

INCLUSÃO DIGITAL EM TELECENTROS: A ÓTICA DOS MONITORES

Helga Nazario¹
Estrella Bohadana²

RESUMO

Neste artigo, indagamos se os usos da Internet em telecentros se constituem em ações de inclusão digital. Os dados apresentados são decorrentes de pesquisa que investigou as relações entre Tecnologias da Informação e Comunicação e jovens de baixa renda usuários da Internet, no Município de Niterói, no Estado do Rio de Janeiro. Na primeira seção, contextualizamos o acesso à Internet e os projetos que visam sua expansão no cenário brasileiro. Na segunda seção, apresentamos parte da pesquisa e da metodologia escolhida para a análise de dados – a Teoria de Análise Argumentativa de Perelman e Olbrechts-Tyteca. Na terceira seção, propomos as conceituações teóricas de Canclini, Cazaloto, Soares, Sorj e Warschauer, atentando para as articulações entre inclusão digital e exclusão social. Finalmente, na última seção, encerramos o trabalho concluindo que os usos da Internet em telecentros não promovem a inclusão digital no Município. As atividades proporcionadas pelos telecentros não correspondem à inclusão digital no sentido de promover a inclusão social de seus usuários, como pretendem os discursos governamentais. Além disso, esses novos espaços de socialização não reduzem a marginalização já instaurada nesse grupo, evidenciando a precariedade da estratégia.

Palavras-chave: Inclusão Digital. Telecentros. Jovens de Baixa Renda.

INTRODUÇÃO

No cotidiano, principalmente das metrópoles, nos 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 a sociedade, mesmo não se difundindo homogeneamente nos países em desenvolvimento.

¹Mestre em Educação – UNESA (helganazario@hotmail.com).

²Doutora em Comunicação Social, UFRJ. Professora-Orientadora do Programa de Pós-Graduação em Educação e Cultura Contemporânea da Universidade Estácio de Sá (UNESA) e Professora Adjunto UERJ (ebohadana@gmail.com).

No Brasil, a disparidade entre usuários da Internet, demarcada pela renda familiar, é exemplo disso. Segundo o Comitê Gestor da Internet (CGI), na população brasileira com rendimentos 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” (2010, p.17). O mesmo Comitê demonstra que, pesquisando somente a população de baixa renda, 84% não possuem acesso algum à Internet e que os 16% restantes realizam esse acesso de cibercafés, lanhouses ou telecentros (CGI, 2009, p.126).

Embora, a cada ano, haja um crescente aumento do número de conectados, no que se refere à população de baixa renda, a falta de infraestrutura física, de computador 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, as discrepâncias no acesso à Internet evidenciam as desigualdades sociais existentes, por outro, demonstram que essas desigualdades não serão resolvidas apenas com o aumento de conectados, uma vez que a não conexão indica a precariedade de renda. Além disso, suspeitamos que mesmo que o número de jovens conectados esteja crescendo isto, possivelmente, se deverá mais ao aumento de 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.

Pode-se dizer que projetos visando à inclusão digital começaram a ser delineados em 1997, com o Programa Nacional de Informática na Educação (ProInfo), ainda em 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”.³

Já no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, ampliou-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*, com a implantação de conexão rápida em escolas; *UCA-Total*⁴, com

3 Ver <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=244&Itemid=823>. Acesso em 10/05/10.

4 Ver<<http://oglobo.globo.com/pais/noblat/posts/2012/02/08/o-fracasso-do-uca-total-430592.asp>>. Acesso em: 20/04/12.

o fornecimento de um laptop por aluno da rede pública de ensino o *Kit Telecentros*, um incentivo à criação de espaços públicos gratuitos para acesso à Internet.

No que se refere, especificamente, aos telecentros, estes são uma proposta dos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, da Ciência e Tecnologia e das Comunicações, 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".⁵ Promovendo o "uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza", os telecentros teriam o propósito de "garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, sua inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local" (IdBrasil).⁶ Diante de objetivos tão ousados, questionamos sua possibilidade de sucesso, uma vez que o Projeto Telecentros não faz parte de uma política pública mais ampla, capaz de responder pela pobreza e cidadania da população de baixa renda modificando seu *status*.

Neste sentido, indagamos: o uso da Internet em telecentros seria o caminho para promover transformações sociais na população jovem e de baixa renda? É possível para este mesmo jovem, em sua maioria 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?

