

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA PÚBLICA - PPGPGP

**SIMONE FERREIRA NAVES ANGELIN**

**POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO LITORAL DO  
PARANÁ**

DISSERTAÇÃO

CURITIBA  
2015

**SIMONE FERREIRA NAVES ANGELIN**

**POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO LITORAL DO  
PARANÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Planejamento e Governança Pública - Área de concentração: Planejamento e Políticas Públicas.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Lucia Figueiredo Gomes de Meza

CURITIBA  
2015

---

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação**

---

A582p Angelin, Simone Ferreira Naves  
2015 Políticas públicas de inclusão digital no Litoral do  
Paraná / Simone Ferreira Naves Angelin. -- 2015.

212 f.: il.; 30 cm

Texto em português, com resumo em inglês.  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica  
Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em  
Planejamento e Governança Pública, Curitiba, 2015.  
Bibliografia: f. 193-209.

1. Inclusão digital - Brasil. 2. Política pública.  
3. Costa - Paraná - Política governamental. 4. Tecnologia  
da informação. 5. Comunicação e tecnologia. 6. Sociedade  
da informação. 7. Tecnologia apropriada. 8. Percepção.  
9. Administração pública - Dissertações. I. Meza, Maria  
Lucia Figueiredo Gomes de, orient. II. Universidade  
Tecnológica Federal do Paraná - Programa de Pós-graduação  
em Planejamento e Governança Pública. III. Título.

CDD 22 -- 351

---

**Biblioteca Central da UTFPR, Câmpus Curitiba**



## TERMO DE APROVAÇÃO

Título da Dissertação Nº 39

### POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO LITORAL DO PARANÁ

por

**SIMONE FERREIRA NAVES ANGELIN**

Esta dissertação foi apresentada às 14h00 do dia **27/08/2015** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA PÚBLICA, Área de Concentração – Planejamento Público E Desenvolvimento, Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O(a) candidato(a) foi arguido(a) pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho:

- ( X ) Aprovado
- ( ) Aprovado com restrições
- ( ) Reprovado

\_\_\_\_\_  
Profa. Maria Lucia Figueiredo Gomes de  
Meza, Dra.  
(PPGPGP-UTFPR)

\_\_\_\_\_  
Prof. Christian Luiz da Silva, Dr.  
(PPGPGP-UTFPR)

\_\_\_\_\_  
Prof. Marcos Antônio Mattedi, Dr.  
(PPGDR-FURB)

Visto da Coordenação

\_\_\_\_\_  
Prof. Rodrigo Rossi Horochovski, Dr.  
(PPGDTS-UFPR)

\_\_\_\_\_  
Prof. Antonio Gonçalves de Oliveira, Dr.  
(PPGPPG-UTFPR)

- O Termo de Aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Programa -

## AGRADECIMENTOS

Este é o momento de dedicar a todos aqueles que, de alguma forma, colaboram comigo neste processo formativo.

Primeiramente agradeço à minha orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Lúcia de Figueiredo Gomes de Meza que, ao longo do processo de orientação, pôde-me auxiliar mostrando os possíveis caminhos a seguir.

Aos professores doutores Christian Luiz da Silva e Rodrigo Rossi Horochovski, que na banca de qualificação realizaram contribuições valiosas, possibilitando novos olhares e por terem aceitado participar desta banca de defesa de dissertação.

Ao professor doutor Marcos Antônio Mattedi, por ter aceitado participar da banca de defesa desta dissertação, compartilhando seus saberes.

Ao meu marido Paulo Eduardo Angelin, pelo companheirismo e pelos momentos em que desenvolvemos diálogos importantes para o avanço da pesquisa.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da UTFPR e aos colegas de turma, pelas valiosas contribuições em sala de aula.

Aos servidores técnico-administrativos e colaboradores da UTFPR pelo suporte fornecido para viabilidade do processo.

A toda minha família, pelo apoio incondicional na concretização deste projeto.

Aos meus amigos que me acompanharam e contribuíram nesta caminhada, realizando conversas, discussões e possibilitando troca de informações.

*A Sociedade da informação está baseada nas tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos, como a rádio, a televisão, telefone e computadores, entre outros. Estas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, económicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação (Borges Gouveia, Luís Manuel, 2004).*

## RESUMO

ANGELIN, Simone Ferreira Naves. **Políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná**. 2015. 203 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Governança Pública) – Programa de Pós- Graduação em Planejamento e Governança Pública (PPGPGP), Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Curitiba, 2015.

O tema Políticas Públicas de Inclusão Digital no Brasil tem chamado bastante à atenção, posto que a inserção das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) é uma realidade nas sociedades modernas. Atualmente, está sob a responsabilidade do Governo Federal cerca de 17 programas voltados para a inclusão digital. Entretanto, 42% da população do país nunca acessaram a internet. Assim, a importância desta pesquisa está na possibilidade de produzir reflexões sobre a realidade das políticas públicas em âmbitos regionais e locais. Desta forma, a pesquisa teve como objetivo analisar a implementação das políticas públicas de inclusão digital existentes no Litoral do Paraná, examinando se elas contemplam três dimensões: técnica (disponibilização de acesso à computadores, internet e noções básicas de informática), econômica (acesso à equipamentos e internet a preços subsidiados) e cognitiva (acesso aos cursos avançados por meio da apropriação crítica da tecnologia). Para tanto, a investigação se iniciou com a pesquisa bibliográfica e documental, o que possibilitou a realização de diálogos com autores que discutem as seguintes temáticas: políticas públicas, inclusão digital, exclusão digital, sociedade da informação, dentre outras. Após, deu-se início o mapeamento dos programas de inclusão digital existentes no Brasil, focando no Litoral do Paraná. O mapeamento foi realizado por meio do Mapa da Inclusão Digital (MID) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), pela Secretária de Assuntos Estratégicos do Estado do Paraná e pelas prefeituras dos municípios do litoral paranaense, possibilitando a recuperação de 33 endereços de Pontos de Inclusão Digital (PIDs). Em seguida foi empreendida a pesquisa de campo. Foram solicitados e analisados documentos referentes aos PIDs e realizadas observações participantes nos locais e entrevistas com os agentes que atuam diretamente com programas de inclusão digital. A pesquisa revelou que os programas de inclusão digital no Litoral do Paraná propendem maior atendimento à dimensão técnica, não contemplando plenamente as dimensões econômica e cognitiva. Demonstrou que o foco das políticas, em geral, está voltado para um tipo específico de equipamento, o computador de mesa, não pensado na inclusão digital a partir de outras perspectivas de TICs. Revelou ainda a existência do sobreposição de uma política sobre a outra e que elas vêm sendo implementadas de forma geral em todas as localidades, não se fazendo um estudo das especificidades e necessidades locais. Concluiu-se que, na prática, a inclusão digital no litoral do Paraná é deficitária e está mais centrada na universalização da tecnologia do que na apropriação crítica dela, pois a maioria dos programas tem fomentado ações que apenas disponibilizam o acesso aos computadores e à internet.

**Palavras-chave:** Políticas Públicas; Inclusão Digital; Litoral do Paraná.

## ABSTRACT

ANGELIN, Simone Ferreira Naves. **Public policy of digital inclusion in the Coast of Paraná.** 2015. 2003 p. Dissertation (Planning and Public Governance Master's Degree) – Planning and Public Governance Post – Graduation Program (PPGGP), Federal Technological University of Paraná (UTFPR). Curitiba, 2015.

The issue of Public Policies for Digital Inclusion in Brazil has drawn considerable attention, since the inclusion of the new Information and Communication Technologies (ICTs) is a reality in modern societies. It is currently under the responsibility of the Federal Government about 17 programs for digital inclusion. However, 42% of the population never accessed the Internet. Thus, the importance of this research lies in the possibility of producing reflections on the reality of public policies at regional and local levels. In this way, the survey aimed to analyze the implementation of public policies for existing digital inclusion in the Coast of Paraná, examining whether they include three dimensions: technical (providing access to computers, internet and computer basics), economic (access equipment and internet at subsidized prices) and cognitive (access to advanced courses through critical appropriation of technology). Therefore, the investigation began with bibliographic and documentary research, which allowed conducting dialogues with authors who discuss the following topics: public policy, digital inclusion, digital divide, information society, among others. After, work began mapping the existing programs for digital inclusion in Brazil, focusing on the Coast of Paraná. The mapping was carried out through the Map of Digital Inclusion (MID) of the Brazilian Institute for Information in Science and Technology (IBICT), the Secretary of the State of Paraná Strategic Affairs and the municipal governments of Paraná coast, enabling 33 recovery Digital Inclusion Points addresses (PIDs). Then it was undertaken field research. Documents were requested and analyzed regarding the PIDs and conducted participant observation and interviews with the local agents who work directly with digital inclusion programs. The survey revealed that digital inclusion programs in the Coast of Paraná are inclined greater attention to the technical dimension, not fully considering the economic and cognitive dimensions. It showed that the focus of policy in general is facing a specific type of equipment, the desktop computer, not thought on digital inclusion from other perspectives of ICT. Also revealed the existence of the shadow of a policy on the other, and they have been implemented in general in all locations, not making a study of the local specificities and needs. It was concluded that, in practice, the digital inclusion in Paraná coast is more focused on universalization of technology than the critical appropriation of it because most of the programs has fostered actions that only provide access to computers and the internet.

**Keywords:** Public Policy; Digital Inclusion; Social Exclusion.



## LISTA DE TABELA

Tabela 1 - PIB per capita, por grandes regiões do Brasil, ano 2012, em R\$, por posição.....	043
Tabela 2 - PIB per capita, por Unidades da Federação, ano 2012, em R\$, por posição .....	044
Tabela 3 - Ranking do acesso por unidades da Federação / computador e internet no domicílio (%).....	064
Tabela 4: Acesso às TICS e Posição no Ranking de IDHM, por Unidade da Federação (UF) .....	065
Tabela 5 - Ranking do acesso por municípios – 20 mais / computador e internet no domicílio (%).....	066
Tabela 6 - Ranking dos 5 municípios brasileiros com os maiores IDHM .....	067
Tabela 7- Ranking do acesso por municípios – 20 menos / computador e internet no domicílio (%).....	067
Tabela 8 - Ranking dos 5 municípios brasileiros com os menores IDHM .....	068
Tabela 09 - Centros públicos de acesso gratuito - Capitais que mais e que menos utilizam.....	069
Tabela 10 - Próprio domicílio por banda larga .....	070

## LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Fatores de inclusão social .....	049
Figura 2 - Inclusão Digital e Social .....	052
Figura 3 - Canais de Inclusão Digital (ID) .....	075
Figura 4 - Metodologia de coleta de dados do MID.....	098
Figura 5 – Cumprimento das metas e dos objetivos da pesquisa .....	099

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Domicílios que possuem equipamentos de TIC (%) / Percentual sobre o total de domicílios em área urbana.....	056
Gráfico 2 – Perfil do usuário de internet do Brasil (em %), ano 2013/2014.....	063
Gráfico 3 - Acesso e ociosidade de infraestrutura – em milhões (telefonia fixa, TV paga) e por 100 habitantes (internet).....	082
Gráfico 4 – Inclusão digital técnica.....	170
Gráfico 5 – Conhecimento dos responsáveis pelos telecentros sobre a existência de programas que atendam a dimensão econômica .....	174
Gráfico 6 – Centros de Inclusão Digital – Litoral do Paraná.....	179

## LISTA DE MAPA

Mapa 1- Índice de exclusão Social / Todos os municípios, em 2010.....	046
Mapa 2 – Localização dos municípios que compreendem o Litoral do Paraná .....	129

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Comparativo entre Autores Ciclo das Políticas Públicas .....	038
Quadro 2 - Fases da exclusão digital .....	062
Quadro 3 - As Três Revoluções Industriais .....	077
Quadro 4 - Tipo de telefone celular de uso principal: pré-pago/pós-pago .....	083
Quadro 5 - Modelo de inclusão digital .....	091
Quadro 6 - Programa de Inclusão Digital de Iniciativa do Governo Federal .....	121
Quadro 7- Programa de Inclusão Digital de Iniciativa do Governo do Estado do Paraná ....	127
Quadro 8 - Inclusão Digital Técnica – Programas em funcionamento.....	169
Quadro 9 - Inclusão Digital Econômica - Litoral do Paraná – Programas em funcionamento .....	172
Quadro 10 - Inclusão digital Cognitiva - Litoral do Paraná – Programas em funcionamento .....	175
Quadro 11 - Telecentros não localizados ou não estão mais funcionando como centro de inclusão digital.....	177
Quadro 12 - Síntese dos programas de inclusão digital no Litoral do Paraná.....	180

## LISTA DE SIGLAS

BB	Banco do Brasil
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CDI	Comitê de Democratização da Informática
CEF	Caixa Econômica Federal
CELEPAR	Companhia de Informática do Paraná
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
EaD	Educação à Distância.
EIC	Escola de Informática e Cidadania
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
FUNRURAL	Fundo de Assistência e Previdência do Trabalhador Rural
FUST	Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações
GESAC	Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IDC	Indústria do Conhecimento
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
IPASE	Instituto de Previdência dos Servidores do Estado
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPTU	Imposto Predial Territorial Urbano
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MEC	Ministério da Educação
MID	Mapa da Inclusão Digital
MINC	Ministério da Cultura
MINICOM	Ministério das Comunicações
MPA	Ministério da Pesca e Aquicultura
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
ONGs	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PIB	Produto interno Bruto
PID	Pontos de Inclusão Digital
PIS	Programa de Integração Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNBL	Programa Nacional de Banda Larga
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PPA	Plano Plurianual
ProInfo	Programa Nacional de Tecnologia Educacional
SEAE	Secretaria de Assuntos Estratégicos
SEAP	Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca

SEED	Secretaria de Educação do Paraná
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAR	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SESI	Serviço Social da Indústria
SocInfo	Programa Sociedade da Informação
TEPEBRAS	Telecomunicações Brasileiras
TICs	Tecnologias da informação e comunicação
TIN	Telecentros de Informação e Negócios
WSIS	<i>World Summit on the Information Society</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	017
1.1 RELEVÂNCIA DA PESQUISA.....	019
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....	019
1.3 OBJETIVOS .....	020
1.3.1 Objetivo geral .....	020
1.3.2 Objetivos específicos.....	020
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	021
<b>2 NOÇÕES DE POLÍTICAS PÚBLICAS E EXCLUSÃO SOCIAL</b> .....	025
2.1 TIPOLOGIA DA POLÍTICA PÚBLICA.....	032
2.2 CICLO DA POLÍTICA PÚBLICA .....	035
2.3 EXCLUSÃO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS .....	039
<b>3 INCLUSÃO DIGITAL E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO</b> .....	054
3.1 AS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs).....	054
3.2 EXCLUSÃO DIGITAL.....	056
3.2.1 A EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL.....	062
3.3 INCLUSÃO DIGITAL.....	073
3.4 FATORES QUE DIFICULTAM A INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL .....	080
3.5 MODELOS DE INCLUSÃO DIGITAL .....	087
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	095
<b>5 POLÍTICAS PÚBLICAS (PP) DE INCLUSÃO DIGITAL (ID)</b> .....	101
5.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL.....	101
5.2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL: BRASIL .....	105
5.2.1 Cidades digitais .....	105
5.2.2 Programa Nacional de Banda Larga (PNBL).....	107
5.2.3 Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações.....	108
5.2.4 Telecentros Comunitários Banco do Brasil .....	109
5.2.5 Computador para todos.....	110
5.2.6 Programa Minha Casa Melhor.....	112
5.2.7 Projeto Maré .....	113
5.2.8 Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC).....	113
5.2.9 Programa Mais Cultura.....	115
5.2.10 TIN - Telecentros de Informação e Negócios .....	115
5.2.11 Telecentros.BR .....	116
5.2.12 <i>Kit</i> Telecentro .....	117
5.2.13 Casa Brasil.....	117
5.2.14 Telecentros Comunitários.....	118
5.2.15 Programa Nacional de Tecnologia Educacional – ProInfo .....	119
5.2.16 Programa Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) de Inclusão Digital - PSID .....	119
5.2.17 Programa Indústria do Conhecimento (SESI) .....	120
5.3 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL: PARANÁ.....	124
5.3.1 Programa de Inclusão Digital do Governo do Estado do Paraná – Paranavegar.....	124
5.3.2 Programa Espaço Cidadão: um espaço para o cidadão .....	125
5.3.3 Paraná Digital .....	126
<b>6 APRESENTAÇÃO DA REALIDADE DOS ESPAÇOS DE INCLUSÃO DIGITAL EXISTENTES NO LITORAL DO PARANÁ</b> .....	129
6.1 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM PARANAGUÁ .....	130



6.1.1 Telecentro do CEEFM.....	131
6.1.2 Telecentro Paranaguá .....	131
6.1.3 Programa Espaço Cidadão: Telecentro na Biblioteca Mário Lobo .....	132
6.1.4 Capitania dos Portos do Paraná .....	135
6.1.5 Telecentro na Biblioteca Pública Leôncio Correia.....	136
6.1.6 KIT - – E. M. Profª Berta Rodrigues Elias .....	136
6.1.7 IFPR-Paranaguá.....	137
6. 2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO MUNICÍPIO DE MATINHOS .....	138
6.2.1 Telecentro Maré.....	138
6.2.2 Telecentro Espaço Cidadão .....	139
6.2.3 Telecentro Matinhos II .....	139
6.2.4 Telecentro Comunitário Perequê .....	141
6.2.5 Telecentro Espaço Cidadão (Paranavegar) Matinhos – Dalmora.....	141
6.2.6 Telecentro Espaço Cidadão - Celso Pampuch de Matinhos .....	142
6.3 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM PONTAL DO PARANÁ .....	142
6.3.1 Espaço Cidadão – Escola Paulo Freire .....	143
6.3.2 Telecentro Espaço Cidadão – Biblioteca Cidadã Abílio João Vizzotto .....	144
6.3.3 Telecentro Comunitário da Associação Comunitária de Apoio Social .....	147
6.3.4 Telecentro - Associação Comunitária de Pescadores e Aquicultores.....	147
6.3.5 Telecentro – Programa Maré .....	148
6.3.6 Telecentro Comunitário de Pontal do Paraná .....	148
6.3.7 Telecentro Indústria do Conhecimento – SESI .....	150
6.4. PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM GUARATUBA .....	152
6.4.1 Telecentro Espaço Cidadão - Biblioteca Pública Municipal .....	152
6.4.2 Telecentro Cubatão.....	154
6.4.3 Telecentro Guaratuba .....	154
6.4.4 Telecentro Maré.....	155
6. 5 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM ANTONINA .....	156
6.5.1 Telecentro Comunitário Banco do Brasil .....	157
6.5.2 Telecentro Edusol Antonina .....	158
6.5.3 Telecentro Antonina .....	158
6.5.4 Telecentro – Biblioteca Cidadã de Antonina.....	159
6.5.5 Programa Espaço Cidadão - Telecentro da Associação Siri Portinho.....	160
6.6 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM MORRETES .....	161
6.6.1 Telecentro de Morretes.....	162
6.6.2 Telecentro AMANATANAL .....	163
6.7 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM GUARAQUEÇABA .....	164
6.7.1 Telecentro Espaço Cidadão – Paranavegar .....	165
6.7.2 Telecentro Projeto Maré .....	166
6.7.3 Centro de Inclusão Digital (KIT-CID) .....	166
6.7.4 Telecentro – Escola Adventista .....	166
<b>7 ANÁLISE DA REALIDADE DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL SEGUNDO AS DIMENSÕES TÉCNICA, ECONÔMICA E COGNITIVA.....</b>	<b>168</b>
7.1 INCLUSÃO DIGITAL TÉCNICA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO .....	168
7.2 INCLUSÃO DIGITAL ECONÔMICA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO .....	171
7.3 INCLUSÃO DIGITAL COGNITIVA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO .....	175

7.4 CENTROS DE INCLUSÃO DIGITAL NO LITORAL DO PARANÁ – TELECENTROS QUE SE ENCONTRAM SEM ATIVIDADES .....	177
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	187
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	193
<b>APÊNDICE A - Principais perguntas norteadoras das entrevistas realizadas com as pessoas que atuam diretamente nos programas de inclusão digital no Litoral do Paraná</b> .....	210

## 1 INTRODUÇÃO

O tema Políticas Públicas de Inclusão Digital no Brasil estimulou a realização desta pesquisa, pensando, particularmente, na realidade dos municípios do litoral do Paraná. A problemática da inclusão digital começou a chamar atenção do poder público no Brasil no final da década de 90, quando a internet tornou-se de suma importância para a sociedade. Considera-se o Programa Sociedade da Informação (SocInfo), lançado pelo governo federal, como o início das ações governamentais para a inserção dos cidadãos no contexto da informação (TAKAHASHI, 2000). Segundo Helou *et al* (2011), a partir do SocInfo, a administração pública, especialmente na esfera federal, vem elaborando políticas públicas manifestadas em projetos e ações, voltadas para a redução da infoexclusão, criando meios para que a população tenha acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TICs)<sup>1</sup>. Entretanto, os programas de inclusão digital, em geral, sob uma perspectiva meramente tecnocrática, propendem apenas à universalização do acesso à internet.

