a vida da pessoa. Pra fazer ela ter cidadania, ele vai fazer ela mudar aquele estado inicial. Como eu sou da informática, a gente trabalha muito com processo, processo de entrada e saída. Então entra, processa, modifica e sai uma coisa diferente. Porque, é, nós sabemos que o sistema tem, é, muito essa ideia [...]. Então qual seria a melhor opção? Seria modificar o processo. Eu, pelo menos, tento fazer do telecentro local de pensar, de ficar repensando no contexto dessa comunidade. O que fazer então? Pra isso nós temos, além dos cursos, as oficinas que a gente dá geralmente nas terças, e não nos cursos. E a gente tenta identificar a necessidade que a comunidade tá tendo e faz a oficina. Pelo menos eu ofereço possibilidades a eles a não acharem que Internet é só site de relacionamento, porque eu acho que incluir digitalmente não é só você colocar o computador na frente da pessoa, né, e ela ali, ficar fazendo uma coisa que tá na moda. Como eu te falei, algumas crianças querem acessar Orkut, Twitter só porque eles (sic) veem todo mundo acessando, então, querem fazer aquilo e não entendem o valor que tem, e sim porque é a moda.*

Não percebemos claramente em sua argumentação quais ações ele promove para, como nos diz, “fazer do telecentro local de pensar”. Notamos que algo de diferente deve acontecer nessas oficinas livres, pois ele demonstra compreender que algo além de conexões à Internet deve ser realizado para que a realidade social daquele grupo seja transformada. Perguntamo-nos, nesse contexto, qual seria a maneira de usar a Internet para melhorar a vida das pessoas? O locutor nos fornece pistas afirmando não deve ser apenas veículo de entretenimento (“Pelo menos eu ofereço possibilidades a eles a não acharem que internet é só site de relacionamento”).

Seu discurso é marcado por sua trajetória como voluntário em projetos sociais. Notadamente, sabe que a inclusão digital e a social relacionam-se; entretanto, afirma que as transformações sociais não ocorrerão apenas com a aprendizagem técnica e a oferta de conexões gratuitas.

A tese que depreendemos de seu discurso é: “Inclusão digital é mudança – entra o marginalizado, processa e sai o cidadão.”

Neste sentido, seria possível compreender as necessidades de determinados indivíduos para efetivar processos e ações, a fim de modificar o estado de excluído digital e social para incluído social por meio da inclusão digital. Com relação à tese, **M3** argumenta: “pra fazer ter cidadania” (sociedade), tem que “mudar o estado inicial” do usuário. Em suas palavras, nos acordos:

- a) inclusão digital é fornecer acesso às TIC e ensinar o indivíduo a usá-las para melhorar;
- b) nas oficinas transformo os usuários (ainda que não esteja claro nas falas como isto ocorre).

**M3** se preocupa em mostrar aos usuários que a inclusão digital não se resume a aprender a navegar em *sites* de relacionamentos, não valoriza o Orkut e o Twitter (“é moda”), mas, logo a seguir reorienta sua fala e nos diz que: “[...] a gente não tem que olhar só o lado ruim, site de relacionamento tem muita coisa boa, então a gente pode usar também isso de uma maneira positiva. Tem empresas já contratando por sites de relacionamento”. Podemos interpretar os argumentos de **M3** de duas formas diferentes: como fundados na estrutura do real e quase-lógicos.

Ao considerar sua argumentação como fundada na estrutura do real, estabelecemos uma relação de meio e fim, na qual a inclusão digital é o meio e melhorar a vida é o fim. O monitor visa por meio da inclusão digital alterar o status de excluído para o status de cidadão (CASTRO, 1997).

Já ao classificarmos seus argumentos em quase-lógicos, estes reforçam a lógica dos raciocínios formais. Um implicaria o outro: se a inclusão digital é o acesso às TIC para melhorar a vida dos indivíduos, e eu (**M3**), nas oficinas, transformo os usuários, a inclusão digital resulta em inclusão social.