Este artigo apresenta parte dos resultados finais de uma pesquisa realizada em cinco telecentros, cujo objetivo foi o de investigar até que ponto os usos da Internet nesses estabelecimentos, por jovens de baixa renda, no município de Niterói⁷, podem promover a inclusão digital. Este município foi escolhido por apresentar o segundo menor índice de pobreza do estado, se constituindo em um dos principais centros financeiros, comerciais e industriais do Rio de Janeiro. E ainda, por seu pioneirismo em ações de inclusão digital.

Cabe esclarecer a maneira como este artigo foi organizado. Inicialmente expusemos o cenário no qual ocorrem as ações

5 BRASIL, Portaria Interministerial MP/MCT/MC nº 535, art. 2º, parágrafo IV, grifo nosso.

6 Ver <WWW.idbrasil.gov.br>. Acesso em 10/04/10.

7 Ver <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1> Acesso em: 17/09/10.

governamentais para a inclusão digital, as disparidades sociais e a complexidade que envolve a relação inclusão X exclusão. A seguir, apresentamos parte da pesquisa e da metodologia escolhida para a análise de dados – a Teoria de Análise Argumentativa de Perelman e Olbrechts-Tyteca. Na terceira seção propomos as conceituações teóricas de Canclini, Cazaloto, Soares, Sorj e Warschauer, atentando para as articulações entre inclusão digital e exclusão social. E, finalmente, na última seção findamos este trabalho apresentando o resultado da pesquisa, no qual confrontamos as expectativas governamentais e as ações concretas para a inclusão digital. Ponderamos acerca dos desafios a serem superados a fim de que seja possível atingir uma inclusão digital de sucesso.

SOBRE A PESQUISA

Para investigarmos as atividades desenvolvidas nos telecentros cinco monitores foram entrevistados e questionados acerca da inclusão digital e da intencionalidade das atividades oferecidas nesses estabelecimentos.

As entrevistas foram analisadas a partir Teoria de Análise Argumentativa de Perelman e Olbrechts-Tyteca. Esta consiste em identificar a quem os discursos (falas dos entrevistados) se destinam, quais as teses (hipóteses), os acordos e a maneira com que o orador constrói seus argumentos a fim de persuadir o outro. Esta teoria 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 como propósito a interpretação de processos ideológicos, daí sua relevância sempre que se quer buscar a compreensão de tais processos ou levantar novos aspectos que os permeiam.

Nesta pesquisa, o uso da Análise Argumentativa contribuiu para desvendar as noções de inclusão digital nas falas dos sujeitos sem que nos detivéssemos apenas no discurso explícito e institucional de leis, decretos e planos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Realizando uma pequena retrospectiva, podemos dizer que 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 possuíam ou não acesso aos computadores, à Internet e à informação *on line*. No entanto, segundo Warschauer (2006), esta 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” (p. 21).

Outros sentidos foram atribuídos à exclusão digital, apontando a relação desta com uma teia de causalidades – idade, etnia, renda, educação, entre outros – e que qualquer iniciativa para reluzi-la não poderia desconsiderar esse contexto (WARSCHAUER, 2006, p. 21-24).

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. Desta forma, afirma o autor, a discussão muda do eixo da exclusão digital para o da 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.

Não devemos desconsiderar que são sempre os ricos “os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos no mercado de trabalho, enquanto a falta destes aumenta as desvantagens dos grupos excluídos. (...) Os novos produtos TICs aumentam, em princípio, a pobreza e a exclusão digital” (SORJ, 2005, p. 102).

Desta forma, podemos afirmar com Canclini (2007) que na atual sociedade globalizada, pensada como “metáfora da rede”, os conectados são os incluídos, enquanto os desconectados são os excluídos. Para o autor, “o mundo apresenta-se dividido entre os que têm domicílio, documento de identidade, cartão de crédito, acesso à informação e dinheiro, e [...] os que carecem de tais conexões” (p. 92).

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 aumenta as desigualdades educacionais e consolida as distâncias em termos de educação formal, o que repercute no desenvolvimento social do

indivíduo como um todo. No caso específico, não temos dúvidas, que afeta também o uso das TIC. Esta diferença 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. Deste modo, 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” (p. 72).

E ainda, segundo esses autores, para mensurar 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).

Em outra abordagem, Cazelo (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. A crítica que faz à ação dos programas sociais de inclusão digital (PSID) é a de que estes estão voltados 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” (p. 135).