Sabe-se que as novas tecnologias digitais e em rede colaboram para com o processo de inteligência coletiva (LEVY, 2007), já que são importantes promotoras do conhecimento entre as pessoas. Assim, as Políticas Públicas de Inclusão Digital, para além do conhecimento técnico, necessitam focar no “desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação” (LEMOS; COSTA, 2005, p. 09). E, também, contemplar a dimensão econômica, investindo em programas sociais de acesso ao computador e a banda larga popular, por exemplo. Para estes autores, a dimensão técnica é importante na ação de incluir, mas não é a única e suficiente para a inclusão digital dos cidadãos. Assim, a perspectiva meramente tecnocrática torna-se incompleta, já que a inclusão digital envolve ações mais complexas.

Diante da atualidade do tema, o objetivo desta pesquisa consistiu em analisar as políticas públicas de inclusão digital existentes no Litoral do Paraná. O litoral paranaense compreende os municípios de Antonina, Guaraqueçaba, Guaratuba,

---

<sup>1</sup> Entende-se por TICs como sendo “os procedimentos, métodos e equipamentos para processar informação e comunicar que surgiram no contexto da Revolução Informática, Revolução Telemática ou Terceira Revolução Industrial” (p. 05). A partir daí as tecnologias agilizaram os processos de comunicação e a produção de conteúdo. As informações hoje são produzidas e distribuídas em forma de texto, vídeo, áudio, dentre outras. Essas tecnologias puderam proporcionar o surgimento da denominada Sociedade da Informação (RAMOS, 2008).

Matinhos, Morretes, Paranaguá e Pontal do Paraná, perfazendo uma área de 6.022,493 km e uma população em torno de 245.845 (IBGE, 2010). Em termos históricos, destaca-se pela sua importância na colonização do Paraná, abrigando algumas das cidades mais antigas do estado. As primeiras colonizações ocorreram com os portugueses e são datadas do século XVI e, mais tarde, no século XVII, foram encontrados em Antonina os primeiros vestígios de ocupação humana da região em sambaquis. Além da colonização portuguesa, a região tem registros de habitantes nativos, como os índios Tupiniquins e Carijós que contribuíram diretamente para os nomes de cidades, balneários e atrativos da região (PARANÁ, 2008).

Toda esta miscigenação de raças fez com que surgisse na região uma cultura muito rica no seu folclore, manifestações culturais e gastronomia. O folclore é hoje representado pelo Fandango e Boi de Mamão, sendo que a gastronomia tem na sua principal representação o barreado e outros pratos como a cambira e o pirão-do-mesmo (PARANÁ, 2008, p. 07).

Atualmente, o litoral do Paraná, sendo uma região de diversidade de ecossistemas e de belezas naturais, tem como principal atividade econômica o turismo. Contudo, é uma região subdesenvolvida, tida como uma das mais desiguais do estado, na qual persiste a exclusão social (ESTADES, 2003). De acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD, 2013), baseado no censo de 2010, o IDH médio do estado do Paraná é de 0,749; quanto ao Litoral do Paraná, o IDH médio de Paranaguá é de 0,750; Matinhos 0,743; Guaratuba é de 0,717; Pontal do Paraná é de 0,738; Antonina é de 0,687; Morretes é de 0,686 e Guaraqueçaba é de 0,587<sup>2</sup>. Ainda assim, especificamente no campo da inclusão digital, existem Políticas Públicas implementadas pela administração pública no litoral do Paraná (MCT, 2012).

É importante conhecer os projetos e programas de inclusão digital existentes nestes locais, analisando-os de uma forma mais profunda, para que se possa inferir se, de fato, os objetivos dos programas existentes visam transcender a inclusão digital da forma como é mais conhecida na sociedade brasileira: a técnica.

---

<sup>2</sup> Os maiores IDHM do país gira em torno do 0,800, como é o caso de São Caetano do Sul com 0,862; Florianópolis, com 0,847; Vitória com 0,845; e Curitiba com 0,823 (PNUD, 2013).

## 1.1 RELEVÂNCIA DA PESQUISA:

A relevância desta pesquisa está precisamente na possibilidade de produzir reflexões sobre a realidade das políticas públicas em âmbitos regionais e locais. Busca-se analisar a inclusão digital nos municípios do litoral do Paraná sob a perspectiva de uma inclusão digital plena. Atualmente existem no Brasil cerca de 17 programas de inclusão digital sob a responsabilidade do Governo Federal e três sob a responsabilidade do governo do estado do Paraná. Muitos destes (13) estão presentes no Litoral do Paraná. Entretanto, segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2013), cerca de 42% da população brasileira nunca acessaram a internet. Desta forma, mesmo existindo programas que visam combater a exclusão digital, ainda existe no país uma considerável parcela da população que se encontra excluída digitalmente.

O estudo tem a pretensão de, por meio de seus resultados, estimular a administração pública na propositura de ações e programas que contemplem a construção do conhecimento com a apropriação crítica da tecnologia, atendendo às necessidades da população local. Para o Programa de Pós-graduação em Planejamento e Governança Pública, a pesquisa tem como objetivo contribuir com reflexões na área de políticas públicas de inclusão digital, sob o olhar da inclusão que transcende a universalização da tecnologia e contemple a apropriação crítica da tecnologia.

## 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo Helou *et al* (2011), as políticas públicas de inclusão digital no Brasil, ao longo dos últimos anos, vêm sendo fomentadas, mas, em geral, sob uma perspectiva meramente tecnocrática, se limitando à universalização do acesso a internet. Por sua vez, segundo o Mapa da Inclusão Digital (MID) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), a Secretária de Assuntos Estratégicos do estado do Paraná e as prefeituras dos municípios, existem atualmente diversos programas de inclusão digital no Litoral do Paraná, a maioria deles sob a responsabilidade do Governo Federal e do estado do Paraná

Diante desse panorama, esta pesquisa lança o seu olhar para a realidade dos sete municípios do litoral do Paraná, instigado pelo seguinte problema de pesquisa: Como foram implementadas as políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná? A hipótese deste estudo é a de que ocorrem problemas na implementação das políticas públicas de inclusão digital no litoral do Paraná, além de que elas se limitam à disponibilização das ferramentas, não fomentando a apropriação crítica da tecnologia.

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo Geral

- Analisar a implementação das políticas públicas de inclusão digital existentes no Litoral do Paraná.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Mapear e descrever os programas de inclusão digital fomentados pelo poder público e, também, em parceria com a iniciativa privada;
- compreender e analisar se os programas de inclusão digital existentes no litoral do Paraná visam atender as dimensões: técnica (acesso à computadores e internet, além de cursos de noções básicas de informática); econômica (subsídio à aquisição de equipamentos de informática e de rede de internet) e cognitiva (acesso à cursos avançados, visando a capacitação e a qualificação profissional e apropriação crítica da tecnologia);
- avaliar o alcance destas políticas a partir da percepção dos agentes envolvidos.

## 1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

No capítulo segundo foi realizada uma tessitura acerca das políticas públicas, iniciando a discussão a partir do seu surgimento, onde se observa que elas despontam com o nascimento do Estado Social de Direito. A partir desse momento surgiram discussões e, com o passar dos anos, as políticas públicas passaram a ser reconhecidas como campo do conhecimento, ficando em evidência em decorrência de diversos fatores, tais como, políticas restritivas de gastos, ajuste fiscal, etc. No Brasil, o olhar sob as políticas públicas se deu em meados das décadas de 70 e 80, quando objetivavam analisar os desenhos das políticas públicas implementadas aqui. Outro fator importante para o avanço das políticas públicas no Brasil vem dos setores sociais que cobravam do governo ações mais efetivas nas mais diversas áreas voltadas para a população menos favorecida.

Quanto ao conceito de política pública, foram desenvolvidos diálogos com os diversos autores da área, pois sua conceituação é muito abrangente, abarcando um conjunto de definições. Outro aspecto importante abordado no capítulo 2 diz respeito ao ciclo da política pública. Uma política, desde o momento que ela é pensada e entra na agenda política, começa a fazer parte de um processo no qual exigirá que ela passe por etapas. Na discussão aqui levantada acerca desta temática, os principais autores da área possuem visões semelhantes: alguns irão considerar o ciclo com mais etapas, outros com menos, mas não divergem muito quanto às ideias.

Ainda no segundo capítulo também foi tratada a problemática da exclusão/inclusão social e sua relação com as políticas públicas. Buscou-se o entendimento dos conceitos de exclusão social e inclusão social. Observou-se também que são vários os fatores que têm feito com que a exclusão se perpetue no Brasil: a falta de emprego ou de empregos dignos, que assegurem todos os direitos trabalhistas aos cidadãos; a falta de acesso à educação; a falta de acesso à moradia digna e com o mínimo de infraestrutura necessária; a falta de acesso à saúde, etc.

Nos últimos anos foram implementadas políticas de inclusão social e de redistribuição de renda, como o Programa Bolsa Família, o Programa Minha Casa Minha Vida, dentre outros. Tais políticas contribuíram para com a melhoria dos indicadores econômicos e sociais. Assim, por exemplo, enquanto que em 1998 o índice de Gini (índice que mede a desigualdade de renda de um país) estava em 0,600

(IBGE, 2004), em 2013 o índice passou para 0,498 (IBGE, 2014). Entretanto, mesmo com a melhoria dos índices, ainda existe uma forte concentração de renda no país.

O terceiro capítulo dedicou a discussão à temática da inclusão digital. Para tanto, foram debatidos temas acerca da exclusão digital, da inclusão digital, bem como dos fatores que têm dificultado o processo de inclusão digital e, para o fechamento do capítulo, foram apresentados os principais modelos de inclusão digital. O capítulo se inicia levantando a importância das tecnologias da informação e comunicação (TICs) para o atual contexto da globalização, onde as informações têm fluído em tempo e espaço antes inimaginável. Diante do novo paradigma da tecnologia, surge, assim, um novo conceito: a exclusão digital. Essa exclusão ocorre em virtude do não acesso de parte da população brasileira às novas tecnologias da informação e comunicação.

A inserção das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) na sociedade e sua apropriação de forma desigual entre as camadas da sociedade acaba por contribuir com o fortalecimento da exclusão social. Sendo assim, o combate da exclusão digital se faz necessário para que não se alargue ainda mais a desigualdade social, tendo em vista que as TICs proporcionam vantagens que somente as pessoas que têm acesso a elas poderão alcançar. Por outro lado, apenas por meio de ações de inclusão digital não será possível eliminar as desigualdades sociais. Por isso, entende-se que a inclusão digital deve ser utilizada como uma auxiliadora no combate das desigualdades quando trabalhada em conjunto com outras políticas.

A exclusão digital está relacionada a várias questões, como por exemplo: financeira, tecnológica, cognitiva, infraestrutura, dentre outras. Visto por esse ângulo, combater a exclusão digital é muito mais complexo que se imagina. A inclusão digital aqui defendida é aquela que vai além da disponibilização da tecnologia, pois a inclusão que apenas universaliza a ferramenta (forma de inclusão mais comumente utilizada em muitos programas que são implementados) não possibilita a ampliação da cidadania, nem uma maior participação social, assim como não promove a qualificação e capacitação profissional.

Para que se possa pensar uma inclusão digital que seja capaz de inserir as pessoas nesse novo universo tecnológico, de forma efetiva e não apenas com acesso restrito às tecnologias, é imprescindível estabelecer um modelo que possa vislumbrar uma inclusão de forma plena. O modelo aqui defendido é aquele que seja capaz de proporcionar, além da inclusão técnica, a apropriação crítica da tecnologia.



Em seguida, o quarto capítulo dedica-se a expor a metodologia empregada neste estudo. A investigação se iniciou com a pesquisa bibliográfica, o que possibilitou a realização de diálogos com autores que discutem as temáticas de interesse, como inclusão digital, exclusão digital, sociedade da informação, tecnologias da informação e comunicação. Os principais autores abordados foram: Hochman, Arretche e Marques (2007), Souza (2006); Souza (2010); Heidemann (2009); Demo (2000); Demo (2005); Dye (2009); Frey (2000); Guerra, Pochmann, e Silva (2014); Neri (2012); Lemos e Costa (2005); Castells (2006); Sorj (2003); Warschauer (2006); Helou *et al.* (2011); Schwarzmüllher (2010); Brandão (2010); Após, deu-se início ao mapeamento dos programas de inclusão digital existentes no Brasil, no Estado do Paraná e no Litoral do Paraná. O mapeamento foi realizado por meio do Mapa da Inclusão Digital (MID) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). A partir destes levantamentos, as informações foram tratadas e quantificadas em tabelas.

Após o tratamento de todos estes dados, iniciou-se a pesquisa de campo. Para tanto, foram solicitados e analisados documentos atinentes aos programas e realizadas entre 05 de março e 30 abril de 2015 observações participantes com o intuito de conhecer de forma mais profunda e entrevistar os agentes que atuam diretamente com programas de inclusão digital. Para a realização da entrevista, foi utilizado um roteiro semiestruturado. Subsequente à fase das entrevistas, foi realizada uma análise sistemática de todos os dados e informações levantadas. Para isso, baseou-se no modelo de análise de inclusão digital que contemple uma inclusão plena: inclusão digital técnica, econômica e cognitiva.

O quinto capítulo é dedicado à apresentação dos principais programas de inclusão digital existentes no Brasil e no Paraná. Primeiramente são apresentados os programas de responsabilidade da esfera federal. A importância de se debater estes programas reside no fato de poder compreender as ações do governo federal. Da mesma forma foram levantados os principais programas de inclusão digital fomentados no estado do Paraná para poder visualizar, também, as ações que o governo estadual tem fomentado para combater a exclusão digital.

Já o sexto capítulo tem como propósito apresentar e discutir a realidade dos espaços de inclusão digital implementados no Litoral do Paraná. Os dados de pesquisa foram levantados a partir de observações participantes e entrevistas. A maioria dos programas de inclusão digital implementados é de autoria do governo

federal e, também, do governo estadual, com participação do poder público municipal e, em alguns casos, parceria com a iniciativa privada.

Por fim, o sétimo capítulo teve como propósito analisar os programas de inclusão digital implementados nos municípios litorâneos do Paraná sob a perspectiva das dimensões técnica, econômica e cognitiva.

## 2 NOÇÕES DE POLÍTICAS PÚBLICAS E EXCLUSÃO SOCIAL

O objetivo deste capítulo é compreender a natureza das políticas públicas e a noção de exclusão social. Para tanto, inicia-se a discussão contemplando o contexto histórico de políticas públicas, bem como suas tipologias, estágios e sua relação com a exclusão social.

As políticas públicas têm sua origem com o surgimento do Estado Social de Direito, mais especificamente em meados do século XX, no qual os poderes públicos deixaram de produzir apenas normas gerais visando o alcance de metas predeterminadas. Dessa forma, a promulgação de uma lei passou a ser vinculada à obrigação da realização do programa que foi definido na norma-objetivo. Nesse novo contexto, o Estado, portanto, passou a ser o grande responsável pela implementação das políticas públicas (MARTINS; KROLING, 2014; MARTINEZ, 2004).

Para compreender com precisão o conceito de políticas públicas é imprescindível discutir, primeiramente, a noção de política. De acordo com Heidemann (2009), o termo política possui algumas acepções, a saber: a primeira se refere a tudo que diz respeito à vida coletiva dos indivíduos em sociedade. A segunda acepção diz que é a política que se dedica ao conjunto de processos e métodos utilizados por algumas pessoas e/ou grupos de interesse para conquistar e se manter no poder. Indo mais além, o autor traz outra compreensão a qual define política como a arte de governar, ou seja, de fazer o bem público, estando tal significação mais relacionada ao ramo da ética, que trata o organismo social como um todo e não apenas como a individualidade do sujeito. Existe, ainda, outro sentido que está mais relacionado ao operacional, ou seja, às ações, às práticas respaldadas no ordenamento jurídico, com o objetivo de cumprir as funções do Estado, que está sendo representado por um governo, com o qual se resolve os problemas da sociedade.

Além da necessidade da apreciação da noção de política, é indispensável, também, a compreensão de sua relação com as instituições governamentais. Dye (2009) entende que as políticas possuem uma relação muito próxima com as instituições governamentais, pois são estas que proporcionarão a aquelas algumas características diferentes, transformando, assim, uma política<sup>3</sup> em política pública.

---

<sup>3</sup> Ainda que o termo política seja amplamente utilizado pelas instituições privadas, para o ordenamento deste trabalho o foco está na concepção de política pública. DYE, Thomas R.

Sendo assim, é o governo, através de suas instituições, que concede legitimidade às políticas públicas. Significativo é o fato que existem importantes políticas dos vários grupos da sociedade como, por exemplo, igrejas, organizações, associações, etc. As políticas consideradas governamentais dizem respeito à universalidade e ou setores específicos da sociedade. Apenas o governo possui o poder coercitivo e tão somente ele poderá prender ou aplicar sanções àqueles que violarem uma política governamental. Por sua vez, nas políticas de organizações sociais ou grupos, a aplicação de sanções fica restringida ao seu espaço de atuação e sobre seus *stakeholders* (DYE, 2009).

O campo do conhecimento de políticas públicas tem ganhado bastante visibilidade nos últimos tempos. São diversos os fatores que têm colaborado para o ressurgimento das discussões acerca delas. De acordo com Souza (2006, 2007), um desses fatores foi a adoção de políticas restritivas de gasto, após a segunda guerra mundial, que passou a ser ponto de grande debate na agenda dos governos, em sua maioria, dos países em desenvolvimento. Já nos anos 80, o ajuste fiscal conduziu ao equilíbrio do orçamento entre receita e despesa. Trouxe, também, restrições quanto à intervenção do Estado na economia e nas políticas sociais em virtude da ineficiência do governo no cumprimento das suas ações, já que, a partir da década de 80, houve uma menor participação dele na economia e nas políticas sociais. Como pode observar em Porrua:

Nos sentíamos frustrados y quizá irritados por tantas políticas y programas gubernamentales sin éxito, por tanto desperdicio de dinero público, por tanta ineficiencia administrativa, por tantos problemas irresueltos y siempre profusamente tratados, por tanto discurso fantasiosamente prometedor de respuestas y bienes abundantes. En mucho el reclamo por el redimensionamiento del estado se debió a la percepción de los fracasos, relativos o absolutos, de las políticas emprendidas por un gobierno que invocando la necesidad y justicia de las reformas sociales se extendía por todos lados y controlaba improductivamente demasiados espacios de acción individual y social. (PORRUA, 1992, p. 3)

Especificamente no Brasil, o que se viu na década de 70, período da ditadura militar, foram políticas governamentais dirigidas para o aceleramento dos

arcabouços mais ligados à estrutura produtiva do país. Buscava-se a todo custo o desenvolvimento econômico, sem se atentar para as questões sociais do país, que vinham se tornando um grande problema. Após este período, com o início do processo de transição para a democracia, houve tentativas no redirecionamento das políticas públicas. Elas começaram a ganhar destaques nos discursos dos governos os quais tinham como objetivo a legitimação do recente governo civil (CARVALHO; LANIADO, 1989).