A mesma questão, quando proposta a **M4**, surpreendeu-nos por sua resposta enfática, visto que seu objetivo maior não é apenas promover a inclusão digital. Isso para ele é apenas o primeiro passo, pois, ao final, deseja transformar o excluído digital em um especialista da informática. Em seu discurso, afirma:

*M4 - Eu acho que inclusão digital é você disseminar realmente a informática em todas as áreas. Fazer com que todos tenham pelo menos o conhecimento mínimo dessa área digital.*

E1 – Isso você chamaria de primeira etapa, aprendizagem básica?

H1 – Básica, porque senão não teria como passar para o próximo estágio.

M4 – Qual é o próximo estágio?

M4 - É fazer que saia daqui um profissional da informática; primeiro ele começa aprendendo a mexer no computador, aprende a acessar a Internet e tudo mais, aí ele se torna um usuário, depois ele pode se tornar um profissional.

Ao ser questionado, o monitor mantém suas convicções

E1 – E se ele não quiser se tornar um profissional?

M4 – A gente tá dando essa possibilidade pra ele, se ele quiser, ele pode.[...] Eu acho que o governo tem que garantir isso, se ele quiser, ele pode ser.

Ainda que seu discurso dê ênfase à transformação do usuário de telecentro em um possível profissional da Internet, não consideramos ser essa a sua tese. Nos trechos “é você disseminar realmente a informática” e “fazer com que todos tenham pelo menos o conhecimento mínimo”, notamos que sua noção de inclusão digital se relaciona com a imersão em tecnologias, e não propriamente na formação de especialistas em informática.

Segundo esse locutor, a inclusão digital é direito de todos, e alcançar os indivíduos que já são incluídos digitais depende do desejo de cada um, uma vez que as ferramentas para essa instrumentalização estão disponíveis nos telecentros. Quando nos afirma que “se ele quiser, ele pode”, **M4** transfere para o usuário do telecentro a responsabilidade dessa aprendizagem técnica.

Entretanto, nessa transferência de responsabilidade, vale lembrar que Freire (1994, p. 146) afirma que essa busca para realizar o desejo “deve ser feita com outros seres que também procuram ser mais e em comunhão com outras consciências; caso contrário se faria de umas consciências, objetos de outras. Seria coisificar as consciências”. Em face disso, indagamos: quais são as consciências que estão em comunhão nesse processo? Todas buscam o ser mais discutido por esse autor?

Transferir para o outro a responsabilidade é decisão política para escamotear o real e prevalecer a manutenção do *status quo*?

Podemos considerar que a sua tese é: “Inclusão digital é disseminar as TIC para que todos (indivíduos) tenham algum conhecimento digital.” Como veremos adiante, **M4** não questiona a aplicabilidade da aprendizagem técnica da informática, pois basta estar inserto de alguma forma nas tecnologias para ser incluído digital.

E os acordos são:

- a) inclusão digital é um processo de imersão digital;
- b) imersão digital é direito de todos (o governo deve assegurar).

Seus argumentos podem ser classificados como quase-lógicos. Ambas as premissas estão no presente do indicativo, estruturam-se como afirmações em linguagem corrente e parecem

raciocínios formais; entretanto, não gozam “da força de univocidade dos signos da linguagem matemática” (CASTRO, 1997, p. 84). Em seu discurso, a primeira e a segunda premissa estão intimamente relacionadas. De acordo com o discurso de M4, podemos dizer que “se a inclusão digital é ter algum conhecimento digital – e para tal é necessário a imersão –, essa imersão é direito de todos”. Nesse argumento está implícita a ideia mencionada anteriormente pelo locutor com relação à vontade do usuário de se tornar um profissional da informática. Portanto, se M4 “(A gente) tá dando essa possibilidade pra ele [...] e o governo tem que garantir isso”, deduzimos que a inclusão digital seja direito de todos.

Em T5, a entrevista ocorreu em dia de poucas atividades para o monitor, uma vez que a sala estava sem conexão à Internet e, assim que percebiam o fato, os usuários iam embora. O telecentro é frequentado por usuários de um centro de tratamento para dependentes químicos instalado no mesmo prédio.