Nesse sentido, vale lembrar que, em artigo questionando a relevância da conectividade e da mobilidade nas novas tecnologias, Amaral e Bohadana (2008) apresentam dados (CGI) evidenciando o aumento de conexões à Internet; entretanto, averiguam que esse aumento não ocorre na sociedade em sua totalidade, e sim em grupos mais favorecidos. E, embora constatem que a aquisição de aparelhos celulares cresceu significativamente, a sua utilização para conexão à Internet é de apenas 5% (p. 4).

Portanto, os autores comprovam a ineficácia dessa mobilidade para disseminar a inclusão digital, uma vez que o índice de desconectados não poderá ser mudado por uma estratégia de tão pequeno alcance, 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. Segundo Soares (2004), no Brasil, a discussão do letramento está sempre atrelada ao conceito de alfabetização, o que gera uma fusão inadequada dos dois processos, com "prevalência do conceito de letramento, perdendo a noção de alfabetização a sua especificidade" (p. 8).

Ainda discorrendo sobre a perda da especificidade da alfabetização e dos problemas decorrentes de falsas inferências, a autora argumenta que "a percepção que se começa a ter de que, se as crianças estão sendo (...) *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).

A autora alerta ainda 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" (Op. Cit., p.12).

No entanto, as avaliações de ensino 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 por Soares (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."

Em se tratando da problemática alfabetização e letramento, não podemos desconsiderar que o amplo acesso à escola nem

sempre se traduz em aprendizado, já que "entre os 28,3 milhões de crianças de 7 a 14 anos, que pela idade já teriam passado pelo processo de alfabetização, foram encontrados 2,4 milhões (8,4%) que não sabem ler e escrever" (2008).⁸ 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 a pessoa que, apesar de possuir 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, possui menos de quatro anos completos de estudo, ou seja, jovens e adultos que não concluíram o primeiro segmento do ensino fundamental (IBGE, 2008, p. 44).⁹

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 (IBGE, p. 45), não alcançando mínimo esperado de competências para a lectoescrita.

Em face do exposto, indagamos: 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?

RESULTADOS DA PESQUISA

Sobre as entrevistas realizadas com os cinco monitores, cujo objetivo era averiguar o que entendiam por inclusão digital, concluímos que:

No primeiro telecentro (T1), durante a entrevista, a monitora (M1) nos relatou que o computador é visto como algo que aguça o interesse de todos, e mesmo crianças e jovens analfabetos sentem vontade de manipulá-lo. As atividades de reforço escolar e pesquisas

8 Ver http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&. Acesso em 20/07/09.

9 Ver http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaoedevida/indicadoresminimos/sinteseindic sociais2008/indic_sociais2008.pdf. Acesso em 20/07/09.

são em grande parte executadas no computador, e o livro didático não é 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 virtualidade no ciberespaço. Compara o acesso à Internet ao telefone, exaltando a mobilidade de ambos. Um trecho elucidativo de sua resposta à primeira pergunta nos diz que inclusão digital é “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 (...)”, e ainda ressalta: “É você estar incluído digitalmente dentro de um sistema [em] que você pode, sentado numa cadeira, viajar o mundo”.

Tendo em vista a clientela carente que frequenta esse espaço, “viajar pelo mundo” pode ser visto como uma oportunidade de participar de outra realidade que não a sua. As desigualdades sociais, que também se reproduzem no ciberespaço, não os impediriam de sonhar – e, por que não dizer, viver virtualmente uma outra história. A comparação da navegação no mundo virtual com uma viagem pelo mundo destaca a amplitude percebida para o ambiente. Quando frisa que isso é feito “sentado numa cadeira”, a locutora destaca também que muito é conseguido onde geralmente nada se consegue.

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, nas palavras de M1, é preciso conformar-se às mudanças, pois 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, o qual ocuparia o lugar do uso do livro, mostrado como ineficaz. Haveria, nesse caso, uma mudança hierárquica: o computador ganha um valor no ambiente superior ao livro didático utilizado na escola, que vem exatamente da comparação feita entre seus usos.

Ainda acerca da importância do computador, M1 ressalta que, depois que aprendeu a usar o computador, suas atividades profissionais se tornaram mais ágeis ou mesmo mudaram de perfil, em suas palavras: “Antes eu tinha medo do mouse, (...) 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". Este relato nos permite concluir que, ao inserir os jovens nas tecnologias digitais, mais rapidamente estes usufruirão de benefícios, tal como ela usufruiu.