O redirecionamento para as políticas públicas ocorreu, sobretudo, em razão da pressão dos movimentos sociais, que reivindicavam ações mais efetivas do governo direcionadas às camadas mais carentes da população. Exemplos foram os movimentos populares de luta por moradias, transporte, raça e gênero (CYMBALISTA; MOREIRA, 2006). Começou a surgir, neste contexto, “[...] os segmentos urbanos organizados em movimentos sociais, com propostas de reivindicações” (CARVALHO; LANIADO, 1989, p. 108). Entretanto, mesmo com a forte movimentação em prol de mudanças substanciais nas políticas públicas e, também, nas políticas econômicas, observaram-se poucas alterações naquela área, já que se manteve a mesma estrutura (autoritária e centralizadora) do período do regime militar. Portanto, os gastos sociais, nos anos subsequentes ao regime militar, se mostraram poucos e ineficientes.

O resultado da luta dos movimentos sociais foi visto mais amplamente posteriormente com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) que, em tese, passa a assegurar os direitos sociais<sup>4</sup> a todos os cidadãos brasileiros<sup>5</sup>.

Por sua vez, Trevisan e Van Bellen (2008) afirmam que o forte crescimento do campo das políticas públicas no Brasil, nas últimas três décadas, está profundamente relacionado às mudanças históricas, políticas e econômicas pelas quais o país tem passado, onde os governos as enxergaram como desafios. Dessa forma, esses desafios foram interpretados em alterações “sobre a forma de compreender,

---

<sup>4</sup> Considera como direitos sociais “[...] a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados”. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm)>. 1988. Acesso em: 13 de outubro de 2014.

<sup>5</sup> Entretanto, na visão de alguns autores, como Paiva e Matei (2009), a estrutura pouco foi alterada, tendo em vista que as políticas sociais permaneceram subordinadas às políticas macroeconômicas, estando em perfeita “sintonia com a lógica do capital” (2009, p. 175).

formular e avaliar as próprias políticas” (2008, p. 548).

Enquanto área do conhecimento e disciplina acadêmica, a política pública surgiu nos EUA, no meio acadêmico, onde a ênfase maior estava nos estudos sobre a ação do governo. Nos EUA ela difere da área de política pública europeia, que estava concentrada nas bases teóricas sobre o papel do Estado e do Governo, grande produtor de políticas públicas. Nos Estados Unidos ainda a área surgiu sem o estabelecimento de relações com a base teórica sobre o papel do Estado, indo direto para a ação dos governos (SOUZA, 2007).

No mesmo sentido, Melo (1999) também tem o entendimento de que a análise de políticas públicas tem suas bases nos EUA, remetendo às primeiras décadas do século XX, tendo como propósito, no geral, estudar o Estado em ação. Ela surge como uma subdisciplina e passa a ser estudada nas universidades, mais especificamente, nos departamentos de Ciência Política, Sociologia, Economia, etc., bem como em locais fora das universidades, como em centros independentes de pesquisa. Mas a institucionalização do campo de políticas públicas é algo recente, fato explicado em virtude do seu caráter interdisciplinar da produção intelectual que acaba por fragmentar a organização da comunidade científica.

No Brasil, os estudos de políticas públicas efetivamente se iniciaram no final dos anos 70 e anos 80, através de publicações de trabalhos a respeito da formação histórica das *policies*, os quais objetivavam analisar o desenho destas políticas públicas e suas relações com os mais diferentes assuntos, além de examinar “o legado de políticas Vargas e dos governos militares nas mais variadas áreas – como industrialização e desenvolvimento, saúde, habitação [...] - passaram a ser objeto de estudo dos cientistas sociais” (HOCHMAN; ARRETCHE; MARQUES, 2007), possuindo finalidades tanto políticas como acadêmicas. Na década de 90 ocorreram alterações na agenda de pesquisa em políticas públicas, em decorrência da importância que assumia o assunto *processo decisório*, mais específico à teoria neo-institucionalista<sup>6</sup>, no campo da Ciência Política, a partir da qual as políticas públicas são analisadas sob a perspectiva de suas relações com as instituições políticas.

Assim como o estudo, a expressão “políticas públicas no Brasil” começou a ser repercutida em meados da década de 70. Anteriormente se utilizava a expressão “planejamento estatal”. Para Ferreira (2006), esse planejamento estatal ocorria em

---

<sup>6</sup> Teoria que “ênfatisa a importância crucial das instituições/regras para a decisão, formulação e implementação de políticas públicas” (SOUZA, 2006, p. 37).

nível de cúpula, ou seja, era a cúpula do governo que definia o que seria uma política de prioridade, com suas metas a serem alcançadas. Já com essa mudança, as políticas públicas surgem das demandas sociais, sendo formuladas

a partir de reivindicações, pressões e persuasão dos diversos sujeitos sociais envolvidos. Ainda assim, a ação do Estado foi quase sempre no sentido de hierarquizar-las, privilegiando alguns desses sujeitos conforme interesses, posições ou lugares (FERREIRA, 2006, p. 115).

Souza, (2006) considera 4 (quatro) grandes estudiosos que contribuíram imensamente para a área de políticas públicas: o intelectual norte americano da Ciência Política, Harold Laswell; o estudioso da Economia e da Ciência Política norte americano Herbert Simon; Charles Lindblom, também considerado um estudioso da Ciência Política, assim como o cientista político norte americano David Easton. Laswell é o responsável pela inserção da expressão *policy analysis* (análise de política pública) que trouxe a possibilidade de conciliar, nos anos 30, conhecimento científico com produção dos governos, ou seja, possibilitou a integração entre cientistas sociais, grupos de interesse e governo.

Simon teve sua colaboração ao inserir o conceito de “racionalidade limitada dos decisores públicos (*policy makers*)” (SOUZA, 2006, p. 23). Para ele, a racionalidade dos denominados decisores públicos acabava sendo limitada em virtude de alguns fatores, como: informações muitas vezes incompletas do tempo necessário para a tomada de decisão, indo além do auto-interesse dos decisores. Para Simon, existe uma forma de maximizar a racionalidade através da criação de estruturas (regras e incentivos), com objetivo de moldar o comportamento dos envolvidos nesse processo, para que se possa alcançar os resultados almejados com a implementação de uma determinada política, inibindo, dessa forma, os interesses próprios.

Já Lindblom, afirma Souza (2006), vai levantar questionamento a respeito da racionalidade de Laswell e Simon e acaba por propor a inserção de outras variáveis, tanto na formulação como na análise de políticas. Variáveis estas que vão além do papel das eleições, dos partidos, das burocracias, dos grupos de interesse. Para Lindblom, variáveis como, relações de poder e integração entre todas as fases do processo decisório sem definição de um início ou fim, deveriam ser inseridas.

Por fim, a contribuição de Easton ocorreu a partir de sua definição de política pública como sendo um sistema, que tem estreita relação com formulação,

resultados e o ambiente onde este recebe *inputs*, tanto do partido como da mídia e também dos grupos de interesses que irão influenciar profundamente os resultados e efeitos tanto positivamente como negativamente de uma política (Souza 2006, 2007).

A conceituação de políticas públicas é abrangente, abarcando uma série de definições. Nota-se, nesta miscelânea de caracterização que não se pode afirmar que exista um consenso ou uma definição de política pública que seja melhor ou pior que as outras. Na realidade, o que deve ser levado em conta, nas conceituações de política pública, são algumas características que se destacam. Dessa forma, para Mead (1995 *apud* Souza 2006) a política pública pode ser considerada um campo da política responsável por estudar Governo através de grandes questões públicas.

Bucci (2001) traz uma definição mais centrada no direito, que afirma que são por meio das políticas públicas, consideradas programas de ação do governo, que os direitos humanos são concretizados. Considera política pública como “um instrumento de planejamento, racionalização e participação popular” (BUCCI, 2001).

Uma forma conveniente de se definir política pública é através do desdobramento da concepção geral em partes. Heidemann (2009) mostra que Jones (1977) traz como exemplo a proposição de se considerar a diferença entre as políticas que são propostas (meios para se atingir as metas), os programas (a forma para se atingir as metas), as decisões (ações que implementarão as metas) e, por fim, os efeitos (impactos avaliados nos programas).

Por sua vez, Birkland (2005 *apud* SILVA; BASSI, 2012) apresenta os atributos que se destacam em uma política pública: ela deve ser feita em nome do público; comumente, deve ser iniciada ou realizada pelo governo; exposta e implementada por atores que podem ser públicos e/ou privados, podendo não ficar restrita apenas aos atores públicos; e são as escolhas do governo, tanto aquilo que ele escolhe fazer ou, também, não fazer.

Souza (2006) afirma que Laswell traz uma definição apropriada e direta: em seu exame, as decisões e análises sobre uma política pública visa basicamente responder a três questões: quem ganha o quê, porque e que diferença faz?

Existe, também, a conceituação de teóricos que consideram que a interação entre os grupos é fator mais importante da política, pois eles se unem em defesa de interesses comuns, ou seja, apresentam suas demandas ao governo e esta união os torna mais fortes para se defenderem dos outros grupos. Sendo assim, Latham (1956 *apud* DYE, 2009) conceitua política pública de acordo com a teoria de



grupo, como sendo o equilíbrio conquistado na luta entre os grupos, não importando o momento; representa uma balança que constantemente grupos envolvidos na luta tentam fazer com que esta se penda para o seu lado, ou seja, para que seu grupo seja o grande beneficiário. “Os legisladores julgam a luta dos grupos, ratificam as conquistas da coalizão vencedora e registram as condições dos perdedores, os acordos e as conquistas, sob a forma de estatutos” (LUTHAM, 1956, *apud* DYE, 2009, p. 107).

Para que uma sociedade se desenvolva é necessário que os governos formulem e implementem decisões, em união com os diversos atores, tanto público quanto privado. Sendo assim, o conjunto das ações e decisões do governo juntamente com o atores sociais formam o que pode ser denominado de políticas públicas. (HEIDEMANN, 2009; SILVA; BASSI, 2012).

Souza (2006) ainda conceitua política pública como sendo o campo do conhecimento que tem como propósito, além de “colocar o governo em ação”, também analisar essas ações desempenhadas pelo governo (variável independente) e, se tiver necessidade, propor as alterações necessárias no decorrer destas ações (variável dependente). Tem como elemento principal distinguir o que o governo planeja fazer e o que realmente ele realiza. Além disso, a política pública envolve muitos atores: mesmo que seja concretizada por meio do governo, não necessariamente será restringida a apenas participantes formais, podendo haver participantes não formais, também. Ou seja, agentes privados também podem participar, mas esta possibilidade de atuação em conjunto só é possível em virtude de estarem amparados em decisões tomadas pelo governo. Além dos aspectos acima citados, a política pública engloba processos consecutivos logo após sua decisão. Ela requer formulação, implementação, execução e, também, avaliação. Etapas extremamente importantes de uma política pública.

Heidemann (2009) afirma que para fazer a definição de política pública é necessário que se incluam dois elementos-chave: ação e intenção, pois poderá haver uma política sem intenção formal manifestada, mas não poderá existir uma política positiva se não tiver as ações que irão materializar as intenções desta política. Não há possibilidade de existir uma política pública sem a existência de uma ação. Dessa forma, política pública consiste em governo em ação.

Silva e Bassi (2012) afirmam que o governo é o grande implementador de políticas públicas em virtude da sua capacidade de universalização, de pressão e, também, de regulamentação. Indo mais além, afirmam que o governo pode promover

medidas que possuem um caráter mais universal, atendendo a maioria da população; que possuam um maior atingimento. Entretanto, salientam os autores que o governo não deve ser compreendido como o único ator quanto ao desenvolvimento e a implementação de políticas públicas: devem existir, neste contexto, outros atores envolvidos: “associações, Organizações Não Governamentais (ONGs), empresas, instituições públicas e privadas, entre outros, são considerados importantes agentes de políticas públicas” (SILVA; BASSI, 2012, p. 18).

Em síntese, neste trabalho compreendem-se políticas públicas como sendo a forma do governo poder expressar seus atos e o modo de avaliar seus feitos. Nesse sentido, uma política pública tem a prerrogativa de avaliar como que a ação de um determinado governo foi implementada, se ela está obtendo os resultados esperados, se serão necessários ajustes ou interrupção; é também o modo de justificar suas ações, além do que ações do governo só podem ter validade por meio das políticas públicas. Nesse processo há o envolvimento de diversos atores, como governo, burocracia, organização civil, empresa privada, etc.

Levantados os principais conceitos e entendimentos acerca das políticas públicas, no próximo tópico será abordada a tipologia de políticas públicas, trazendo exemplos para que se possa ter melhor compreensão de cada uma.

## 2.1 TIPOLOGIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Uma das primeiras tipologias de política que despontou diz respeito à política social, que surgiu na Alemanha, no século XIX. Entretanto, sua maior disseminação foi na década de 1940, por meio dos estudos de Marshall<sup>7</sup>, autor que passa a ligá-la aos direitos sociais e a cidadania. A educação primária, que já vinha sendo implementada desde o século XIX, foi considerada por Marshall como o início dos direitos sociais e da cidadania na atualidade. Acreditava-se que o Estado do Bem-Estar Social iria transpor as forças do mercado, possibilitando que a política social assumisse o encargo no provimento de moradias para população, além do que o seguro social estaria a cargo da política social. Os problemas sociais estariam

---

<sup>7</sup> Thomas Humfrey Marshall, importante sociólogo britânico (1893-1981). Escreveu: Cidadania, classe social e status; e Política social. Ambas as obras editadas no Brasil pela Zahar, em 1967.

vinculados à política social. Dessa forma, a política de governo iria interferir na economia de mercado, tendo como propósito o bem-estar e a melhoria de vida das pessoas (SOUZA, 2010).

De acordo com Souza (2006), uma das tipologias mais disseminada atualmente na literatura é a de Theodor Lowi que classifica as políticas públicas em quatro formatos, a saber: I. Políticas distributivas: são aquelas que acabam por privilegiar determinados grupos sociais ou regiões, em prejuízo do restante; aqui é desconsiderada a questão dos poucos recursos. II. Políticas regulatórias: são aquelas que envolvem a burocracia, políticos e, também, os grupos de interesse. Este tipo de política está ligado à legislação; são mais visíveis às pessoas, diz respeito à legislação, tais como: LOAS, leis de forma geral. III. Políticas redistributivas: são aquelas que têm por objetivo atingir um maior número de pessoas; geralmente são “políticas sociais universais, o sistema tributário, o sistema previdenciário” (SOUZA, 2006, p. 28), onde alguns grupos serão mais beneficiados que outros; e IV. Políticas constitutivas: são aquelas responsáveis por lidar com os procedimentos.

Para Frey (2000), as políticas distributivas têm como característica um baixo grau de conflito quanto aos processos políticos em virtude delas não gerarem custos aos outros grupos, pois o financiamento destas é por meio do orçamento geral. Essas políticas são responsáveis pelo atendimento de demandas pontuais de determinados grupos sociais. Um bom exemplo diz respeito às políticas emergenciais para grupos que passaram por situações de enchentes. Geralmente elas beneficiam um grande número de pessoas, porém, em uma escala relativamente pequena. Já as políticas redistributivas têm um teor mais conflituoso, pois seu objetivo consiste em separar recursos financeiros, além de direitos entre grupos da sociedade, de forma polarizada e conflituosa. Ou seja, o objetivo destas políticas consiste na redistribuição de renda. Quanto ao seu financiamento, as classes sociais mais altas terão maior contribuição financeira, ao passo que as classes sociais economicamente desfavorecidas serão as grandes beneficiárias. Podem ser citados como exemplos: a isenção de Imposto Predial Territorial Urbano (IPTU) e o programa Bolsa Família.

Por sua vez, as políticas regulatórias são aquelas mais ligadas às questões de ordens, proibições, bem como decretos e portarias. Seu maior objetivo é a regulação dos setores. Nestas, tanto os custos, quanto os benefícios poderão ser distribuídos de forma igualitária ou não entre grupos da sociedade. Por fim, as políticas constitutivas, conhecidas também como estruturadoras, determinam as regras

do jogo, ou seja, determinam as condições gerais nas quais as políticas citadas acima estão sendo negociadas. Geralmente esse tipo de política provoca pouco impacto na esfera pública. As decisões e discussões se desenvolvem mais no âmbito de modificações do sistema político, ficando circunscritas ao sistema político-administrativo (FREY, 2000).

Segundo Souza (2010), no Brasil, tanto a teoria de Marshall, quanto a de Lowi<sup>8</sup> influenciaram os estudos de Wanderley Santos (1987), considerado importante cientista político brasileiro que debate sobre políticas sociais. Essa influencia se deu em virtude de Marshall relacionar a política social com a cidadania, que tem como resultado a chamada “cidadania regulada pelo Estado” (SOUZA, 2010, p. 164).

Para Marshall (1967), a marcha dos direitos segue uma trajetória. Ao analisar o contexto britânico, o autor assevera que inicialmente foram reconhecidos os direitos civis no século XVII; já no século XVIII são reconhecidos os direitos políticos e, por fim, no século XIX os direitos sociais. Estes três aspectos (direitos civis, políticos e sociais) são os pilares da cidadania. Afirma Marshall (1967) que eles são distintos, porém complementares entre si. No Brasil, a marcha dos direitos não obedece a mesma lógica apresentada por Marshall. Para Santos (1987), a cidadania aqui estava intrinsecamente associada à questão do trabalho formal urbano, ou seja, o assunto da cidadania estava muito relacionada à ocupação do indivíduo. A tal episódio deu-se o nome de cidadania regulada, contexto no qual a ocupação de um indivíduo deveria ser reconhecida e definida em Lei. Como mostra Santos (1987):

Por cidadania regulada entendo o conceito de cidadania cujas raízes encontram-se, não em códigos de valores políticos, mas em um sistema de estratificação ocupacional, e que, ademais, tal sistema de estratificação ocupacional é definido por norma legal (SANTOS, 1987, p. 68).

Isso fez com que os direitos dos cidadãos ficassem atrelados a sua ocupação, e aqueles que não tivessem sua profissão regulamentada, podiam ser segregados. Como mostra Santos: “os direitos dos cidadãos são decorrência dos direitos das profissões e as profissões só existem via regulamentação estatal” (1987, p. 69). Desta forma, a questão da cidadania era definida de acordo com a ocupação do indivíduo; a alteração disso só ocorreu em 1988, com a promulgação da Constituição

---

<sup>8</sup> Theodore Lowi (1931), teórico norte americano.

Federal.

Nos estudos de políticas públicas, Santos (1987) realiza a classificação das políticas públicas sociais em: políticas preventivas, que são aquelas responsáveis por produzir o mínimo de desigualdade possível no emprego, educação, saúde, saneamento, nutrição, salário, etc. Ou seja, esse tipo de política visa a minimização ou impedimento de qualquer problema grave que venha afetar a sociedade. Já as políticas compensatórias têm como intuito diminuir os desequilíbrios que são provocados em virtude da ineficiência das políticas anteriores, como por exemplos: Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), Instituto de Previdência dos Servidores do Estado (IPASE), sistema previdenciário. (SANTOS, 1987; SOUZA, 2010).

Por fim, são classificadas as políticas redistributivas, que num sentido mais específico, são aquelas políticas voltadas para a redistribuição de renda e dos bens sociais, ou seja, elas visam a transferência de renda entre as classes sociais, saindo das classes superiores para as inferiores economicamente. Tem-se como exemplos Programa de Integração Social (PIS) e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Fundo de Assistência e Previdência do Trabalhador Rural (FUNRURAL). (SOUZA, 2010; LASCALA, FREITAS, 2010).