O discurso de M5 vai ao encontro de outras falas aqui apresentadas, visto que destaca a relevância da comunicação. O locutor nos afirma que a inclusão digital é importante para saber o que “rola no mundo”, e exalta a facilidade de acesso e a diversidade de informações na Internet.

Novamente, algumas questões se evidenciam: por que é importante estar a par do que “rola” no mundo de informações da Internet? E que fazer com as descobertas depois de saber das últimas novidades? Segundo M5:

*M5 – Hoje em dia, a maior parte de tudo está relacionada à Internet, a informática no caso. Então, qualquer coisa que você fizer, vai ter auxílio da informática pra você viver. No caso, a **inclusão digital seria pra que fique por dentro sobre o que tá rolando atualmente no mundo**, pra facilitar a eles quando for procurar um emprego, alguma coisa, a procurar pela internet, pra facilitar, pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho, pra botar currículos, essas coisas, tudo pela internet.*

Em seu discurso, na Internet as informações seriam fluidas, estariam à disposição do usuário para auxiliá-lo até para conseguir postos de trabalho. Ora, uma vez que esse usuário, como já mencionamos outras vezes, é proveniente de marginalização, sendo não apenas excluído digital mas também social, que empregos seriam esses disponíveis na Internet? Parece-nos que o discurso que afirma haver postos de trabalho a distância, no ciberespaço, que permitam aos trabalhadores pobres atuar em suas residências, “pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho”, é marcado por um ideal que não encontra eco no real.

Não poderíamos deixar de mencionar que a aparente ingenuidade de seu discurso foi compatível com sua postura durante a entrevista. Quando entramos na sala, o monitor já estava e permaneceu todo o tempo da entrevista com um dos fones de seu MP3 na orelha. Quando outros

usuários do telecentro, além da pesquisadora, tentavam lhe dirigir a palavra para saber se a Internet estava funcionando, ele forçosamente abaixava o volume para responder, numa atitude muito mais típica dos jovens que lá se encontravam do que o esperado para um promotor, um monitor de inclusão digital.

Se considerarmos que a construção dos seus argumentos acerca da inclusão digital se dá de forma direta e objetiva em seu discurso, sua tese seria assim construída: “A inclusão digital é *pra* que fiquem por dentro do que *tá* rolando atualmente no mundo.” Para tal afirmação, **M5** apoia-se nas premissas:

- a) a Internet condensa o mundo;
- b) a inclusão digital proporciona o acesso a esse mundo repleto de informações, facilidades para a vida e o trabalho.

Nesse caso, podemos interpretar seus argumentos como fundados na estrutura do real, pois “se apoiam sobre a experiência, sobre ligações reconhecidas entre as coisas e apresentadas como inerentes à natureza das coisas” (CASTRO, 1997, p. 84). Essas argumentações se parecem com uma explicação de fatos e, nesse caso específico, evocam uma relação do tipo causa e efeito. Para M5, “se a Internet condensa o mundo e a inclusão digital me proporciona acesso a esse mundo, quando me torno incluído tenho acesso a informações, facilidades e trabalho”.

## **Pergunta 2 - Quais as atividades realizadas neste telecentro?**

Com esta pergunta visamos desvendar possíveis contradições nas falas dos sujeitos com relação às atividades realizadas nos telecentros. Desejávamos confirmar a hipótese de que a maior atratividade do ciberespaço para os jovens está no entretenimento, independentemente do local frequentado. Suspeitávamos que a busca pelo lazer se desse igualmente em telecentros ou *lan houses* e que as atividades de inclusão digital propostas pelos telecentros não conseguiriam sensibilizar esses sujeitos para a compreensão dos potenciais das tecnologias digitais, como supunha o ideário governamental.

Em todos os discursos dos monitores, a inclusão digital se apresenta como tarefa importante, um direito do cidadão, algo que poderia mudar sua realidade; no entanto, nos contextos analisados, revalidamos as nossas hipóteses. Se unirmos as respostas obtidas pelos questionários aplicados aos usuários de telecentros e *lan houses* às respostas dos monitores e funcionários acerca dos usos da Internet, deduziremos que o uso comunicativo e recreativo da rede predomina.