Seus argumentos têm a aparência de raciocínios formais, o que "nos tempos contemporâneos acrescenta um valor retórico a este tipo de argumento. (...) Parecer com enunciados científicos é um privilégio" (CASTRO, 1997, p. 84).

Já a segunda monitora entrevistada (M2) afirma que os telecentros "por si só não bastam, visto que a figura do monitor faz toda a diferença". Para ela, a inclusão digital se dá em etapas: "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."

A tese que se apresenta em sua fala 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 aqui pode significar não ter o domínio dos esquemas básicos necessários à leitura e à escrita.

Primeiro ela evidencia a exclusão digital, já que é ressaltado o fato de os usuários não terem acesso à informação, nada saberem e, ao procurarem o telecentro, quererem mudar esta realidade. Depois, nos remete, indiretamente, a duas ideias: a da Internet como repositório de informações e a da inclusão digital como capacidade para acessar esse repositório. M2 resalta, ainda, a responsabilidade de o monitor garantir que o usuário cumpra as seguintes etapas: adquirir destreza com o mouse e o teclado, usar software para editar textos, elaborar planilhas e navegar na Internet. Cumprida essas etapas, a inclusão digital estaria completa e, curiosamente, na percepção de M2, isto independeria do grau de escolarização do indivíduo.

O terceiro monitor (M3) acredita que a inclusão digital se relaciona com a exclusão social. Enfatiza que é preciso alterar o estado de marginalização em que o indivíduo se encontra, para que possa ascender à condição de cidadão.

Sobre a maneira como percebe a inclusão digital, M3 diz: "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.” Para M3, a cidadania está vinculada a uma possível mudança que se daria ao longo do percurso no telecentro: “[A pessoa] entra, processa, modifica e sai uma coisa diferente. [...] 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.” Para atingir essas “metas”, M3 enfatiza a necessidade oferecer além dos cursos, as oficinas.

No entanto, sua argumentação não inclui as ações que deveriam ser promovidas para que o telecentro venha a se tornar um “local de pensar”. Mesmo sem esclarecer, M3 vincula o uso da Internet com a melhora de vida das pessoas e fortalece a ideia de que a Internet não deve ser apenas “veículo de entretenimento”. E, finalmente, para M3, a “inclusão digital é mudança: [o indivíduo] entra marginalizado, processa e sai o cidadão”.

Podemos interpretar os argumentos de M3 de duas formas diferentes: a inclusão digital é o meio e melhorar a vida é o fim ou, por meio da inclusão digital alterar o *status* de excluído para o *status* de cidadão.

O quarto monitor, (M4), chamou nossa atenção pelo tom enfático de sua resposta no que se refere à inclusão digital. Para este, a inclusão digital seria o primeiro passo, pois o objetivo maior seria “transformar o excluído digital em um especialista da informática”. Em seu discurso, afirma que a 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”. E prossegue: “É fazer [com] 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.”

Ainda que em suas falas tenha dado ênfase à possível transformação do usuário de telecentro em profissional da Internet, não consideramos ser esta a sua proposição. 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". Portanto, para M4, o usuário do telecentro deve se responsabilizar por sua aprendizagem técnica.

O quinto monitor, (M5), atua em um telecentro frequentado por usuários de um centro de tratamento para dependentes químicos, instalado no mesmo prédio. O discurso de M5 vai ao encontro das outras falas apresentadas nesta pesquisa, visto que destaca a relevância da comunicação. O locutor nos afirma que a inclusão digital é importante para saber o que "rola no mundo", exalta a facilidade de acesso e 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 o que fazer com as descobertas depois de saber das últimas novidades? Segundo M5: "[...] tudo está relacionado à Internet, à informática no caso. Então, qualquer coisa que você fizer, vai ter auxílio da informática pra você viver." Para ele, a inclusão digital serviria também "pra facilitar a eles quando forem procurar um emprego, alguma coisa, procurar pela Internet, [...] pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho, pra botar currículos, essas coisas".

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 este 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 à 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 na realidade social.

Observamos que os discursos sobre a inclusão digital de todos os monitores entrevistados foram uníssonos no que concerne à importância que atribuem ao acesso às TIC e ao uso massivo da Internet. Ainda que desconfiem não ser possível promover literalmente a inclusão social por meio da inclusão digital nos moldes desse projeto (telecentros), validam as ações que realizam nesses estabelecimentos, conferindo-lhes destaque.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os discursos acerca da inclusão digital nos levaram a concluir que os monitores não alcançam a amplitude de fatores envolvidos na exclusão social e desconsideram a complexidade de ações multidirecionadas que seriam necessárias para minimizar essas disparidades.