Afirma ainda Souza (2010) que Claus Offe (1975) ao estudar as funções do Estado capitalista, procura as contradições entre as funções e a maneira de operação. Dessa forma, faz sua contribuição classificando as políticas em alocativas e produtivas. As políticas alocativas são aquelas que têm como propósito a promoção da ação de intervenção. São exemplos, na saúde, o ingresso de medidas expressas em leis, regulamentação de reivindicações, a utilização de material que possa evitar acidentes, etc. Já as políticas produtivas são aquelas que buscam manter a acumulação (SOUZA, 2010). Sendo assim, o Estado acaba produzindo “educação, inovação tecnológica, infraestruturas, energia, saúde, habitação” (SANTOS, 1987, p. 18).

## 2.2 CICLO DA POLÍTICA PÚBLICA

A política pública é vista como um ciclo que, no decorrer do seu processo, passa por vários estágios. Este ciclo se diferencia em algum aspecto, de acordo com

cada autor, como pode ser observado nas conceituações abaixo.

Heidemann (2009) considera o ciclo das políticas públicas contemplando quatro etapas: o ciclo se inicia com as decisões políticas tomadas cujo objetivo é a resolução de problemas sociais que já tenham sido levantados antecipadamente. O autor considera como segunda etapa do processo a necessidade de implementação das políticas formuladas, ou seja, é a hora de colocar em prática as decisões tomadas. Na terceira fase é o momento de verificar se os cidadãos tiveram seus anseios atendidos pela política a eles direcionada. Por fim, é imprescindível que se faça a avaliação da política para que se possa verificar a necessidade de sua continuação, readequação, reformulação ou, até mesmo, descontinuação.

Para Souza (2006), o ciclo da política pública inicia-se pela definição da agenda (*agenda setting*). Nesse momento, são definidas as questões que estarão na agenda política. Com as agendas definidas pelos governos, é possível encontrar algumas respostas para a indagação através de três focos:

I. Foco no problema: momento no qual o governo assume que se deve fazer algo a respeito de um determinado problema.

II. Foco na política: se refere à construção da consciência coletiva a respeito da necessidade de se enfrentar um determinado problema. Esta construção comumente se dá através do processo eleitoral e, também, através de mudanças nos partidos que governam “aliados à força ou à fraqueza dos grupos de interesse” (p.29).

III. Foco nos participantes, tanto os denominados visíveis (políticos, mídia, grupos de pressão, etc.) e invisíveis (acadêmicos e burocracia): aqui, os participantes denominados visíveis acabam definindo a agenda e os invisíveis se responsabilizando pela definição das alternativas.

Com a agenda definida, os próximos estágios do processo da política pública estão compreendidos em “identificação de alternativas, avaliação das opções, seleção das opções, implementação e avaliação” (SOUZA, 2006, p. 29).

Silva e Bassi (2012) corroboram a ideia de que uma política pública é um processo que não se finda com a sua decisão e proposição. Assim como defende Souza (2006), os autores argumentam que é um processo com etapas posteriores ao seu desenho, compreendidas basicamente em implementação, execução e avaliação. Para eles, o processo de políticas públicas deve ser compreendido em seis fases, revelando, também, os agentes que participam de cada fase:

I. Identificação do problema através da demanda da população e da ação

do governo: nesta fase, participam tanto as instituições formais, quanto as informais; entende-se como instituições formais e informais como sendo os agentes considerados determinantes para a obtenção de êxito nos objetivos de uma política.

II. Agenda dos agentes: geralmente problemas são percebidos através da mídia e dos órgãos públicos. Depois de compreendidos os problemas, serão decididos quais deles farão parte da agenda naquele momento. Aqui, também, os agentes participantes continuam sendo as instituições formais e informais que discutem os problemas e os apresentam ao governo.

III. Formulação da política a partir da definição dos problemas que farão parte da agenda: consiste no início da construção da política pública e tem como agentes participantes as instituições formais, as informais e o governo.

IV. Legitimação da política: é o momento no qual a política se torna oficial, através de sua transformação em lei. O agente participante, nesta etapa, é o governo, pois é esta ação que irá garantir a legitimidade da política.

V. Implementação da política: ela é implementada através das burocracias, dos gastos públicos, etc. Nesta etapa novamente ressurgem as instituições formais e informais que, juntamente com o governo, se responsabilizam pela implementação (Implementação Compartilhada). Entretanto, geralmente, a coordenação dela é de responsabilidade do governo, sendo que, em alguns casos, toda a política é especificamente implementada pelo governo.

VI. Avaliação da política: a avaliação é realizada em termos de processo e de resultado; os agentes que irão desenvolver esta etapa são as instituições formais e informais e o governo, sendo que a maior responsabilidade é deste último, que tem o dever de avaliar a sua política.

Frey (2000) traz uma divisão similar, realizando algumas incrementações. Para o autor, o ciclo político está compreendido nas fases a seguir:

I. Percepção e definição de problemas: ocorrem através de políticos, grupos sociais e pela mídia;

II. 'Agenda-setting': é aquela fase na qual é decidido se um tema será colocado na atual pauta política ou se será adiado para outro momento ou até excluído. Para isso, é necessário ter alguns dados sobre custos e os benefícios que serão acarretados;

III. Elaboração de programas e decisões: nesse momento se escolhe quais são as alternativas de ação que serão mais adequadas;

IV. Implementação de políticas: nesta fase serão realizadas as ações que foram definidas na etapa anterior;

V. Avaliação de política e eventual correção da ação: é o momento de levantar se os objetivos estão sendo alcançados para poder continuar, suspender, realizar modificações ou finalizar o ciclo político, além de poder dar início a um novo ciclo político / programa político.

O autor afirma ainda que deve ser realizado o controle de impacto no decorrer do desenvolvimento das fases e não deixar apenas para a última fase, para que os ajustes necessários possam ser realizados.

Vejamos a seguir o quadro comparativo entre autores que apresentam os ciclos das políticas públicas:

AUTORES	CICLO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS
<b>Heidemann (2009)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- O ciclo se inicia com as decisões tomadas acerca de resolução de problemas sociais já levantados antecipadamente;</li> <li>2- Necessidade de implementação das políticas formuladas;</li> <li>3- Verificar se as pessoas tiveram seus anseios atendidos pela política a elas direcionada;</li> <li>4- Avaliação da política para que se possa verificar a necessidade de sua continuação, readequação, reformulação ou, até mesmo, descontinuação.</li> </ol>
<b>Souza (2006)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Definição da agenda (<i>agenda setting</i>). Nesta etapa, são definidas questões que estarão na agenda política;</li> <li>2- Identificação de alternativas. Depois que a agenda é definida, é necessário identificar as alternativas disponíveis para resolução do problema;</li> <li>3- Avaliação das opções: neste momento, são avaliadas as alternativas;</li> <li>4- Seleção das opções. Apenas nesta fase se escolhem as melhores alternativas para a resolução do problema;</li> <li>5- Implementação. Tendo as opções em mãos, inicia-se a fase de implantação da política;</li> <li>6- Avaliação. Nesta fase se faz necessário avaliar a efetividade e eficácia da ação, se está cumprindo com os objetivos.</li> </ol>
<b>Silva e Bassi (2012)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Identificação do problema. Nesta fase participam tanto as instituições formais, quanto as informais;</li> <li>2- Agenda dos agentes: geralmente problemas são percebidos através da mídia e dos órgãos públicos. Os agentes participantes continuam sendo as instituições formais;</li> <li>3- Formulação da política: consiste no início da construção da política pública. Agentes participantes: as instituições formais, as informais e o governo;</li> <li>4- Legitimação da política: é o momento no qual a política se torna oficial. O agente participante é o governo;</li> <li>5- Implementação da política: ela é implementada através das burocracias, São responsáveis as instituições formais e informais. Geralmente, a coordenação dela é de responsabilidade do governo;</li> <li>6- Avaliação da política: a avaliação é realizada em termos de processo e</li> </ol>



	de resultado.
<b>Frey (2000)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Percepção e definição de problemas: ocorrem através de políticos, grupos sociais e pela mídia;</li> <li>2- <i>'Agenda-setting'</i>: é aquela fase na qual é decidido se um tema será colocado na atual pauta política;</li> <li>3- Elaboração de programas e decisões: quais são as alternativas de ação que serão mais adequadas;</li> <li>4- Implementação de políticas: nesta fase serão realizadas as ações que foram definidas na etapa anterior;</li> <li>5- Avaliação de política e eventual correção da ação: é o momento de levantar se os objetivos estão sendo alcançados.</li> </ol>

Quadro 1- Comparativo entre autores - ciclo das políticas públicas

Fonte: HEIDEMANN (2009); SOUZA (2006); SILVA, BASSI (1012); FREY (2000).

Nota: Autoria própria.

Considerando o ciclo das políticas públicas, esta pesquisa se concentrou em analisar a etapa de implementação das políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná.

Após a apresentação de noções de políticas públicas e, particularmente, de políticas sociais, de sua tipologia, além do seu ciclo, no tópico seguinte será discutido o tema exclusão social e a sua relação com as políticas públicas, de profunda importância para se entender a temática inclusão digital.

### 2.3 EXCLUSÃO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS

O objetivo deste tópico é apresentar a problemática da exclusão social no Brasil na atualidade. O combate à exclusão digital demanda políticas públicas incisivas que visem, também, frear a exclusão e a desigualdade social. Entende-se que esse debate se faz necessário para que se possa, mais adiante, compreender mais a fundo a problemática da exclusão digital, foco principal desta pesquisa.

De acordo com Barros, Henriques e Mendonça (2000), o Brasil sempre foi um país desigual socialmente<sup>9</sup>, confirmando até recentemente sua tendência no aprofundamento das desigualdades na distribuição de renda e da pobreza. Carregou

<sup>9</sup> Autores como Sposati (2011) e Siqueira-Batista (2007) acreditam que a desigualdade social, na maioria dos países da América-Latina, incluindo-se aí o Brasil, vem desde a colonização e que não teve a situação superada nos movimentos de independência, se perpetuando até os dias atuais.

consigo uma herança de injustiça social, excluindo uma grande parcela da população do acesso à plena cidadania. Os autores destacam que o país, no limiar do século XXI, não era pobre, mas injusto e desigual, com muitos pobres. Os indicadores oficiais também garantem essa constatação. Em 1998, o índice de Gini (índice que mede a desigualdade de renda de um país) estava em 0,600<sup>10</sup> (IBGE, 2004); Nos anos subsequentes, segundo Luna e Klein (2009), a maioria dos indicadores sociais indicou uma importante melhoria, mas a desigualdade social ainda persistia. Afirmam que “em 2005, os 10% mais ricos da população respondiam por 45% da renda, enquanto aos 50% mais pobres cabiam apenas 14%” (2009, p. 97). Mostram ainda que em 2006, o índice de Gini, embora em declínio, estava em 0,556<sup>11</sup>. Estimava-se que neste período cerca de 55 milhões de pessoas (30% da população brasileira) eram pobres, das quais 21 milhões viviam em estado de miserabilidade.

De lá para cá, com a implementação de políticas de inclusão social e de redistribuição de renda, houve uma melhora no índice de Gini no Brasil, consolidando em 2013, segundo a PNAD (2013), em 0,498. Os dados revelam, portanto, que houve, sim, uma queda, porém, há ainda uma forte concentração de renda no país. A desigualdade de renda fica ainda mais evidente quando comparadas às regiões brasileiras: enquanto que na região Sul, o índice está em 0,457, na região Nordeste, o coeficiente sobe para 0,523. No Centro-Oeste, o índice alcança 0,505; no Sudeste, está em 0,480; e no Norte, em 0,475. Os números revelam, portanto, que a desigualdade de renda é maior no nordeste e, em seguida, no Centro-Oeste e menor no Sul do país (IBGE, 2014).

Tais dados contribuem para consolidar a análise de Barros, Henriques e Mendonça (2000) que evidenciam que o Brasil não é um país pobre, mas ainda, apesar da melhora nos indicadores econômicos e sociais, ele ainda se mostra injusto e desigual, com um relevante contingente de excluídos socialmente.

Os conceitos de inclusão e exclusão social são essencialmente europeus. Segundo Warschauer (2006), dizem respeito à capacidade das pessoas, famílias, bem

---

<sup>10</sup> O índice de Gini foi criado por Corrado Gini, um estatístico italiano, em 1912 e exibe números entre 0 e 1. Números mais próximos de 0 indicam menor desigualdade de renda; números mais próximos de 1 evidenciam maior concentração e desigualdade de renda (IPECE, 2015).

<sup>11</sup> Para efeitos de comparação, neste mesmo período, países com menor concentração de renda e considerados menos desiguais socialmente, como Suécia e Canadá, por exemplo, possuíam o índice de Gini mais próximo de zero do que o Brasil: Canadá – 0,339; Suécia – 0,261 (FONTE: BANCO MUNDIAL, 2015).

como comunidades participarem de forma efetiva na sociedade, possuindo o poder de controle do próprio destino, quanto às várias questões, como: recursos econômicos, habitação, emprego, saúde, educação, cultura, lazer, etc. A inclusão social não está relacionada apenas à divisão dos recursos. O que o autor nos mostra é que a inclusão e a exclusão social não se restringem à igualdade e a desigualdade socioeconômica. Assim, a desigualdade na distribuição dos recursos compõe apenas uma das facetas da exclusão social:

Há muitas maneiras pelas quais os mais desfavorecidos podem ter participação e inclusão mais plena, mesmo se carecem da partilha igual dos recursos. Ao mesmo tempo, mesmo os mais favorecidos talvez enfrentem problemas de exclusão social, por causa da perseguição política ou da discriminação com base em idade, gênero, preferência sexual ou deficiência física ou mental (WARSCHAUER, 2006, p.24).

É nesse sentido que em uma conferência proferida em Brasília no ano de 2006, na 32ª *International Conference on Social Welfare*, Faleiros (2006) pronuncia que a exclusão social surge como negação da cidadania e dos direitos dos cidadãos, que, por meio da exploração e dominação, alguns obterão vantagens sobre os outros:

A exclusão é definida, neste contexto, como negação da cidadania, da garantia e efetividade de direitos civis, políticos e sociais, ambientais e da equidade de gênero, raça, etnia e território. A exclusão é um processo dialético e histórico, decorrente da exploração e da dominação, com vantagens para uns e desvantagens para outros, estruturante da vida das pessoas e coletividades, diversificada, relacional, multidimensional, e com impactos de disparidade, desigualdade, distanciamento, inferiorização, perda de laços sociais, políticos e familiares, com desqualificação, sofrimento, inacessibilidade a serviços, insustentabilidade e insegurança quanto ao futuro, carência e carenciamentos quanto às necessidades, com invisibilidade social, configurando um distanciamento da vida digna, da identidade desejada e da justiça (FALEIROS, 2006, p. 04).

Por sua vez, Silva (2011) acredita que a exclusão social deve ser compreendida como o estado de vulnerabilidade social ao qual as pessoas são submetidas. Entende-se por vulnerabilidade social a falta de acesso aos direitos e bens encontrados na sociedade. Deste modo, é a partir de uma dada situação de vulnerabilidade social que o Estado deve prover o acesso aos direitos sociais por meio das políticas públicas sociais. Para a autora, a questão da vulnerabilidade está ligada à

questão social e, para a efetiva eliminação dela, serão necessárias medidas de cidadania consolidadas.

Cupucha (2005) considera excluído socialmente aquele indivíduo que: (I) é considerado pobre, que se encontra afastado do usufruto dos bens e serviços que são considerados normais a todos; (II) que se encontra apartado do mercado de trabalho ou, que esteja empregado, mas em condições precárias de trabalho, com baixa remuneração e desprovido de direitos; (III) que não possui acesso à educação e que esteja, no atual contexto, distante da sociedade do conhecimento e da informação; (IV) que não possui acesso aos equipamentos sociais, considerados os grandes responsáveis no provimento da melhor qualidade de vida; (V) que se encontra segregado por razões de gênero; (VI) que não possui moradia digna, residindo em áreas sem a infraestrutura adequada, com alto índice de violência e em regiões afastadas de todos os bens e serviços disponíveis na sociedade. O autor afirma ainda que existem fatores de ordem cultural que contribuem para com o processo de perseverança da exclusão social.

Não se podem igualmente desprezar fatores de ordem cultural, os quais sendo muitas vezes de mais difícil discernimento, não são, porém, menos poderosos. A representação dos pobres como “classes perigosas”, a estigmatização de certas categorias vulneráveis ou vítimas de integração em grupos problemáticos, a intolerância face aos mais pobres, a culpabilização dos pobres pela sua situação, a discriminação praticada em relação às mulheres ou em relação a grupos vulneráveis, a marginalização e catalogação das categorias e dos territórios mais desfavorecidos, são apenas alguns exemplos de fatores culturais ligados à perpetuação dos fenômenos de exclusão (CUPUNHA, 2005, p. 10).

O termo “exclusão social” foi introduzido por René Lenoir, no ano de 1974 e, para este autor, a exclusão social estava relacionada a uma grande gama de problemas de ordem socioeconômicos (ALVINO-BORBA; MATA-LIMA, 2011). Estivill (2003) afirma que Lenoir, quando cunhou o termo “exclusão social”, não previu o quanto ele seria utilizado nas décadas futuras: naquele momento, consistia apenas num alerta em virtude da necessidade de se incluir determinados grupos que estavam à margem dos resultados socioeconômicos.

Neste capítulo, trataremos mais diretamente sobre algumas das facetas da exclusão social no Brasil, como desigualdade socioeconômica, bem como a falta de acesso aos direitos e bens e à cidadania plena.

No Brasil, o acelerado processo de urbanização que ocorreu a partir da década de 1960, em decorrência da migração da população rural para os centros urbanos, contribuiu para com a degradação da qualidade de vida: começam a surgir, neste momento, moradias com pouca condição de uso. As favelas são os exemplos de moradia precária, de acordo com Lemos (2007):

Este padrão elevado de urbanização da população do Brasil ocorre como consequência de um êxodo rural desordenado, que retira do campo um contingente expressivo de brasileiros que migram para as grandes cidades, principalmente porque não encontram condições dignas de permanecerem nas suas terras, ou porque essas terras ficaram pequenas demais, ou porque perderam o potencial de produção, ou ainda porque foram incorporadas aos latifúndios que ainda prevalecem neste país. O fato é que esta migração desordenada tem provocado profundas modificações na qualidade de vida das zonas urbanas, que se refletem nas deficiências de moradias adequadas, e de infraestrutura, dentre outros serviços essenciais, além de contribuir para a queda dos salários nestas áreas, em razão da rotação de mão de obra que este contingente incrementa de forma significativa. (p.19).

O norte e o nordeste são as regiões que mais sentiram e ainda sentem a implicação do processo de degradação da qualidade de vida da população. Ainda hoje essas regiões brasileiras são consideradas as mais pobres e com baixo índice de desenvolvimento e de qualidade de vida. Um bom exemplo para visualizar essa disparidade entre as regiões é o PIB per capita, conforme a tabela 1:

Tabela 1 - PIB per capita, por grandes regiões do Brasil, ano 2012, em R\$, por posição

POSIÇÃO	REGIÃO	PIB PER CAPITA
1º	Centro-Oeste	R\$ 29.843,65
2º	Sudeste	R\$ 29.718,34
3º	Sul	R\$ 25.633,53
4º	Norte	R\$ 14.179,48
5º	Nordeste	R\$ 11.044,59

Fonte: IBGE, 2013.

Nota: Autoria própria.

Os dados revelam que as regiões Nordeste e Norte possuem o menor PIB per capita, respectivamente, posicionando-se bem atrás das regiões com os maiores.