É importante ressaltar que, nesta pergunta, referimo-nos à navegação em horários livres e não aos cursos, pois estes são direcionados à aprendizagem de aplicativos, e desejávamos saber o que os usuários de telecentros faziam livremente na Internet.

As respostas apresentadas refletem o cotidiano dos telecentros. Em nossas visitas, constatamos que as principais atividades são as voltadas para a comunicação e o entretenimento, ainda que com maior ou menor intensidade em determinados telecentros.

Ao revalidarmos nossas hipóteses (de que a maior atratividade do ciberespaço para os jovens está no entretenimento, independentemente do local frequentado) e em face do que nos foi relatado, recorreremos ao pensar de Bakhtin (2003), ao salientar que propomos para a cultura do outro novas questões que essa cultura não se perguntava, e que nela procuramos respostas a essas questões. Entretanto, o autor destaca que a cultura do outro nos responde, revelando-nos seus novos aspectos, novas profundidades de sentido. Importante salientar que “sem levantar nossas questões não podemos compreender nada do outro de modo criativo” – acrescenta (op. cit., p. 366). Adverte, ainda, que essas questões devem ser sérias e autênticas. E conclui que, nesse encontro dialógico de duas culturas, não há fusão, tampouco confusão, pois cada uma mantém sua unidade e a sua integridade aberta; porém, enriquecendo-se mutuamente.

### **Pergunta 3 - Estas atividades promovem a inclusão digital de seus usuários?**

Nosso intuito com esta indagação foi o de estabelecer um confronto entre as atividades propostas nos projetos de inclusão digital e as atividades preferidas pelos jovens. Visávamos investigar como seria possível haver de fato uma inclusão digital capaz de promover a inclusão social por meio do uso das tecnologias.

Segundo os discursos governamentais, a inclusão digital não se presta ao lazer, mas a “ampliar a cidadania e combater a pobreza, objetivando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local”. Portanto, as atividades realizadas em telecentros (projetos oficiais de inclusão digital) deveriam ter por objetivo alcançar essas metas.

Seria possível aos jovens de baixa renda, atraídos pelos jogos e dedicados às futilidades dos *sites* de relacionamentos, alcançar a inclusão digital, em face do sentido de pouco valor que essas atividades apresentam para o combate à pobreza?

As respostas dos monitores apresentam as contradições típicas de quem participa ativamente de um processo sem compreendê-lo em detalhes. Todos respondem afirmativamente a

esta pergunta, mas não percebem como os usos comunicacionais e recreativos não promovem a inclusão digital.

As coordenadoras da FME, quando questionadas durante a entrevista acerca dos objetivos do projeto de inclusão digital Telecentros, fizeram menção aos objetivos explícitos nos discursos governamentais, citaram a portaria interministerial que operacionaliza o Programa Telecentros, os sites governamentais IdBrasil (Inclusão Digital - Brasil) e o próprio site da Fundação. Ressaltamos que elas não forneceram suas noções particulares de inclusão digital, tendo-se limitado a nos indicar essas fontes. Em seguida, relataram o seguinte:

FME - O diferencial dessa nossa iniciativa que é o Programa de Educação e Inclusão Digital de Niterói. Porque a diferença de uma lan house pra gente é justamente essa, voltado pra essa questão da educação, então tem lá as restrições pro uso de determinados sites, com os menores, que têm que ter a autorização dos pais, é esse o diferencial, porque na lan house não é assim, ele entra, ele não tem o rapaz lá que vai ficar dando ajuda e ficar orientando, não tem nada disso, lá, pagou e ele usa o que ele quiser, né, lá não é não tem esse diferencial, lá, ele não tem curso.