Na lógica governamental incorporada pelos monitores, 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 conduzirem-se pela estrada digital, chegando ao final dela, já na condição de cidadão, ao lugar da não-pobreza.

E os monitores participantes desta pesquisa concordaram com esta argumentação sem ao menos questioná-la. A análise argumentativa nos permitiu perguntar: O que podemos inferir dessa aceitação a um discurso que é enfático, porém, ano após ano, não apresenta resultados possíveis de serem aferidos? Que crenças estão arraigadas no imaginário desses promotores de inclusão digital com relação as disparidades sociais?

As respostas a essas questões são verificadas nas relações entre os discursos governamentais e os discursos dos monitores. Uma vez que as contradições da proposta "inclusão digital é inclusão social" não são percebidas pelos monitores e que neles encontram apoio, os discursos se fortalecem e propagam-se a população, que irrefletidamente a eles adere. O que buscamos esclarecer é que as falas articuladas de forma ufanista, visam legitimar-se nos anseios de cidadania quando afirmam que "buscam promover a inclusão digital e social (...) para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local"¹⁰ (grifo nosso).

A análise argumentativa desse material, auxiliou-nos a perceber que o discurso governamental se ancora em valores comuns às sociedades democráticas, tal qual a cidadania e o combate às disparidades sociais, e que imiscuindo-se a estes, lança suas propostas de convencimento. No que tange à aceitação irrestrita dos

10 Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>>. Acesso em: 11 de junho de 2010.

acordos, suspeitamos que o enfraquecimento do poder público e o fortalecimento dos mercados globais, no cenário atual, influenciem e fortaleçam esse acordo. Quando os papéis sociais não se encontram bem definidos, quando não se sabe mais o que é devido ao público e o que é de direito do privado, as margens entre um e outro se tornam obscuras.

E algumas perguntas não possuem respostas evidentes. Será que a população marginalizada, para a qual esse projeto de inclusão digital se destina, compreende as relações de poder entre os “naturalmente” já incluídos e a necessidade que esses têm de incluir minimamente os excluídos? Será que notam a lógica impositiva por de trás desses projetos de subinclusão, que permitem aos excluídos, na melhor das hipóteses, aprenderem o mínimo de informática, a fim de se capacitarem para subempregos que em pouco ou nada contribuirão para o “fim de sua pobreza”?

De acordo com Cazaloto (2008, p.113), dois grupos dicotômicos interagem nas relações digitais, de um lado, os “desenvolvedores dominantes”, que ainda se subdividem em dois grupos, os de “poder responsável pelas macroestratégias” e os “responsáveis pela concepção de atualizações”; de outro lado, “uma massa de executores sem controle sobre a natureza ou finalidade de seu trabalho”. E é neste segundo grupo, indispensável ao sucesso do primeiro, que a população “incluída digitalmente pelo telecentro” se encontra.

Consideramos que o foco governamental deveria estar centrado em ações que permitissem ao excluído ter acesso à educação de qualidade, sanando as questões de alfabetização e letramento existentes. Essas medidas possibilitariam ao indivíduo efetivar leituras e escritas críticas: da sociedade, de livros e de conteúdos na Internet. Além disso, as ações governamentais deveriam voltar-se contra a precarização do trabalho e promover políticas de proteção ao mesmo, interferindo no mercado que visa exclusivamente ao lucro. Esses jovens deveriam ter assegurada a escolarização, adentrando no mundo do trabalho em idade ideal e não precocemente.

E, finalmente, para a 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.

Neste sentido, o caminho seria primeiro sanar as disparidades socioeconômicas para posteriormente pensar na inclusão digital. Pois, como combater a perversidade do ciclo de consumo, de informações, inclusive, que sempre confere o acesso a novos produtos aos ricos e depois, após um tempo (curto ou longo), difunde-se (ou não) aos pobres, sem provocar profundas alterações na divisão social de bens?