Apenas como elucidação, as duas regiões mais bem colocadas na tabela 2 (Centro-Oeste e Sudeste), possuem um PIB per capita quase três vezes maior do que a média da região Nordeste.

Quando a análise é feita por Unidades da Federação, as disparidades regionais ficam ainda mais evidentes.

Tabela 2 - PIB per capita, por Unidades da Federação, ano 2012, em R\$, por posição

POSICÃO	UNIDADES DA FEDERAÇÃO	PIB PER CAPITA
1º	<b>Distrito Federal</b>	<b>R\$ 64.653,00</b>
2º	<b>São Paulo</b>	<b>R\$ 33.624,41</b>
3º	<b>Rio de Janeiro</b>	<b>R\$ 31.064,63</b>
4º	<b>Espírito Santo</b>	<b>R\$ 29.963,30</b>
5º	<b>Santa Catarina</b>	<b>R\$ 27.771,85</b>
6º	<b>Mato Grosso</b>	<b>R\$ 25.945,87</b>
7º	<b>Rio Grande do Sul</b>	<b>R\$ 25.779,21</b>
8º	<b>Paraná</b>	<b>R\$ 24.194,79</b>
9º	Mato Grosso do Sul	R\$ 21.744,32
10º	Minas Gerais	R\$ 20.324,58
11º	Goiás	R\$ 20.134,26
12º	Rondônia	R\$ 18.466,50
13º	Amazonas	R\$ 17.855,78
14º	Roraima	R\$ 15.557,13
15º	Amapá	R\$ 14.914,84
16º	Tocantins	R\$ 13.775,67
17º	Sergipe	R\$ 13.180,93
18º	Pernambuco	R\$ 13.138,48
19º	Acre	R\$ 12.690,32
20º	Rio Grande do Norte	R\$ 12.249,46
21º	Bahia	R\$ 11.832,33
22º	Pará	R\$ 11.678,96
23º	<b>Ceará</b>	<b>R\$ 10.473,12</b>
24º	<b>Paraíba</b>	<b>R\$ 10.151,88</b>
25º	<b>Alagoas</b>	<b>R\$ 9.333,43</b>
26º	<b>Maranhão</b>	<b>R\$ 8.760,34</b>
27º	<b>Piauí</b>	<b>R\$ 8.137,51</b>

Fonte: IBGE, 2013.

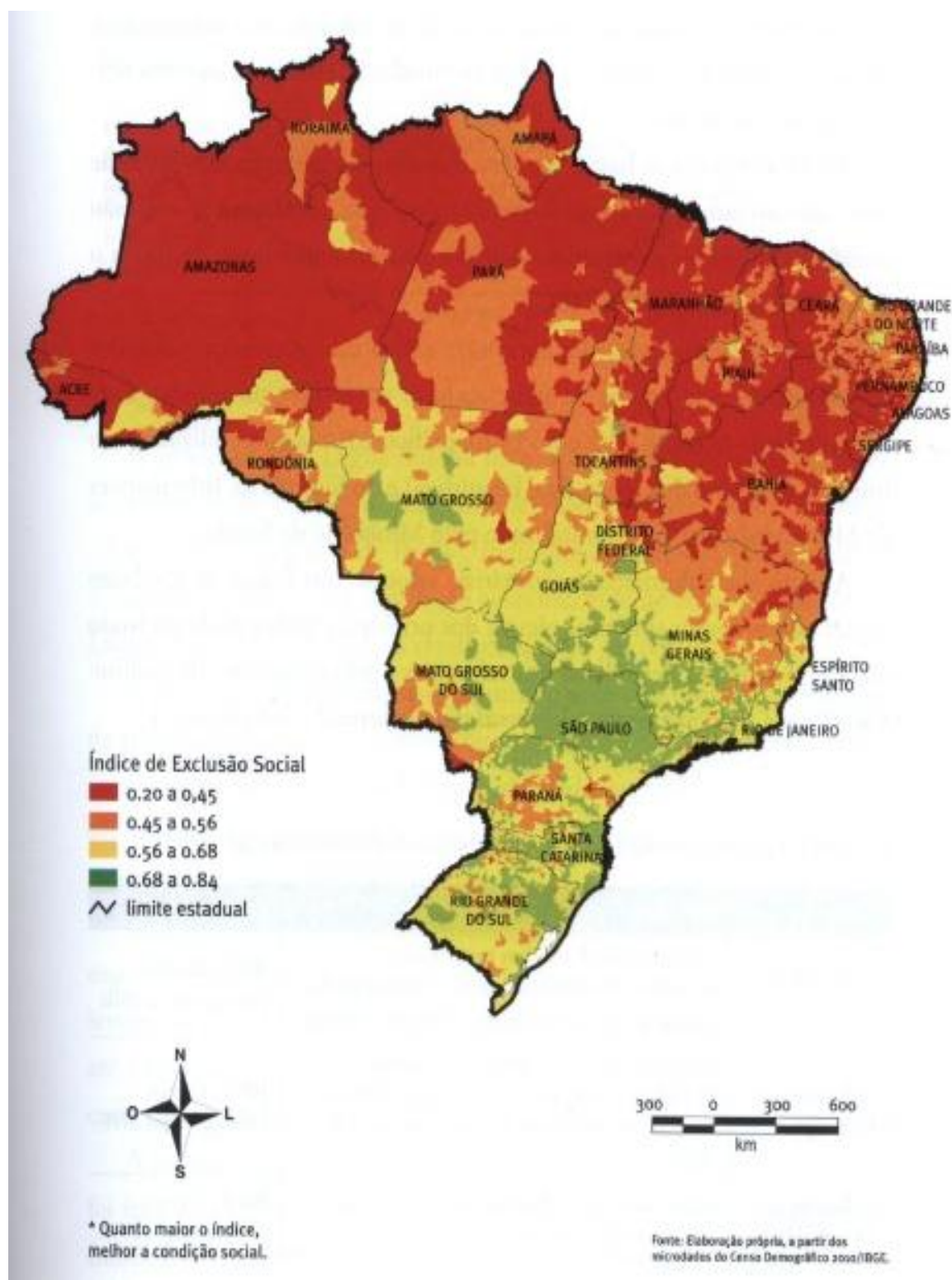
Nota: Autoria própria.

Considerando que a média brasileira do PIB per capita em 2012 foi de R\$ 22.645,86 (IBGE, 2013), a tabela 2 revela que apenas oito Unidades da Federação tiveram o seu acima desta média, sendo na seguinte ordem: Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Santa Catarina, Mato Grosso, Rio Grande do Sul e Paraná. Dentre este conjunto, duas Unidades da Federação pertencentes à região Centro-oeste, três estados localizados na região Sudeste e todos os estados da região Sul. Na outra ponta, figuram entre os estados com o menor PIB per capita: Piauí, Maranhão, Alagoas, Paraíba e Ceará, respectivamente. Todos pertencentes à região Nordeste (IBGE, 2013; CRESPO, 2013).

A diminuição da qualidade de vida faz com que as pessoas não consigam contemplar suas necessidades básicas, como moradia digna, saúde e educação de qualidade e serviços de infraestrutura mínimos. É essa falta de acesso que leva os indivíduos a não conseguirem a promoção dos bens e serviços que estão disponíveis na sociedade, culminando, assim, numa sociedade dividida entre pessoas incluídas e aquelas que são excluídas e desprovidas do acesso aos bens e serviços. É o que mostra Lemos (2007), respaldado em Reed e Sheng, quando afirma que a forma desigual de se ter acesso aos ativos fará com que certas pessoas se deparem com a condição de privação dos bens, onde o estado de bem estar social estará comprometido, culminando, desta forma, no chamado estado de pobreza, no qual as pessoas que se inserem nele são excluídas dos grupos sociais que fazem parte do seu contexto. Então, o chamado estado de pobreza é a privação “dos ativos produtivos essenciais para ter uma vida com dignidade” (LEMOS, 2007, p. 46).

A desigualdade social é responsável pelos obstáculos que atrapalham a participação plena da população nos benefícios que podem ser ofertados numa dada sociedade, além de dificultar as possíveis contribuições que um indivíduo poderia oferecer para o bem comum (FERNANDEZ, 2010).

Esse estado de desigualdade socioeconômica contribui para com o agravamento da exclusão social no Brasil, resultando na negação da cidadania e de outros direitos. Guerra, Pochmann e Silva (2014) apresentam um mapa (ver Mapa 1) que mostra a problemática e a realidade da exclusão social no Brasil, por região.



Mapa 1 - Índice de exclusão Social / Todos os municípios, em 2010

Fonte: Guerra, Pochmann, Silva (2014, p. 21).

Antes de comentar o mapa 1, se faz necessário explicar como o índice de exclusão social é formado. O índice de exclusão social é composto por 7 indicadores fundamentados na teoria de Amartya Sen: Indicador de pobreza – proporção de



domicílios em que cada morador possui uma renda mensal de até ½ salário mínimo; Indicador de emprego – proporção de trabalhadores que possuem carteira assinada, bem como servidores estatutários; Indicador de desigualdade – calculado por meio do Índice Gini (mensura o grau de concentração de renda entre os grupos sociais) a renda per capita por domicílio; Indicador de alfabetização - percentual de alfabetização das pessoas com idade superior a cinco anos; Indicador de escolaridade – proporção daqueles que concluíram o ensino médio; Indicador de concentração juvenil – proporção de pessoas com idade de até 19 anos; Indicador de violência – percentual de homicídios na sociedade proporcional a 100 mil habitantes (GUERRA; POCHMANN; SILVA, 2014).

Sendo assim, é possível aferir no mapa 1 que os municípios da região nordeste, em sua maioria, possuem índices de exclusão social que variam de 0,20 a 0,56, índices que definem as piores condições sociais. Os municípios da região norte do país possuem os piores índices de exclusão social, pois a maioria destes municípios se enquadra nos índices que variam de 0.20 a 0.45. Os estados do norte e nordeste, em sua maioria, se enquadraram nas cores vermelha e laranja; poucos são os municípios que se enquadram na cor amarela, que representa um índice com melhores condições sociais aos seus cidadãos. Os melhores índices representantes das melhores condições sociais se encontram nas regiões Sudeste, Centro-Oeste e Sul. Nestas regiões são poucos os municípios que possuem um alto índice de exclusão social. O mapa 1, portanto, revela um mundo de profunda desigualdade social e pobreza entre as unidades da federação. Mostra-nos que os municípios das regiões norte e nordeste são os mais excluídos socialmente, ainda carentes de políticas públicas sociais.

É dever do Estado a garantia dos direitos fundamentais que permitem aos cidadãos viver com dignidade, ainda mais com a promulgação da Carta Magna de 1988 que assegura os direitos da pessoa humana. Entretanto, nem sempre ele tem assegurado à população brasileira a garantia de seus direitos. Ferreira (2006) mostra que atualmente o Estado brasileiro tem sido impactado pela ação de diversos movimentos sociais, que possuem como bandeira a luta pelos direitos constitucionais, para que a desigualdade social seja diminuída. Os enfrentamentos que têm ocorridos, vêm “propondo novas estratégias de diálogos e políticas públicas com o objetivo de diminuir as distâncias sociais nesse país tão cheio de contrastes” (p. 115).

Pensando a respeito do combate à exclusão, Neri (2012) acredita que o maior problema está na forma como as políticas sociais são formuladas, pois:

Além da falta de alvo e pontaria, as nossas políticas sociais atacam tipicamente consequências, e não as causas da miséria. Precisamos atuar além das manifestações mais óbvias da pobreza, como a baixa renda, e nos perguntar o que torna as chances apresentadas aos miseráveis tão minguadas. É necessário aprender mais por que pessoas pobres recebem menos. Aqueles que se debruçaram sobre esta questão, no caso brasileiro, apontam a educação como o elemento-chave na promoção social dos miseráveis. (NERI, 2012, p. 110).

Pellanda (2005, *apud* SOUZA, 2008), diz que é possível a transformação de uma sociedade de exclusão em uma sociedade de inclusão, mas que, para tanto, é necessário uma maior sensibilidade e envolvimento dos entes no desenvolvimento de ações contundentes, que consigam atingir a essência do problema. Por sua vez, Cupucha (2005) mostra quais são os fatores fundamentais para que o indivíduo possa ser incluído socialmente. Enquanto cidadão exercendo o pleno direito, é necessário: (I) o acesso a níveis de rendimento – onde lhe é assegurado padrões aceitáveis de consumo e ele consiga ter acesso aos bens e serviços essenciais a sua sobrevivência; (II) a participação no mercado de trabalho – onde a pessoa sinta útil, valorizada, tenha sua satisfação pessoal aflorada; (III) o acesso à educação – que perpassa por toda a vida, em todos os ambientes institucionais de educação, podendo adaptar-se às mudanças que venham ocorrer nestes contextos; (IV) acesso aos equipamentos sociais – que todos possam usufruir desses equipamentos e que, por meio deles, a qualidade de vida seja assegurada; (V) acesso à habitação – que ela proporcione condições de conforto mínimo, que esteja em locais com infraestrutura necessária.

A inclusão social não se caracteriza apenas pelo acesso das pessoas aos serviços e bens existentes na sociedade. Essas devem ter suas reais necessidades consideradas e acompanhadas. A inclusão social envolve outros fatores que vão além dos bens e serviços puros e simplesmente; abrange elementos, como: emprego, justiça social, acesso à educação com o mesmo nível de igualdade comparado aos outros cidadãos, solidariedade social, etc. É o que mostra Alvino-Borba e Mata-lima (2011):



Figura 1 - Fatores de Inclusão Social  
 Fonte: Alvino-Borba; Mata-Lima (2011, p. 225).

A figura 1 mostra que os fatores ligados à inclusão social estão relacionados à equidade social, ou seja, à igualdade social dos indivíduos inseridos numa determinada sociedade. Indo mais além, poderia se inserir nesta perspectiva a inclusão digital, que trabalhada em conjunto com outras ações, auxilia na inclusão social.

Calderon (2003) afirma que a inclusão social é de responsabilidade do poder público, embora as pessoas também tenham o seu dever, ou seja, os entes envolvidos nesse processo possuem tarefas definidas, e a tarefa do cidadão é a de cobrar pela qualidade dos bens e serviços disponibilizados.

Viabilizar a Inclusão Social é responsabilidade do poder público, e exigir do Estado a qualidade de gestão necessária para o desenvolvimento social, é responsabilidade do cidadão. A educação social da população através das ações governamentais é essencial para o desenvolvimento da cidadania, evolução da gestão pública e implementação real da inclusão Social (CALDERON, 2003, p. 05).

Demo (2005) demonstra sua preocupação com a efetividade da inclusão social. Segundo ele, aferir que apenas por meio de dados quantitativos um determinado problema foi sanado, não evidencia a eficácia da ação.<sup>12</sup> É necessária

<sup>12</sup> Os termos eficácia e eficiência têm ganhado muita importância no âmbito da administração pública no que tange a avaliação de suas políticas. A eficácia está relacionada ao alcance de

uma ação mais aprofundada, como o acompanhamento da transformação da realidade do indivíduo envolvido no processo de inclusão social.

A inclusão social envolve muito mais que a oferta de serviços/produtos considerados necessidades básicas, ou seja, para a sobrevivência das pessoas. Com certeza elas devem ser o foco, mas a população também precisa usufruir dos produtos/serviços de qualidade, bem como do acesso ao emprego, à segurança, à qualificação social, etc., e não qualquer tipo de serviços apenas para servir como dados estatísticos. Segundo observa Neri (2003):

Os miseráveis querem mais do que políticas miseráveis. O princípio que “de graça até injeção na testa”, não deveria se aplicar às políticas públicas ou às ações privadas. Os pobres apreciam o que é bom e moderno, muito além da imaginação da elite, isto é, nós os leitores de jornal. Um dos melhores exemplos da demanda (paga) dos pobres por qualidade foram as iniciativas empresariais de Magic Johnson, o ídolo do basquete americano que abriu com estrondoso sucesso luxuosas salas de cinema multiplex em subúrbios negros de Los Angeles. A experiência de abertura da franquias de McDonalds na favela da Rocinha no Rio de Janeiro é um exemplo local deste mesmo tipo de fenômeno. (NERI, 2012, p.20).

Embora tenha ocorrido redução da pobreza, a atual sociedade brasileira ainda está distante de uma realidade na qual a maioria da população consiga acessar os mesmos tipos de produtos e serviços. Isto é, apesar de todos os avanços, o Brasil ainda é um país desigual socialmente, com níveis considerados de pobreza e de falta de acesso aos bens e direitos. De acordo com o Mapa da Fome de 2013, ainda que o Brasil venha, anos após anos, conseguindo reduzir a pobreza extrema, mesmo assim o país possui mais de 16 milhões de pessoas vivendo atualmente em condição de pobreza. Os dados revelam que cerca de 9% da população ainda vive com menos de US\$ 2,00 por dia (FAO, 2013). Essa circunstância dificulta a inclusão social.

Além disso, a desigualdade de rendimento persiste no país, apesar do aumento da renda das famílias. Pochmann (2010) mostra que a partir de 2004 o Brasil retoma o ritmo de crescimento econômico, estimulando os investimentos, ampliando o mercado interno e aumentando a renda da população. As políticas públicas também

---

metas e ao tempo, sem se ater aos custos, ou seja, as metas foram atingidas de acordo com período de tempo. Já a eficiência é a relação de custo e benefício, ou seja, busca o alcance das metas por meio de máximos resultados, se utilizando do mínimo de recursos. A efetividade é a relação entre resultados e objetivo, ou seja, é considerada a medida de impacto. Na efetividade é estabelecida uma relação entre a eficiência e eficácia no atingimentos dos objetivos (CUNHA, 2006, p. 8).

foram responsáveis pelo aumento da renda das famílias em situação de pobreza. Uma delas foi a política que proporcionou o aumento no valor do salário mínimo, possibilitando uma ampliação nos rendimentos daqueles trabalhadores considerados de base, o que inseriu uma grande quantidade de dinheiro na sociedade. Outro exemplo foi a política de transferência de renda aos segmentos considerados vulneráveis, melhorando, desta forma, as suas condições de vida.

Um estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), de 2013, corrobora a análise de Pochmann (2010). Segundo o IPEA, a renda domiciliar per capita vem, sim, aumentando desde 2004 e atingiu o montante de R\$ 871,71 em 2012. Tal aumento foi superior para os mais pobres: os 10% mais pobres tiveram um acréscimo de 14% na renda domiciliar per capita entre 2011 e 2012, ao passo que o aumento para os 10% mais ricos foi de 8,3%. Entretanto, a diferença de rendimento entre eles está muito elevada, revelando a forte concentração de renda no país. Em 2012, os 40% mais pobre do país possuíam uma renda domiciliar per capita de R\$ 241,81. Já os 5% mais ricos tiveram um rendimento de R\$ 5.178,37. Anota-se ainda que 1% da população mais rica teve uma renda média de R\$ 10.891,49 (IPEA, 2013).

Geralmente os cidadãos não conseguem acessar a riqueza social em virtude, também, do baixo rendimento. A questão da renda é fator não único, mas essencial no que tange a inclusão/exclusão, pois, quanto mais alta ela for, mais acessível se torna os bens e serviços ofertados na sociedade. Quanto mais elevada ela for, maior é o poder de compra e de escolha das famílias. O Brasil tem mostrado que necessita vencer a questão da deficiência da renda e da desigualdade socioeconômica, para que a situação de exclusão social deixe de avançar. Apesar da melhora nos indicadores sociais, o Brasil também precisa avançar muito no que diz respeito às questões de educação, saúde, habitação, saneamento, emprego e segurança.