Com relação à possibilidade de avaliar o andamento dos projetos, as monitoras nos informaram que se fazem sempre presentes, a fim de detectar e corrigir falhas, mas que as maiores contribuições são os *feedbacks* que as comunidades fornecem:

FME - É, até por conta, como acontece de fechar, como, por exemplo, aconteceu agora lá no morro (telecentro), as meninas vieram se desligar, mas só que quando elas vieram falar, elas vieram até pra dizer que o pessoal lá está muito triste, porque eles estavam no meio do curso, na verdade, no meio do módulo de editor de texto.

Considerando tais discursos e imersos no pensar de Freire (1994), concordamos que ciência e tecnologia, como já mencionado, não são que-fazer-se assexuados ou neutros. A neutralidade é a maneira ideal de escamotear uma escolha (FREIRE e HORTON), 2003, p. 116).

E mais: os responsáveis pelos projetos de inclusão, na verificação de seus efeitos, deveriam perceber que “o homem deve ser o sujeito de sua própria educação. Não pode ser objeto dela” (FREIRE, 1997, p. 27).

### **O discurso e a prática sobre inclusão digital**

Embora a FME, entidade responsável pelos telecentros investigados, desenvolva atividades visando à promoção da inclusão digital, em nenhum telecentro observamos menção à relevância do acesso à Internet na ampliação do universo informacional e cultural, nem à possibilidade de participar de discussões em redes sociais e nem mesmo de realizar cursos à distância.

Podemos dizer que, no que se refere aos usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nos telecentros e nas *lan houses*, verificamos que o uso da Internet tem por finalidade a comunicação e o entretenimento. Os mais citados foram Orkut, Facebook, MSN, Twitter e os jogos on-line, que ocuparam papel de destaque nesse cenário, pois foram mencionados com mais frequência pelos usuários de telecentros e *lan houses*.

No que tange ao entendimento que os promotores sociais têm do que vem a ser inclusão digital, os discursos dos monitores foram uníssomos no que concerne à importância que atribuem ao acesso às TIC e ao uso massivo da Internet. Ainda que desconfiem que não seja possível promover literalmente a inclusão social por meio da inclusão digital nos moldes desse projeto (telecentro), os promotores validam as ações que realizam nesses estabelecimentos, conferindo-lhes destaque.

As respostas apresentadas pela FME e pelos monitores nos levaram a concluir que eles não alcançam a amplitude de fatores envolvidos na estratificação social, tampouco a complexidade das ações multidirecionadas que seriam necessárias para minimizar essas disparidades.

Apesar de já termos ressaltado que esse uso por si só não se configura em crescimento cognitivo, cultural ou social, essa noção não é compartilhada pelos promotores sociais, pois não vinculam as ações que realizam no telecentro à amplitude das ambições governamentais.

Confrontando a proposta governamental e o cenário investigado, amparados pela revisão de literatura, podemos afirmar que, para que os usos da Internet ampliem o potencial cognitivo, criativo e colaborativo dos jovens de baixa renda, culminado em melhor capital social, é necessário tecer estratégias diferentes das atuais.

Na lógica governamental, o indivíduo deve incluir-se digitalmente e, com isso, evoluir socialmente. Metaforizando, dentre os diversos projetos para a inclusão digital, os telecentros seriam os veículos ofertados pelos governos, e os indivíduos marginalizados seriam os motoristas responsáveis por habilmente se conduzirem pela estrada digital, chegando a seu final, já na condição de cidadão, ao lugar da não-pobreza.

No nosso entender, o foco governamental deveria estar pautado por ações que permitissem a esses indivíduos ter acesso à educação de qualidade, sanando as questões de alfabetização e letramento. Isso possibilitaria ao indivíduo efetivar leituras e escritas críticas, tanto da sociedade como de livros e de conteúdos na Internet. Compreendemos que, sem resolver as disparidades sociais e econômicas, torna-se impossível solucionar questões como a da inclusão digital entendendo-a como passaporte para a inclusão social. Neste caso, perguntamos: como combater a perversidade do ciclo de consumo – de informações, inclusive –, que sempre confere o acesso a

novos produtos aos ricos, difundindo-se (ou não) somente após um tempo (curto ou longo) aos pobres, sem provocar profundas alterações na divisão social de bens?