Esta pesquisa evidenciou as fragilidades do discurso sobre a inclusão digital, constatando empiricamente que os usos da Internet em telecentros por jovens de baixa renda, no município de Niterói, não conduzem 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 o projeto de inclusão digital está muito longe de promover a instauração do diálogo com a população de baixa renda. Nesta perspectiva, nos unimos ao pensar de Paulo Freire (2003), que tão sabiamente questionou: “Como é possível para nós trabalhar em uma comunidade sem sentir o espírito da cultura que está lá há muitos anos, sem tentar entender a alma da cultura?” E nos responde, afirmando que não se pode interferir, pois, “sem entender a alma da cultura, apenas invadimos essa cultura” (p. 138).

Na concepção do autor (FREIRE, 1994, p. 27), a educação implica buscas. E estas seriam realizadas por um sujeito que é homem. E afirma que “o homem deve ser o sujeito de sua própria educação. Não pode ser objeto dela. Por isso, ninguém educa ninguém. Por outro lado, a busca deve ser algo e deve traduzir-se em ser mais: é uma busca permanente de si mesmo [...]”.

Finalizamos nossas reflexões apontando para a necessidade de transformar as concepções de inclusão digital de maneira que, traduzidas em ações, não mais “coisifiquem” o homem e sua consciência. 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, p.94), não combatendo a pobreza, não ampliando a cidadania, tampouco fortalecendo o desenvolvimento local.

ABSTRACT

In this article, we question about the use of the Internet in telecentros and if it constitutes digital inclusion initiatives. The data presented is the result of research that investigated the relationship between Information and Communication Technologies and young low-income Internet users in the city of Niterói, State of Rio de Janeiro. In the first section, we contextualize Internet access and the projects aimed at its expansion in the Brazilian scene. In the second section, we present part of the research and the methodology chosen for data analysis - Theory Argumentative Analysis of Olbrechts-Tyteca and Perelman. In the third section, we propose the theoretical conceptualizations of Canclini, Cazeloto, Soares, Sorj and Warschauer, giving attention to the links between digital inclusion and social exclusion. Finally, the last section, we finish the work concluding that the uses of the Internet in telecenters do not promote digital inclusion in the city. The activities offered by telecentros do not correspond to the digital inclusion as to promote social inclusion of its users, how it is suggested by the government speeches. Beside of that, these new spaces of socialization do not reduce the marginalization already installed in this group, highlighting the weakness of the strategy.

Keywords: Digital Inclusión. Telecentros. Low-Income Youth.

REFERÊNCIAS

AMARAL, M., BOHADANA, E. Conectividade e mobilidade social: pilares da inclusão digital? ". Revista Contemporânea, v. 6, n. 2, p. 2-21, 2008.

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 Acesso: 22 de outubro de 2008.

BRASIL. GOVERNO FEDERAL – INCLUSÃO DIGITAL. Programas governamentais para inclusão digital. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/outros-programas>>. Acesso: 10 de outubro de 2008 e 22 de outubro de 2008.

IBGE. Uma análise das condições de vida da população brasileira 2008. 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: 20 de maio de 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA FAZENDA, SERPRO. Inclusão digital – o programa. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>>. Acesso em: 11 de junho de 2010.

Inclusão digital em... - Helga Nazario e Estrella Bohadana

CANCLINI, N. G. Diferentes, desiguais e desconectados: mapas da interculturalidade. Rio de Janeiro: UFRJ, 2007.

CASTRO, M.R. de. Retóricas da rua: educador, criança e diálogos. Rio de Janeiro: Petrobrás-BR: Ministério da Cultura: USU Ed. Universitária: Amais, 1997.

CAZELOTO, E. 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.

CGI. Análise dos Resultados da TIC Domicílios 2009. Série história – Total Brasil e área urbana. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

FREIRE, P. Cartas à Cristina. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

FREIRE, P.; HORTON, M. O caminho se faz caminhando: conversas sobre educação e mudança social. Petrópolis: Vozes, 2003.

MATTOS F. A. M., CHAGAS J. G. N. Desafios para inclusão digital no Brasil. *Revista Perspectiva em Ciência da Informação*, v. 13, n.1, p. 67-94, jan/abr. 2008.

PERELMAN, C., Olbrechts-Tyteca. *Tratado da Argumentação: a nova retórica*. 2 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

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

SOARES, M. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. *Revista Brasileira de Educação*. n. 25, p. 05-17, 2004.

SORJ, B., GUEDES L.E. Exclusão digital. *Novos Estudos*. n. 72, p. 101-117, julho 2005.

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

Recebido em setembro de 2013.

Aprovado em novembro de 2013.