Segundo Lemos e Costa (2005), a exclusão social tem forte relação com a exclusão digital. Se, por um lado, a inserção das novas tecnologias de informação e comunicação contribui para que as informações ultrapassem fronteiras e percorram territórios numa velocidade surpreendente para chegar aos usuários, por outro lado, em razão da desigualdade social existente no país, a sua apropriação vem ocorrendo de forma também desigual pelos diferentes estratos sociais. Isso institui uma nova faceta da desigualdade social, que é a desigualdade digital que, por sua vez, suscita um grande contingente de excluídos digitalmente. É uma exclusão que evidencia a “privação do acesso da população mais pobre ao computador, à internet e aos

conhecimentos básicos para os utilizar” (SANTOS, 2006, p. 22 ). Assim, se forma um círculo vicioso: a desigualdade social patrocina a exclusão digital, que reforça a desigualdade social (GROSSI; COSTA; SANTOS, 2013).

Por seu lado, a inclusão digital pode ser considerada um facilitador para outras inclusões, como a socioeconômica. Analisando por essa ótica, a falta de ações promotoras da inclusão digital poderá aumentar a exclusão social.

Na mesma linha de pensamento, SILVA NETO (2006) exemplifica de forma didática, baseando-se no livro “Sociedade da Informação no Brasil: livro verde”, no qual é anunciado o programa SocInfo, do governo federal, como que o processo de inclusão digital pode contribuir para com a inclusão social, denominado pelo autor como o ciclo da Sociedade da informação:



Figura 2 - Inclusão Digital e Social  
Fonte: Silva Neto, 2006 (p. 20).

Silva Neto (2008) considera como instrumentos: a oferta de computadores e *softwares*; os meios consistem no acesso à internet e às redes; e as facilidades são os cursos de capacitação, os treinamentos e as interações. Essa linha de raciocínio se

alinha ao modelo de inclusão digital defendida nesse estudo, de forma plena, que é uma inclusão baseada nas dimensões técnica, econômica e cognitiva.

A figura 2 mostra a importância da inclusão digital no auxílio à promoção da inclusão social. Os desdobramentos da inclusão digital, aliados evidentemente a outros tipos de inclusão, poderão ser: maior acesso ao emprego, às relações sociais e geração de renda; maior acesso à informação; melhor qualificação profissional, bem como a promoção de uma sociedade mais democrática.

As tecnologias da informação e comunicação ganham importância extrema neste novo milênio. Hoje é necessário que se invista nas TICs, mas, também, na inclusão digital e social e vice-versa. É necessidade o investimento em ações que combatam a exclusão socioeconômica para que se aumente a geração de trabalho e renda, tanto para empresas, como para as pessoas. Que também se invista, fortemente, na educação em todas suas modalidades. As TICs e, mais precisamente, a inclusão digital, passam a ser uma ferramenta que além de incentivar a produção e os serviços, auxiliam, também, na melhoria da educação e renda e na inclusão social (TAKAHASHI, 2005).

Em suma, neste tópico foram trabalhadas questões sobre políticas públicas e exclusão social, um debate de derradeira relevância para fomentar a discussão sobre a inclusão digital. Por sua vez, o capítulo seguinte terá como foco de discussão os processos, dificuldades e modelos de inclusão digital.

### 3 INCLUSÃO DIGITAL E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Inicia-se este capítulo apresentando a importância das tecnologias da informação e comunicação, bem como de sua evolução na sociedade. Entretanto, discute-se, também, que o avanço das TICs arraigou, neste contexto, a problemática da exclusão social, pois nem todas as pessoas conseguiram se inserir digitalmente. Isso institui uma nova faceta da desigualdade social, que é a desigualdade digital.

Na sequência do capítulo, o foco da análise volta-se para a inclusão digital. Foram realizadas conceituações para melhor entendimento do tema em discussão e mostrada a importância dela no melhoramento da qualidade de vida das pessoas ao serem inseridas na Sociedade da Informação. Foi necessário resgatar os fatores que têm dificultado o processo de inclusão social, considerados os grandes impeditivos hoje para a consolidação da Sociedade da Informação no Brasil.

Para finalizar o capítulo, a discussão centra-se no modelo de inclusão digital que abarque as características necessárias para um efetivo processo de inclusão digital da sociedade brasileira. Nesta pesquisa, não se acredita em um modelo de inclusão que apenas priorize a universalização da tecnologia. Para tanto, buscou-se na literatura autores que colaboram para com um modelo de inclusão digital que seja capaz de contemplar características para além da técnica.

#### 3.1 AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs)

Vive-se em um mundo globalizado, caracterizado pelo uso das novas tecnologias da comunicação e da informação (TICs). Nesse sentido, Sorj (2003) afirma que a telemática trouxe múltiplos impactos sobre o conhecimento e a cultura. Um deles está associado ao espaço/tempo que, neste novo contexto, muda a percepção da velocidade do deslocamento, que possui ínfima associação do tempo com a distância. Com o passar do tempo, as formas de transmissão de informações foram evoluindo e hoje as pessoas já não precisam mais se deslocar para se contatarem com outras ou para terem acesso a algum tipo de informação. Imagens, textos, bem como a voz estão sendo transmitidos de forma digital. É o que mostra Daou (2006):



Aliado à digitalização dos meios de transmissão – acelerada com a invenção do chip na década de 70 que aumentou a capacidade de processamento de dados e ocupando cada vez menos espaços nos equipamentos – vem criando facilidades que integram pessoas e continentes, em tempo real, criando relações socioeconômicas que até meados do século XX eram inimagináveis (DAOU, 2006, p. 81).

Cada vez mais a noção de espaço e tempo tende a desvanecer-se. A sensação é a de que não existem mais barreiras, já que tudo flui em questões de segundos. Assim, a percepção é a de que tem surgido um novo paradigma.

O sentimento de aldeia global se acelerou com cada novo meio de comunicação, e, com o sistema de transmissão de imagem de televisão via satélite, os eventos (pelo menos os transmitidos pela televisão) já aconteciam para o mundo todo no mesmo instante, sem a limitação do espaço/tempo. A Internet levou esta revolução a um novo patamar, permitindo que qualquer indivíduo, em qualquer lugar do mundo, possa estar em contato imediato – transmitindo voz, texto e imagem que ele escolher – com qualquer outra pessoa e lugar do planeta. Ao mesmo tempo, levou para o espaço virtual, portanto um espaço atemporal, boa parte do acervo cultural humano transformável em informação digital, colocado à disposição de qualquer usuário onde quer que ele esteja. (SORJ, 2003: p. 40).

Castells (2006, p. 43) denomina esse novo momento histórico de sociedade em rede, que despontou com a revolução da tecnologia da informação, de grande “penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana”. Esta sociedade fortemente globalizada é caracterizada pelo uso intensivo das novas tecnologias de informação e comunicação e pela imensa importância da informação.

No Brasil, a evolução das TICs se deu a partir do surgimento da televisão, do rádio, da telefonia fixa e, posteriormente, a móvel e, mais recentemente, da internet, que para Lopes (2007) é considerada como “[...] algo primordial para a efetiva inclusão digital” (p. 08). É por meio dela que o padrão de se comunicar, de relacionar, de trabalhar, de estudar, etc. tem se alterado profundamente.

O gráfico 1 mostra a situação quanto à propagação das principais tecnologias da comunicação e da informação no Brasil:

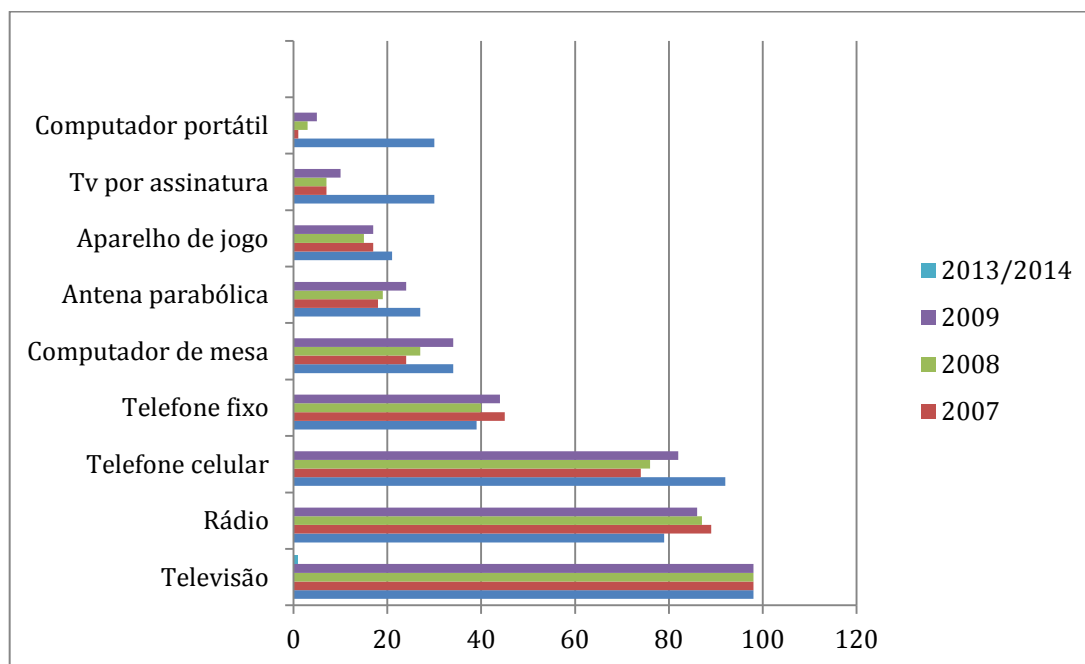


Gráfico 1 - Domicílios que possuem equipamentos de TIC (%) / Percentual sobre o total de domicílios em área urbana

Fonte: CETIC.BR (2010b); CETIC.br (2014).

Nota: Adaptado pela autora.

Como se vê no gráfico 1, a televisão, o rádio e o telefone celular são as TICs mais difundidas na sociedade. Por sua vez, o computador de mesa, bem como o portátil não se colocam acessíveis para a maioria da população brasileira, mostrando que ainda falta expandi-los significativamente<sup>13</sup>.

### 3.2 EXCLUSÃO DIGITAL

No contexto que se desponta, a questão do acesso das pessoas ao novo universo tem se tornado um problema, pois, sendo o Brasil “uma terra de desiguais em termos de oportunidades e de condição de vida” (SILVA; BASSI, 2012, p.15), as TICs não são acessíveis a todos, principalmente nas regiões e em municípios nos quais a pobreza é bastante acentuada. Portanto, as TICs não vêm sendo acessíveis por todos, manifesta-se na atual conjuntura um novo tipo de exclusão: a digital. Uma

<sup>13</sup> Ainda que o computador portátil tenha se difundido bastante em 2013/2014, atingindo 30% dos domicílios urbanos do Brasil.

exclusão que ameaça privar parcela significativa da população brasileira dos meios digitais. Simultaneamente surgem nomes que caracterizam tal situação:

*apartheid* digital, *tecnoapartheid*, *digital divide* ou abismo tecnológico, entre outros. Em comum, a percepção de que se não forem tomadas medidas corretivas, a concentração de acesso aos equipamentos informáticos tenderá a ampliar a distância entre os ricos e os pobres, provocando uma cisão irreversível na já combatida justiça social (CAZELOTO, 2008: p. 17).

O conceito de exclusão digital começou a se propagar no mundo por volta de 1990, em decorrência do surgimento das novas TICs e do não alcance de boa parte da população a elas. Neste contexto, o combate da exclusão digital tinha como foco principal conectar as pessoas, não importando como e nem a forma para isso. O discurso era de que as pessoas deveriam acompanhar as inovações tecnológicas. É neste cenário que surge a ideia do ciberespaço, que tinha como concepção de um plano totalmente diferente do existente (WARSCHAUER, 2006).

Sorj e Guedes (2005, p.102) compreendem a exclusão digital como sendo “as consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet”. Os autores acreditam que as TICs e, sobretudo, a democratização delas, são importantes instrumentos de crescimento e de desenvolvimento econômico. Ainda segundo Sorj (2003), a exclusão digital expressa “uma dimensão da desigualdade social” (p. 62); é por meio dela que se pode medir a “distância relativa” do acesso às benefícios (produtos e serviços) que são proporcionados através das novas TICs.

A inserção das novas tecnologias de informação e comunicação na sociedade e sua apropriação de forma desigual entre os estratos sociais contribuem, portanto, com o fortalecimento da exclusão social. Dessa forma, a luta contra a exclusão digital acaba por ser uma luta para que não se alargue ainda mais a desigualdade social, uma vez que estas ferramentas tecnológicas proporcionam vantagens que, somente as pessoas que têm acesso a elas poderão alcançar. Um exemplo disso é o relato de experiência de Serafim e Ramos (2012) que revelam que o acesso às informações mediante a internet e a utilização de programas de computador por indivíduos provenientes de comunidades carentes, de baixa renda, de Campina Grande, na Paraíba, “contribuem substancialmente para a inclusão social, a melhoria da aprendizagem e a qualidade de vida dessas pessoas para que possam atuar

em suas comunidades como multiplicadores de saberes” (RAMOS; SERAFIM, 2012, p. 02).

É importante ter consciência de que apenas por meio de ações de inclusão digital não se conseguirá acabar com as desigualdades sociais existentes e com a condição de pobreza das famílias. No entanto, a inclusão digital poderá ser utilizada como uma auxiliadora no combate a essas desigualdades quando trabalhada em conjunto com outras políticas.

Sabe-se, por exemplo, que, de acordo com o relatório Ações Governamentais em Inclusão Digital, do Ministério das Comunicações (2006):

Nos países pobres ou em desenvolvimento, um menor número de pessoas tem acesso a computadores e à Internet do que em países ricos, simplesmente porque elas são pobres demais, analfabetas ou semi-alfabetizadas, ou têm preocupações mais prementes, tais como alimentação, saúde e segurança (MINICOM, 2006, p.09).

A teoria de Maslow retrata essa questão. De acordo com Hesketh e Costa (1980), o psicólogo americano Abraham Maslow, que viveu entre 1908 e 1970, afirmou que as necessidades humanas estão organizadas em uma divisão hierárquica, a qual ele designou de Hierarquia dos Motivos Humanos ou comumente chamada de Pirâmide das Necessidades Humanas. Nesta pirâmide, por ordem decrescente, as necessidades estão classificadas em: fisiológicas e de segurança, que representam as necessidades básicas e mais essenciais do indivíduo; aflição e autoestima, representando as necessidades psicológicas; auto-realização, representando a necessidade de realização pessoal. Segundo a teoria, uma necessidade é suprida por outra na hierarquia conforme a necessidade mais essencial é atendida.

Nesse sentido, tendo como referência a teoria de Maslow, o atendimento às necessidades básicas das pessoas, como comida, vestimenta, segurança, por exemplo, se sobrepõe ao atendimento de outras, como ter computador e internet. Por isso “ainda que fosse possível disponibilizar um computador em cada domicílio do planeta, isso não resolveria tudo: um computador não tem utilidade se a pessoa não tem comida ou eletricidade e não sabe ler” (MINICOM, 2006, p. 09).

Por esse motivo, a implementação de um conjunto de políticas públicas voltadas para o combate à exclusão social é essencial. Se, por um lado, as políticas de transferências de renda e de habitação implementadas nos últimos 12 anos no Brasil, como o programa Bolsa Família e o Programa Minha Casa, Minha Vida, dentre

outros, podem ter auxiliado no atendimento das necessidades básicas de uma parcela grande da população brasileira, por outro lado, programas de inclusão digital, fundamentados numa inclusão plena, não restrita apenas ao tecnicismo, podem não apenas facilitar o acesso dessas pessoas ao computador e à internet, mas, também, promover a apropriação crítica da tecnologia e a promoção da educação, geração de emprego e renda (SCWARZELMÜLLHER, 2006) ou, conforme salientam Lemos e Costa (2005), promover a ampliação dos capitais técnico, cultural, social e intelectual. Sendo assim, o combate à exclusão digital é uma ação necessária que auxilia na superação da exclusão social (WARSCHAUER, 2006).

Acredita-se ainda que, aliadas às políticas públicas de inclusão social, também são necessárias as políticas de desenvolvimento regional, que visam a valorização da diversidade regional, o crescimento econômico das regiões mais carentes do país e a redução das desigualdades regionais, a partir do fomento da economia e de investimentos na saúde, segurança, infraestrutura, áreas de tecnologia e, sobretudo, na educação.

Destarte, no contexto da exclusão digital, o analfabetismo digital vem sendo considerado o “divisor de águas entre incluídos e excluídos no uso das TICs” (BARBOSA FILHO; CASTRO, 2005). Nesse sentido, os autores apontam que a sociedade é dividida em três segmentos: I. Aqueles que desconhecem totalmente as TICs; II. Os que já possuem o acesso às informações veiculadas neste novo ambiente; III. Outro grupo que já foram incluídos e, além de utilizar e acessar, estão aptos a produzir conteúdos, formas, redes, etc.

A exclusão digital também pode ocorrer em dimensões diferentes, além de poder envolver diversos elementos. É o que mostra Ribeiro, Merli e Silva (2012) a partir de reflexões sobre as faces da exclusão digital, baseadas em Dijk e Hacker (2003); Wilson (2006); Norris (2001), quando retratam as dimensões: tecnológica, infraestrutural, financeira, cognitiva, instrumental, linguística, produtiva e institucional.

A dimensão tecnológica é considerada a dimensão material primária da exclusão, que se refere à inexistência de acesso a dispositivos. Nesse caso, poderão ser encontradas diferentes estratificações, pois as funcionalidades e desempenhos de cada equipamento culminarão em experiências distintas. Por exemplo: uma pessoa pode não possuir um computador em casa; outro indivíduo pode ter um computador, mas ele pode ser considerado obsoleto para os padrões atuais; por fim, pode ser

encontrada uma terceira pessoa que pode ter a ferramenta tecnológica mais atual encontrada no mercado ou também ter acesso às *lan houses* (local de acesso pago), mas, nesse caso, sua experiência será muito diferente dos dois primeiros.

A dimensão Infraestrutural (mesmo que existam as ferramentas digitais que possibilitem o acesso à internet, o aumento da rede e do tráfego de conteúdo) tem gerado outro aspecto da exclusão digital. Tanto a velocidade da banda, quanto sua estabilidade da conexão irá depender muito da região na qual algumas pessoas moram: alguns terão acesso à banda larga de ótima velocidade enquanto outros, residentes em áreas mais remotas, terão uma qualidade muito inferior.

A dimensão financeira irá além da disponibilidade de conexão de alta qualidade, independente da localidade em que se encontra a pessoa interessada, diz respeito à capacidade de poder contratar o serviço. Aquelas pessoas que possuem maior poder aquisitivo conseguirão contratar os melhores serviços, sendo a concessão em banda larga de altíssima velocidade. No quesito financeiro também entra a questão do conteúdo que o usuário terá acesso, pois pessoas com melhores condições poderão acessar informações de acesso restrito a assinantes.

A dimensão cognitiva é de extrema relevância, uma vez que vencidas as barreiras quanto aos aspectos financeiros, o usuário poderá se deparar com empecilhos vinculados às competências de cada um em lidar com a ferramenta, indo do *hardware* ao *software*. Aqueles que desde cedo foram inseridos nesse universo, poderão cada vez mais aprimorar seus conhecimentos nesta seara. Entretanto, para aqueles que, por diversos motivos, como as origens culturais ou socioeconômicas, estão sendo inseridos tardiamente neste universo, poderão sofrer algumas dificuldades no que tange ao uso das TICs. O nível educacional é uma questão muito importante e que deve ser levado em conta, pois pessoas com baixa escolaridade terão experiências muito diferentes daquelas com maiores formação.

Na dimensão instrumental, o ambiente digital também pode ser um ambiente de exclusão. A *web* deve ser vista sob a perspectiva do social, indo além do tecnológico. Seu conteúdo deve ser acessível a todas as pessoas, independente de possuir qualquer que seja sua limitação, seja física, cognitiva ou limitação de infraestrutura do local, localização, *hardware*, etc.