Consideramos que as ações governamentais deveriam voltar-se contra a precarização do trabalho e promover políticas para sua proteção, interferindo no mercado que visa exclusivamente ao lucro. Esses jovens deveriam ter assegurada a escolarização, ingressando no mundo do trabalho em idade ideal, e não precocemente.

E, finalmente, para diminuição da brecha entre os informados e os desinformados, ou melhor, entre os “ciberincluídos” e os “ciberdesincluídos” – criando neologismos para sermos mais claros –, as ações de inclusão digital deveriam ser centralizadas e não pulverizadas, a fim de que todo o processo pudesse ser avaliado continuamente.

Não podemos deixar de assinalar as fragilidades desse discurso, constatando empiricamente que os usos da Internet em telecentros e *lan houses* por jovens de baixa renda não conduziam à inclusão digital, tal qual preconizada na fala e nos documentos governamentais. O uso da Internet, em telecentros, não “amplia a cidadania”, não combate “a pobreza” e nem garante “o fortalecimento do desenvolvimento local”. Em outras palavras, podemos inferir que não promove a instauração do diálogo.

Ao constatarmos empiricamente as falhas do discurso governamental, acreditamos ser mister repensar o que se está fazendo no presente com essa formação tecnológica, “sob pena de mutilar-se e mutilar-nos” (FREIRE, 1994), não combatendo a pobreza, não ampliando a cidadania, tampouco fortalecendo o desenvolvimento local.

Apesar da aceitação de que a inclusão digital não pode ser dada como panaceia para todos os problemas educacionais da atualidade, seria não somente equivocado como altamente danoso não reconhecer que os extraordinários instrumentos colocados à disposição da formação humana pelas TIC, lançam, de fato, um grande desafio à nossa inventividade e capacidade de criação, pois, não há dúvida de que depende ainda dos usos que a eles daremos sua capacidade de contribuir positivamente para o processo de democratização do País, que tem como núcleo central a socialização dos jovens.

## **Referências**

AMARAL, Mirian; BOHADANA, Estrella. Conectividade e mobilidade social: pilares da inclusão digital?, *Revista Contemporânea*, v. 6, n. 2, p. 1-21, dez. 2008.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*, 4. ed., São Paulo: Martins Fontes, 2003.

- BARBER, Benjamim. Cultura Mc World. In: MORAES, D. (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*, 3. ed., Rio de Janeiro: Record, p. 41-56, 2005.
- BOHADANA, Estrella; MONTANDON, Mariana; NAZARIO, Helga. Reflexões iniciais sobre lan house. In: *ENCONTRO DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO*, Rio de Janeiro: UNESA, 2008. CDROM
- BRASIL. Governo Federal – Inclusão Digital. *Programas governamentais para inclusão digital*. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/outros-programas>>. Acesso em: 10 out. 2008 e 22 out. 2008.
- BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação a Distância. *Ver as principais ações e programas*. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12502&Itemid=823](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12502&Itemid=823)>. Acesso em: 10 jun. 2009.
- BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação a Distância. *Programas para inclusão digital*. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12502&Itemid=823](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12502&Itemid=823)>. Acesso em: 20 jul. 2009.
- BRASIL. Ministério da Fazenda, SERPRO. *Inclusão digital – o programa*. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>>. Acesso em: 11 jun. 2010.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. *O que é um Telecentro e para que serve?* Disponível em: <[http://www.idbrasil.gov.br/docs\\_telecentro/docs\\_telecentro/o\\_que\\_e](http://www.idbrasil.gov.br/docs_telecentro/docs_telecentro/o_que_e)>. Acesso em: 22 out. 2008.
- BRASIL. Observatório Nacional de Inclusão Digital. *Mapa dos telecentros no Brasil*. Disponível em: <<http://www.onid.org.br>>. Acesso em: 20 jun. 2009.
- CANCLINI, Néstor. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. 7. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.
- CASTELLS, Manuel. *O papel da Internet nas relações sociais e na política*. Entrevista publicada no jornal El País, em 10 janeiro de 2008. Disponível em: <<http://talefe.wordpress.com/tag/internet/>>. Acesso em: 03 de abril de 2009.
- CASTRO, Mônica Rabello de. *Retóricas da rua: educador, criança e diálogos*. Rio de Janeiro: Petrobras-BR: Ministério da Cultura: USU Ed. Universitária: Amais, 1997.
- CAZELOTO, Edilson. *Inclusão digital: uma visão crítica*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008.
- CGI. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008*. Coordenação executiva e editorial Alexandre F. Barbosa. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Análise dos Resultados da TIC Domicílios 2009. Série história – Total Brasil e área urbana*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.
- FREIRE, Paulo. *Cartas à Cristina*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.
- \_\_\_\_\_. *Educação e mudança*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