Por sua vez, a dimensão linguística diz respeito à disparidade quanto ao acesso de conteúdo marcado pelo obstáculo do idioma. Por exemplo: existe na rede um expressivo volume de informações manifesto num determinado idioma, como no

inglês, ao passo que em determinadas línguas, existem apenas um volume muito pequeno. Sendo assim, aquelas pessoas que possuem fluência em mais de uma língua, terá ao seu dispor um volume maior de informação.

Na dimensão produtiva o uso da tecnologia possibilita que o usuário também seja um gerador de conhecimentos, podendo, dessa forma, compartilhar seu conteúdo na rede. É muito importante que ele, além de utilizador das informações que se encontram na rede, também possa ser um produtor de conteúdos. Isso não quer dizer que todos devam ser produtores, mas, sim, que este ambiente possibilita que o usuário que quiser produzir tenha o espaço para tal ação.

Por fim, na dimensão institucional o governo deveria prover o serviço público *on-line*, bem como possibilitar a transparência de suas ações por meio dos *websites* oficiais, mas o que se observa é outra realidade: ele ainda não conseguiu disponibilizar o aparato público necessário ao acesso gratuito. Essas questões têm se mostrado como expressões da exclusão digital, também. O direito de acesso à informação fica comprometido em decorrência dessas limitações do governo, sendo que é dever do Estado o provimento de uma interface ativa com seus cidadãos. As bibliotecas públicas, bem como os telecentros, poderiam auxiliar grandemente o Estado nesse quesito (RIBEIRO; MERLI; SILVA, 2012).

O quadro 2 mostra resumidamente as dimensões esplanadas, seus elementos e o tipo de exclusão que é gerado pela falta do acesso a determinada dimensão:

DIMENSÃO	ELEMENTOS	TIPO DA EXCLUSÃO  (continua)
<b>Tecnológica</b>	Dispositivos materiais/ tecnológicos (computadores, softwares, hardwares, etc.).	Falta de acesso aos dispositivos materiais e/ou ausência ou obsolência de tais dispositivos.
<b>Infraestrutural</b>	Banda larga, internet via rádio, via satélite, etc.	Falta de acesso aos provedores de alta velocidade. Assim, as pessoas não têm acesso aos conteúdos mais robustos, pesados, que não são baixados por meio da internet discada.

<b>DIMENSÃO</b>	<b>ELEMENTOS</b>	<b>TIPO DA EXCLUSÃO</b> (Conclusão)
<b>Financeira</b>	Internet de alto desempenho e assinatura de serviços diversos, como: bases de dados de e-books, de	Falta de acesso aos provedores de alta velocidade, assim como a falta de acesso aos conteúdos que
	periódicos, de filmes, de jogos, etc.	requerem assinatura, ou seja, conteúdo pago.
<b>Cognitiva</b>	<i>Hardware e software</i>	Falta de acesso às capacidades cognitivas para fazer uso dos <i>softwares e hardwares</i> .
<b>Instrumental</b>	Dispositivos que contemplem todas as pessoas independentes de possuir alguma limitação, como deficiência visual, motora, auditiva, mental, etc.	Falta de acesso das pessoas que possuem algum tipo de limitação, seja ela física ou não, às redes.
<b>Linguística</b>	Variedade de idiomas. Poucos idiomas com a maior gama de conteúdo.	Falta de acesso ao conteúdo em outros idiomas que não a língua do usuário. Aqueles que não falam, por exemplo, a língua inglesa, estarão excluídos do acesso aos conteúdos neste idioma.
<b>Produtiva</b>	Interatividade entre ambiente virtual e o usuário.	Falta de acesso culmina em usuários menos criativos e com cultural digital limitada.
<b>Institucional</b>	Serviços públicos <i>on-line</i> ; transparência das ações, locais de acesso público.	Falta de acesso aos serviços públicos <i>on-line</i> , menos transparência nas ações do governo e falta de ingresso aos locais público de acesso a rede.

Quadro 2 - Fases da exclusão digital

Fonte: Ribeiro, Merli e Silva (2012).

Nota: Autoria própria.

### 3.2.1 A EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL



Ao analisar o panorama geral do perfil dos usuários que têm acesso à internet no Brasil é possível compreender que ele se mostra bastante desigual nas várias categorias, que vão desde a área geográfica (rural/urbana), passando pela renda familiar e classe social, segundo a pesquisa do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) acerca do uso das TICs no Brasil (CETIC.BR, 2014).

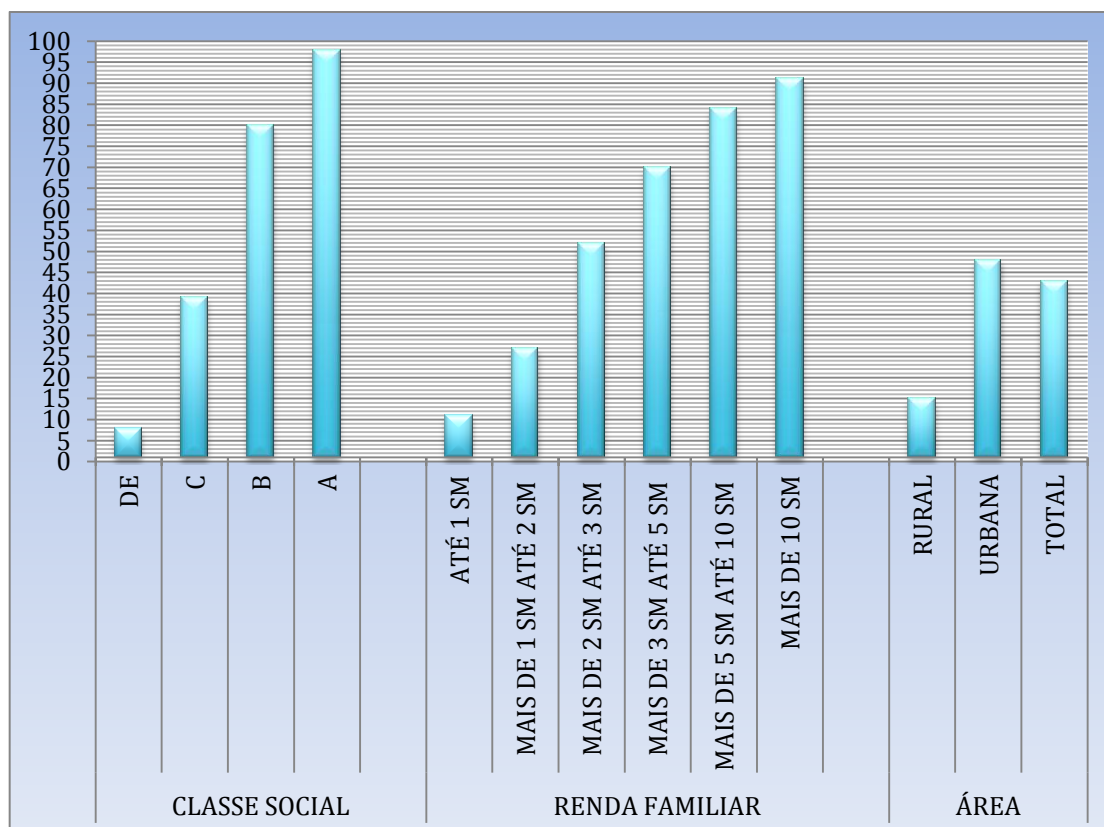


Gráfico 2 - - Perfil do usuário de internet do Brasil (em %), ano 2013/2014  
 Fonte: CETIC.br (2014). Base: 62,8 milhões de domicílios. Dados coletados entre setembro de 2013 a fevereiro de 2014.

Nota: Elaborado pela autora.

O gráfico 2 traz informações importantes. Revela que o acesso à internet é desigual quando comparadas às áreas urbana e rural no Brasil: enquanto 48% da população urbana acessam a internet, apenas 15% da população rural fazem uso dela. Essa dessemelhança ocorre, sobretudo em decorrência da carência de infraestrutura das áreas rurais, já que exigem altos investimentos, mas que não garantem o retorno desejável para as empresas prestadores destes serviços. No total, 43% da população acessam a internet. O gráfico ainda mostra que os grupos de indivíduos que mais

acessam a internet compreendem aqueles com renda familiar alta, posicionados, sobretudo na classe A e B.

A análise da disparidade de acesso ao computador e à internet e, conseqüentemente, da exclusão digital, pode ser ainda mais detalhada. A tabela 3 mostra o *ranking* de acesso ao computador e ao computador com internet, contemplando todas as unidades da federação, por domicílio.

Tabela 3 - *Ranking* do acesso por unidades da Federação / computador e internet no domicílio (%)

		Computador			Computador com Internet
1	<i>Distrito Federal</i>	66.48	1	<i>Distrito Federal</i>	58.69
2	<i>São Paulo</i>	56.9	2	<i>São Paulo</i>	48.22
3	<i>Santa Catarina</i>	54.03	3	<i>Rio de Janeiro</i>	43.91
4	<i>Rio de Janeiro</i>	52.82	4	<i>Santa Catarina</i>	41.66
5	<i>Paraná</i>	48.96	5	<i>Paraná</i>	38.71
6	<i>Rio Grande do Sul</i>	48.14	6	<i>Rio Grande do Sul</i>	36.76
7	<i>Espírito Santo</i>	44.44	7	<i>Espírito Santo</i>	36.73
8	<i>Minas Gerais</i>	41.62	8	<i>Minas Gerais</i>	32.64
9	<i>Mato Grosso do Sul</i>	38.42	9	<i>Mato Grosso do Sul</i>	30.72
10	<i>Goiás</i>	37.31	10	<i>Mato Grosso</i>	28.92
11	<i>Mato Grosso</i>	37	11	<i>Goiás</i>	28.9
12	<i>Rondônia</i>	31.67	12	<i>Rondônia</i>	24.88
13	<i>Amapá</i>	28.64	13	<i>Rio Grande do Norte</i>	22.07
14	<i>Roraima</i>	28.5	14	<i>Bahia</i>	21.3
15	<i>Amazonas</i>	27.95	15	<i>Pernambuco</i>	21.28
16	<i>Rio Grande do Norte</i>	27.9	16	<i>Sergipe</i>	21.27
17	<i>Sergipe</i>	27.28	17	<i>Acre</i>	21.13
18	<i>Acre</i>	26.93	18	<i>Paraíba</i>	19.45
19	<i>Pernambuco</i>	26.37	19	<i>Roraima</i>	18.94
20	<i>Bahia</i>	25.62	20	<i>Amapá</i>	18.01
21	<i>Paraíba</i>	24.04	21	<i>Amazonas</i>	17.53
22	<i>Tocantins</i>	23.74	22	<i>Alagoas</i>	17.42
23	<i>Alagoas</i>	22.18	23	<i>Tocantins</i>	17.21
24	<i>Ceará</i>	21.01	24	<i>Ceará</i>	16.25
25	<i>Pará</i>	20.53	25	<i>Pará</i>	13.75
26	<i>Piauí</i>	17.39	26	<i>Piauí</i>	12.87
27	<i>Maranhão</i>	15.16	27	<i>Maranhão</i>	10.98

Fonte: CPS/FGV e NERI (2012, p. 67).

Baseando-se nos indicadores do último “Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil”, elaborado pelo Programa das Nações Unidas para o

Desenvolvimento (PNUD, 2013), é possível ainda estabelecer um paralelo entre o *Ranking* de acesso de computador e internet (com as cinco Unidades da Federação – UF - que mais acessam, por domicílio e as cinco que menos acessam) e o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) respectivamente de cada uma.

Tabela 4 - Acesso às TICs e Posição no Ranking de IDHM, por Unidade da Federação (UF)

Unidade da Federação	Acesso ao computador	Acesso ao computador com Internet	Posição no Ranking de IDHM por UF, PNUD 2013	IDHM	IDHM Renda	IDHM Educação
<b>DF</b>	66,48%	58,69%	1º	0,824	0,863	0,742
<b>SP</b>	56,09%	48,22%	2º	0,783	0,789	0,719
<b>SC</b>	54,03%	41,66%	3º	0,774	0,773	0,697
<b>RJ</b>	52,82%	43,91%	4º	0,761	0,782	0,675
<b>PR</b>	48,96%	37,71%	5º	0,749	0,757	0,668
<b>AL</b>	22,18%	17,42%	27º	0,631	0,641	0,520
<b>CE</b>	21,01%	16,25%	17º	0,682	0,651	0,615
<b>PA</b>	20,53%	13,75%	24º	0,646	0,646	0,528
<b>PI</b>	17,39%	12,77%	24º	0,646	0,635	0,547
<b>MA</b>	15,16%	10,98%	26º	0,631	0,641	0,520

Fonte: PNUD (2013).

Nota: Autoria Própria.

A tabela 4 demonstra que os maiores índices de acesso, por domicílio, ao computador e ao computador com internet, concentram-se nas regiões economicamente mais ricas do país, como na região sudeste, sul e centro-oeste. Ao passo que os menores índices estão nas regiões economicamente mais pobres, ou seja, no norte e nordeste. Por sua vez, a tabela 5 revela que as UF que estão com os maiores índices de acesso aos computadores com internet são os que possuem os maiores IDHM, IDHM renda e IDHM educação e os estados que estão nos últimos lugares no ranking de acesso aos computadores com internet são os que estão entre aqueles com os menores IDHM, IDHM renda e IDHM educação, o que reforça ainda mais o problema da desigualdade e exclusão no Brasil.

Os indicadores, portanto, além de revelar a disparidade de acesso existente entre regiões e Unidades da Federação no Brasil (UF) às ferramentas de informação e comunicação, também demonstram que, mesmo nas UF com maior porcentagem de acesso, a acessibilidade a tais TICs ainda está abaixo do ideal, não atingindo

igualmente a toda a população. Isso é um indicativo de que o contingente de excluídos digitalmente no Brasil pode ser elevado.

Ao analisar a situação de acesso ao computador e ao computador com internet, por município, é mais perceptível o aprofundamento da problemática da disparidade de acessos e da exclusão digital. As cidades pequenas, interioranas, da região nordeste do Brasil são as mais atingidas. A tabela 6 evidencia os 20 municípios que mais acessam o computador e o computador com internet. A tabela 7, por sua vez, mostra os 20 municípios que menos acessam. Na tabela 6, compreende-se que as vinte cidades que mais acessam as ferramentas de informação e comunicação estão localizadas em estados e regiões economicamente mais ricas, sendo a maioria nas regiões sul e sudeste. São cidades com PIB e nível salarial mais elevado, algumas delas industriais e sendo centro de regiões. Já as vinte cidades que menos acessam estão localizadas no nordeste e no norte, estando a maioria delas situada em estados do maranhão e do Piauí.

Tabela 5 - *Ranking* do acesso por municípios – 20 mais / computador e internet no domicílio (%)

Posição		Computador	Posição		Computador Com Internet		
SP	1	São Caetano do Sul	77.62	SP	1	São Caetano do Sul	74.07
SC	2	Florianópolis	75.47	ES	2	Vitória	68.41
ES	3	Vitória	73.88	SP	3	Santos	67.83
SP	4	Santos	72.38	SC	4	Florianópolis	67.67
PR	5	Curitiba	71.64	RJ	5	Niterói	62.72
SP	6	Valinhos	70.86	PR	6	Curitiba	62.71
SC	7	São José	70.49	SP	7	Santo André	61.40
SC	8	Balneário Camboriú	70.10	SC	8	São José	60.57
RJ	9	Niterói	69.20	SP	9	Valinhos	60.24
PR	10	Maringá	69.18	SP	10	Americana	60.05
SP	11	Santo André	68.34	SC	11	Balneário Camboriú	59.65
SP	12	Vinhedo	67.42	MG	12	Belo Horizonte	59.39
MG	13	Belo Horizonte	67.17	DF	13	Brasília	58.69
SP	14	Americana	67.07	PR	14	Maringá	58.58
SP	15	Campinas	66.95	RS	15	Porto Alegre	58.47
RS	16	Porto Alegre	66.89	SP	16	São Bernardo do Campo	58.36
SC	17	Blumenau	66.70	SP	17	Campinas	58.15
SP	18	São Bernardo do Campo	66.51	SP	18	Águas de São Pedro	57.78
DF	19	Brasília	66.48	SP	19	São Paulo	57.25
SP	20	Águas de São Pedro	66.37	ES	20	Vila Velha	56.80

Fonte: CPS/FGV e NERI (2012, p. 68).

De acordo com a tabela 5, o município de São Caetano do Sul (SP) lidera o *ranking*, tendo 77,62% dos domicílios possuindo computador e 74,07% tendo o computador com internet em casa. Este índice é considerado bastante alto quando comparado aos outros estados da Federação. Os municípios de Florianópolis, Vitória, Santos e Curitiba fecham o grupo dos cinco primeiros que possuem computadores nas residências. Sendo assim, a tabela abaixo mostra o IDHM destes 5 municípios que aparecem em destaque:

Tabela 6 - *Ranking* dos 5 municípios brasileiros com os maiores IDHM

MUNICÍPIO	IDHM	RENDA	LONGEVIDADE	EDUCAÇÃO
São Caetano do Sul - SP	0,862	0,891	0,887	0,811
Florianópolis	0,847	0,870	0,873	0,800
Vitória	0,845	0,876	0,855	0,805
Santos	0,840	0,861	0,852	0,807
Curitiba	0,823	0,850	0,855	0,768

Fonte: PNUD (2013).

Nota: Autoria Própria.

Os indicadores do PNUD (2013) demonstram que os municípios que mais possuem computadores com acesso à internet são aqueles que possuem os maiores IDHM do país, com cerca de 0,8. De acordo com o PNUD, o melhor IDHM é aquele que se aproxima do índice 1 e o pior é aquele que se aproxima do 0.

Tabela 7- *Ranking* do acesso por municípios – 20 menos / computador e internet no domicílio (%)

Posição		Computador	Posição		Computador Com Internet
PI 5565	São Lourenço do Piauí	0.43	PI 5565	São Lourenço do Piauí	0.00
PA 5564	São João da Ponta	0.68	PA 5564	São João da Ponta	0.00
PA 5563	Chaves	0.69	PA 5563	Chaves	0.00
PI 5562	Campo Largo do Piauí	0.71	PI 5562	Aroeiras do Itaim	0.00
PI 5561	Aroeiras do Itaim	0.77	MA 5561	Santo Amaro do Maranhão	0.00
MA 5560	Primeira Cruz	0.81	PI 5560	Paquetá	0.00
MA 5559	Santo Amaro do Maranhão	0.98	PI 5559	Currais	0.00
PI 5558	São Miguel do Fidalgo	1.07	PI 5558	Coronel José Dias	0.00
PI 5557	Caraúbas do Piauí	1.10	MA 5557	São Félix de Balsas	0.00
MA 5556	São João do Soter	1.23	PI 5556	Pavussu	0.00
PI 5555	Paquetá	1.39	PI 5555	Caxingó	0.00
PI 5554	Currais	1.39	MA 5554	Paulino Neves	0.00
MA 5553	Santa Filomena do Maranhão	1.41	MA 5553	São Roberto	0.00
MA 5552	Fernando Falcão	1.42	MA 5552	Cachoeira Grande	0.00
MA 5551	Humberto de Campos	1.44	MA 5551	Feira Nova do Maranhão	0.00
PI 5550	São Luís do Piauí	1.45	PA 5550	Gurupá	0.00
PI 5549	Coronel José Dias	1.46	AP 5549	Pracuúba	0.00
PI 5548	Nossa Senhora dos Remédios	1.58	PI 5548	Antônio Almeida	0.00
MA 5547	Satubinha	1.60	MA 5547	São João do Soter	0.08
PI 5546	Boa Hora	1.67	MA 5546	Santa Filomena do Maranhão	0.08

Fonte: CPS/FGV e NERI (2012, p. 69).