\_\_\_\_\_; HORTON, Myles. *O caminho se faz caminhando: conversas sobre educação e mudança social*. Petrópolis: Vozes, 2003.

IBGE. CENSO. Cidades@. *População jovem no município de Niterói, Estado do Rio de Janeiro*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>> Acesso em: 20 jul. 2009.

\_\_\_\_\_. *Síntese de indicadores sociais, 2008a*. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1233&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&id_pagina=1)>. Acesso em: 20 jul. 2009.

\_\_\_\_\_. *Uma análise das condições de vida da população brasileira 2008b*. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsoais2008/indic\\_sociais2008.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsoais2008/indic_sociais2008.pdf)>. Acesso em: 20 maio 2009.

LEMOS, André. *Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão*. Atizapán de Zaragoza, Estado de México: Revista Razón y palabra, outubro/novembro, nº 41, 2004.

MATTOS, Fernando Augusto; CHAGAS, Gleison José. Desafios para a inclusão digital no Brasil. *Revista Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 1, p. 67-94, jan/abr, 2008.

NEPOMUCENO, Keite; CASTRO, Mônica. O computador como proposta para superar dificuldades de aprendizagem: estratégia ou mito?, *Educar*, Curitiba, n. 31, p. 245-265, 2008. Editora UFPR. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010440602008000100015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010440602008000100015&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 18/05/10.

PERELMAN, Chaïm; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. *Tratado da argumentação: a nova retórica*. 2. ed., São Paulo: Martins Fontes, 2005.

RIZZINI, Irene. et al. *Pesquisando: guia de metodologias de pesquisa para programas sociais*. Rio de Janeiro: Santa Úrsula, cap. 3, 1999.

SOARES, Magda. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. *Revista Brasileira de Educação*, Rio de Janeiro, n. 25, p. 5-17, 2004.

\_\_\_\_\_. Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura. *Educação e Sociedade*, Campinas, v. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2002. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>> Acesso em: 22 out. 2008.

SORJ, Bernado; GUEDES Luís Eduardo. Exclusão digital. *Revista Novos Estudos*, São Paulo, n. 72, p. 101-117, jul. 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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

## NOTAS

O Comitê Gestor da Internet no Brasil apresenta dados obtidos por seu órgão de pesquisa, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da rede no País.

- 2 O termo “telecentro” é usado para designar igualmente os centros de acesso público à Internet (CPAs), por serem considerados equivalentes em suas principais características e suas distinções serem irrelevantes para o trabalho.
- 3 Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=244&Itemid=823](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=244&Itemid=823)>. Acesso em: 10 de maio de 2010.
- 4 BRASIL. Portaria Interministerial MP/MCT/MC nº 535, art. 2º, parágrafo IV.
- <sup>5</sup> Op. cit.
- 6 Disponível em: <<http://www.idbrasil.gov.br>>. Acesso em 10 de abril de 2010.
- 7 Optamos por não explorar no presente artigo a discussão vigente acerca dos termos “sociedade da informação” e “sociedade do conhecimento”.
- 8 Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1233&](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&)>. Acesso em 21 de julho de 2009. Síntese dos dados.
- 9 Ver IBGE. Dados de indicadores sociais - Condições de vida da população brasileira. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicossociais2008/indic\\_sociais2008.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicossociais2008/indic_sociais2008.pdf)>. Acesso em 20 de julho de 2009.