Já, no que diz respeito aos municípios com menos computadores e internet nos domicílios, a tabela 8 mostra uma realidade diferente. Um exemplo é o município de São Lourenço do Piauí (PI), onde 0,43% dos domicílios possuem computadores. O mesmo ocorre com São João da Ponta (PA) com 0,68%, Chaves (PA), com 0,69%, Campo Largo do Piauí (PI) com 0,71% e Aroeiras do Itaim (PI) com 0,77%. E o *ranking* continua seguindo está linha de menos de 1% da população que possuem computador: existem cidades nas quais 0,0% de domicílios possuem computador com acesso a internet. Ao vislumbrar-se o IDHM desses municípios, percebe-se que são eles também muito baixos. São nesses municípios com baixo IDHM e altíssimo índice de exclusão social que se encontra um elevado índice de exclusão digital. A tabela abaixo irá corroborar essa explicação:

Tabela 8 - *Ranking* dos 5 municípios brasileiros com os menores IDHM

MUNICÍPIO	IDHM	RENDA	LONGEVIDADE	EDUCAÇÃO
São Lourenço do Piauí (PI)	0,595	0,560	0,753	0,499
São João da Ponta (PA)	0,583	0,522	0,767	0,495
Chaves (PA)	0,453	0,516	0,769	0,234
Campo Largo do Piauí (PI)	0,528	0,479	0,766	0,401
Aroeiras do Itaim (PI)	0,519	0,502	0,738	0,378

Fonte: PNUD (2013).

Nota: Autoria Própria.

Outra discussão importante quando se discute a inclusão digital diz respeito aos pontos de acesso à internet. O Comitê Gestor da Internet no Brasil, por meio da pesquisa CETIC.br (2014), revelou que poucos indivíduos fazem uso do centro público de acesso gratuito. De acordo com a pesquisa, a maioria dos usuários (18% deles) acessa a internet por meio de centro público de acesso pago<sup>14</sup>, como em *lanhouse* e *cyber café*, ao passo que apenas 5% acessam por meio de centro público de acesso gratuito. Entende-se que a questão deve ser melhor estudada, já que os centros de acesso pagos estão sendo mais utilizados que os centros de acesso gratuito.

<sup>14</sup> O centro público de acesso pago – são aqueles locais nos quais o usuário paga para utilizar o serviço, exemplo: *lan house*, internet café, *cyber café*, etc.; o centro público de acesso gratuito diz respeito ao uso das TICs e redes em locais que não se cobra pelo serviço, como telecentros, bibliotecas, correios, ONG's.

Segundo dados do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) os Telecentros Comunitários são espaços que proveem acesso aos computadores conectados à internet. (BRASIL, 2010). O Brasil possui hoje 7.755 telecentros comunitários. Sua instalação nos municípios foi por meio da parceria entre governo federal, municipal e entidades como ONGs, SESI, SENAC, etc. (MINICOM, 2014). De 2005 a 2009 o governo apoiou 1.298 projetos, com recursos na ordem de R\$ 368 milhões (BRASIL, 2010). Porém, não é o suficiente. Maior ênfase a cada projeto será dada no capítulo 4. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2013 mostraram que no Brasil mais de 50,1% da população tiveram acesso à internet nos três meses antes da pesquisa em 2013. (CARNEIRO; SPITZ, 2014).

A tabela 9 revela que esse problema atinge não somente regiões, estados e capitais mais pobres, mas, também, aqueles economicamente mais ricos.

Tabela 09 - Centros públicos de acesso gratuito - Capitais que mais e que menos utilizam

Ranking Mais	Capitais	Ranking Menos	Capitais
1	Florianópolis - SC 10.51%	27	São Luís - MA 0.29%
2	Rio Branco - AC 9.41%	26	Natal - RN 1.52%
3	Porto Alegre - RS 8.74%	25	Maceió - AL 2.22%
4	Vitória - ES 8.73%	24	Porto Velho - RO 2.78%
5	São Paulo - SP 7.95%	23	João Pessoa - PB 2.92%

Fonte: CPS/FGV e NERI (2012, p. 99)

Ao analisar a tabela 09, percebe-se o pouco uso de centros públicos de acesso gratuito à internet no Brasil, mesmo em capitais que fazem o maior uso dessa modalidade. A capital de Santa Catarina, por exemplo, está posicionada em primeiro lugar no *ranking*, mas apenas 10,51% de sua população utilizam tais centros de acesso. A cidade de São Paulo, uma das capitais economicamente mais ricas do país, está situada na 5ª colocação no *ranking* e apenas 7,95% de sua população fazem uso dos centros públicos de acesso gratuito. Entre as capitais que menos utilizam (todas da região norte e nordeste), a cidade de São Luís está posicionada em primeiro lugar, já que apenas 0,29% da população utilizam os centros públicos de acesso gratuito.

Portanto, pode-se inferir que o poder público canaliza timidamente investimentos para os pontos de acesso à internet gratuita, contribuindo, dessa forma, para com a perpetuação da exclusão digital no Brasil. Os dados têm mostrado que é cada vez mais normal deparar-se com os centros públicos de acesso pago provendo o

acesso à internet, se colocando como uma forte ferramenta de inclusão digital, já que o poder público se encontra tímido no fornecimento deste serviço. O problema consiste no fato de que a população acaba tendo que desembolsar seus poupados recursos para acessar as TICs. Como mostra Brandão *apud* CGI (2010, p. 51):

Cada vez mais, os centros públicos de acesso pago – as chamadas *lanhouses* – posicionam-se como o principal meio de inclusão digital no Brasil. [...] esses locais substituem o poder público e já são os grandes responsáveis pelo acesso à Internet no nosso país.

Avante, outra questão que merece destaque nesse debate é a distribuição da banda larga em nosso país. O acesso à internet, por domicílio, via banda larga, tem se mostrado profundamente desigual quando analisados os indicadores por estados:

Tabela 10 - Próprio domicílio por banda larga

Ranking Mais		Estados	Ranking Menos		Estados
<b>1</b>	<b>DF</b>	73.59%	<b>27</b>	<b>RR</b>	0.32%
<b>2</b>	<b>SC</b>	58.65%	<b>26</b>	<b>AP</b>	1.37%
<b>3</b>	<b>ES</b>	58.52%	<b>25</b>	<b>AM</b>	20.35%
<b>4</b>	<b>PR</b>	57.30%	<b>24</b>	<b>PA</b>	25.60%
<b>5</b>	<b>SP</b>	53.63%	<b>23</b>	<b>PI</b>	27.69%

Fonte: CPS/FGV e NERI (2012, p. 101).

A tabela 10 traz o *ranking* dos cinco estados que mais e que menos acessam internet por domicílio, via banda larga e revela que o Distrito Federal é a unidade da federação que melhor se encontra posicionada, uma vez que 73,59% dos domicílios possuem banda larga. O estado de Santa Catarina vem em segundo lugar no *ranking*, obtendo 58,65% dos domicílios acessando a internet com banda larga. Na outra ponta da tabela, Roraima é o estado que se encontra em situação profundamente dramática nesse quesito, pois apenas 0,32% dos domicílios têm banda larga, posicionando-se em 27º no *ranking*. Amapá vem logo em seguida no *ranking* dos estados que menos têm banda larga por domicílio, compreendendo uma percentagem de apenas 1,37%.

Esses dados revelam um grande problema para a promoção da inclusão digital em nosso país, pois a banda larga tem se despontado como umas das melhores



formas de se ter acesso à internet, em virtude de sua velocidade, que faz com que as pessoas consigam acessar, fazer *download* e *upload* das informações que necessitam.

Por outro lado, o acesso à internet de forma discada ainda é uma realidade muito presente no Brasil, apesar dela ser uma modalidade de acesso profundamente limitante, pois as pessoas sentem dificuldade em acessar as informações que precisam em decorrência da lentidão, bem como são impossibilitadas de realizarem os *downloads* e *uploads* por possuírem tamanhos de arquivos acima da capacidade da rede. A internet discada é facilmente encontrada principalmente em regiões e estados mais pobres, carentes de investimento de infraestrutura de redes. Neri (2012) afirma que em Roraima, por exemplo, 33,07% dos domicílios possuem internet por meio do acesso discado. Essa situação ainda é uma realidade em consequência da falta de programa de governo que promova o acesso à banda larga de forma mais abrangente.

O que se pode observar hoje, ao se falar das TICs, é que elas podem ser tanto um instrumento de inclusão como de exclusão, pois de acordo com a visão de SOUZA (2008), a inclusão e a exclusão possuem uma íntima relação de interdependência, uma vez que em uma dada situação de inclusão sempre vai existir alguém que será excluído. Analisando por outro ângulo, Warschauer (2006) salienta que a falta do acesso às TICs culmina na redução das oportunidades de vida; contudo, aquelas pessoas que já se encontram à margem terão muito menos oportunidades de acesso ainda, disposta em uma situação muito pior.

Por outro lado, alguns autores, como Souza (2008), Sorj e Guedes (2005) acreditam no potencial das TICs quanto à redução da pobreza e da desigualdade, mas são conscientes de que atualmente o que vem ocorrendo é um efeito inverso: sabe-se que as tecnologias da informação e da comunicação têm aumentando a exclusão e as desigualdades sociais, uma vez que a universalização do acesso a elas ainda não é uma realidade para todos, dado as grandes disparidades regionais e a falta de envolvimento do poder público. Compreende-se que apenas com a universalização das TICs poder-se-á diminuir os danos na luta contra a desigualdade. O acesso às TICs possibilita, além da inclusão econômica, a melhoria de outros aspectos da vida cotidiana, como educação, cultura, participação política, interação cultural, etc. Como mostra Warschauer (2006), as tecnologias da informação e da comunicação são ferramentas que têm proporcionado novas formas de participação social, que vão desde sala de bate-papo até ensino à distância, por exemplo.

É evidente a importância das TICs na contemporaneidade. Elas são uma

realidade nas sociedades que não têm como ignorar sua presença. Autores como Lopes (2007) acreditam que, por meio das TICs, os países pobres podem “pular” etapas de desenvolvimento, pois o seu aceleração poderá ocorrer, uma vez que estes países poderão absorver as experiências que já foram testadas e implementadas nos países considerados desenvolvidos, fazendo com que custos sejam reduzidos e que a produtividade seja aumentada, além de poder diminuir o distanciamento entre os grupos sociais. O autor afirma que, embora no nível macroeconômico, existam poucas evidências de que, de fato, a aceleração do desenvolvimento ocorra, no nível microeconômico foram constatados casos de empresas que obtiveram sucesso no processo de queimar etapas do desenvolvimento quando se utilizaram das TICs.

O entendimento de acesso às TICs deve ir além de sua aceção geral. Em seu sentido amplo, acesso quer dizer passagem, entrada, aproximação. Num sentido *stricto sensu* seu significado está relacionado a conseguir algo que tenha certo grau de dificuldade. Warshauer (2006) faz uma inferência muito conveniente: o autor considera o acesso às TICs, via posse do equipamento, como sendo a forma mais limitada. Ele salienta que a ferramenta é importante, mas é bom que fique claro que o acesso ao equipamento retrata apenas uma parte do processo.

O acesso às tecnologias da informação e da comunicação deve ocorrer de forma mais completa, envolvendo além da proximidade com a ferramenta, questões mais complexas de conexão com a internet e habilidades necessárias para manipular a ferramenta. Dessa forma, o fator de extrema importância neste processo, reside na capacidade das pessoas conseguirem fazer uso dos equipamentos e das redes, de forma que envolva “práticas sociais cognitivas”. (WARSHAUER, 2006, p. 64). O alcance das práticas sociais cognitivas perpassa pelo processo de letramento, conteúdo, habilidades, entendimento. É essa a concepção de inclusão das TICs, em sua essência, indo além da pura disponibilização da ferramenta, que se deve perseguir.

Importante anotar ainda que os indicadores apresentados nesse tópico de discussão nos ajudam a visualizar, de forma genérica, as exclusões social e digital no Brasil. Revelam a forte desigualdade social entre regiões no país e confirmam a existência de níveis de pobreza grandes entre as UF e entre os municípios. Levam-nos a uma interpretação na qual as pessoas em situação de pobreza e de vulnerabilidade social podem não ter atendidas plenamente as suas necessidades mais básicas, como alimentação, saúde, segurança, vestimenta e, assim, a disponibilização de computadores e internet não teria significado para elas.

Entretanto, entendemos ser essencial a implementação de um conjunto de políticas públicas voltadas para o combate à exclusão social. E, nesse sentido, políticas de inclusão social abarcariam programas de transferência de renda, programas habitacionais, programas de geração de emprego e renda e, também, programas de inclusão digital, dentre outros. Aliadas às políticas públicas de inclusão social, também são necessárias as políticas de desenvolvimento e investimento regional. Por tudo isso, é indiscutível que apenas por meio de ações de inclusão digital não se conseguirá acabar com as desigualdades sociais existentes. No entanto, a inclusão digital poderá ser utilizada como uma auxiliadora no combate a essas desigualdades quando trabalhada em conjunto com outras políticas.

### 3.3 INCLUSÃO DIGITAL

A inclusão digital possui muitas definições e cada uma delas segue uma linha de pensamento. Para maior entendimento da questão, neste momento serão discutidas algumas ideias, onde se pretende expandir o olhar acerca da problemática.

Cazeloto (2008) considera inclusão digital como sendo “inclusão na cibercultura”, devendo ser compreendida como o caminho expansionista do que o autor denomina de “informatização do cotidiano” (p. 82). Para ele, o objetivo da inclusão digital é introduzir a informatização aos grupos da sociedade que, se não fosse dessa forma, provavelmente não teriam acesso às TICs. A inclusão digital está atrelada aos recursos públicos e privados. Salienta ainda que são por intermédio desses recursos que as ações de inclusão digital são implementadas.

Em sua análise, Brandão (2010) acredita que a inclusão digital seja a grande asseguradora, por meio das TICs, do acesso à informação e conhecimentos, que são os grandes auxiliadores do exercício da cidadania, possibilitando a promoção de uma sociedade mais justa e igualitária. Da mesma forma Silva *et al.* (2005) considera inclusão digital como uma ação que será responsável pela aquisição da “cidadania digital” (p. 30), possibilitando, dessa forma, uma sociedade mais igualitária, com uma substancial melhoria de vida de seus cidadãos. Assim, a inclusão digital é pensada a partir da perspectiva da inclusão social.

É importante que por meio da inclusão digital se consiga o pleno exercício

da cidadania. Pinheiro (2007) demonstra que a inclusão digital, além de ser uma questão de cidadania, também consiste numa demanda ética, sendo capaz de contribuir para com a consolidação da democracia e da inclusão social daquelas pessoas que já se encontram à margem do desenvolvimento socioeconômico do país.

Por sua vez, Helou *et al.* (2011, p. 03) compreendem a inclusão digital como o equivalente ao acesso de todos à informação que está nos meios digitais e que “possibilita a assimilação e reelaboração dessas em novos conhecimentos, tendo como consequência desejável a melhoria de qualidade de vida das pessoas”.

Paraguay (2001) apresenta o conceito e a importância das TICs na promoção da inclusão digital e como o acesso a essas novas tecnologias a realidade de uma pessoa pode ser alterada. Afirma ele:

Inclusão digital é gerar igualdade de oportunidades na sociedade da informação. A partir da constatação de que o acesso aos modernos meios de comunicação, especialmente a Internet, gera para o cidadão um diferencial no aprendizado e na capacidade de ascensão financeira e com a percepção de que muitos brasileiros não teriam condições de adquirir equipamentos e serviços para gerar este acesso, há cada vez mais o reconhecimento e o empenho (governamental, social, técnico, econômico) de se encontrar soluções para garantir tal acesso. Com isto pretende-se gerar um avanço na capacitação e na qualidade de vida de grande parte da população, bem como preparar o país para as necessidades futuras. (PARAGUAY, 2001).

O objetivo da inclusão digital consiste em auxiliar no desenvolvimento das condições de vida das pessoas por meio da utilização das novas Tecnologias da Comunicação e Informação. O surgimento da expressão inclusão digital, a partir da década de 1990, nasce do termo em inglês “*digital divide*”, que tem como sentido “divisória digital”. Essa expressão se originou de outra “*information haves and the information have-nots*”, ou seja, os que possuem e os que não possuem acesso às TICs. Hoje é possível encontrar variadas expressões derivadas, tais como: democratização da informação, universalização da tecnologia, etc. (REBELO, 2005; BRANDÃO, 2010).

A inclusão digital pode ocorrer por meio de diversos canais, não ficando restrita apenas às responsabilidades do governo, como demonstra Neri (2003), na figura abaixo:

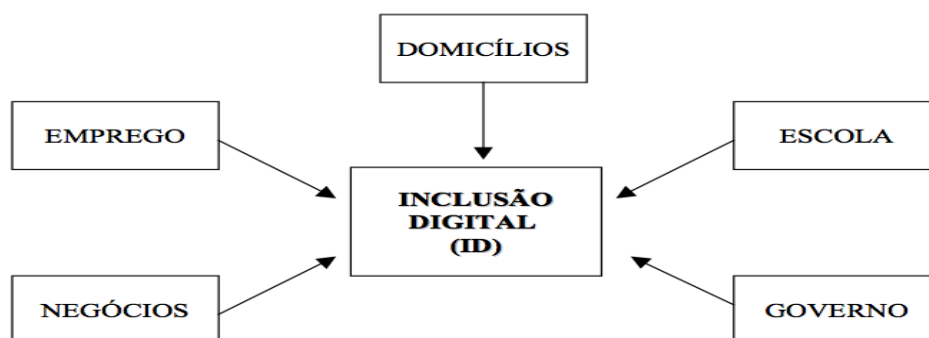


Figura 3 - Canais de Inclusão Digital (ID)

Fonte: Neri (2003, p. 7).

Uma parte da responsabilidade de provimento do acesso de todos será do governo, mas outros canais, como a escola e o emprego podem ajudar no processo.

A discussão acerca da inclusão digital começou a ganhar espaço na mídia mundial quando, a partir de 1993, o então presidente Clinton, nos Estados Unidos, lançou um documento no qual a internet foi considerada uma tecnologia básica na agenda de ações. A expressão, a partir de 1995, começou a fazer parte dos discursos de Clinton e Al Gore (BRANDÃO, 2010).

Por sua vez, a Administração Pública no Brasil, em suas diversas esferas, ao se deparar com esse novo paradigma, voltou seu olhar para a implementação de Políticas Públicas manifestadas em programas e ações, visando à inclusão digital da população e a inserção dela na Sociedade da Informação. No entanto, a maioria delas não contempla a população como um todo. As desigualdades regionais são imensas e dificultam que os programas de inclusão digital cheguem com efetividade, sobretudo aos indivíduos e às famílias em situação de vulnerabilidade social. Muitas vezes, também, o poder público, diante de suas limitações, promove ações que apenas disponibilizam a tecnologia, não contemplando outras etapas do efetivo processo de inclusão digital como será mostrado mais adiante no item 3.4, baseando-se nas teorias de Lemos e Costa (2005); Warschauer (2006), Neri (2003), Sorj (2003), Brandão (2010), dentre outros.

A inclusão digital necessita ser vista como tática, também, para o auxílio da inclusão social dos grupos mais desprovidos socioeconomicamente, colaborando, dessa forma, para com uma melhor harmonização entre as camadas da sociedade. Ela é essencial na promoção da inserção de todos à Sociedade da Informação. Existem muitos motivos para que se promova a inclusão digital na Sociedade da Informação:

Na sociedade da informação, a defesa da inclusão digital é fundamental não apenas por motivos econômicos ou de empregabilidade, mas também por razões sociopolíticas, principalmente para assegurar o direito inalienável à comunicação. [...] a maioria da população, ao ser privada do acesso à comunicação por meio do computador, está simplesmente sendo impedida de se comunicar no meio mais flexível, completo e extensivo. Esse *apartheid* digital representa o colapso de uma liberdade formal básica da democracia liberal universal (SILVEIRA, 2001, p. 30)

A sociedade da informação pode ser compreendida como aquela caracterizada pelo uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TICs), na qual a informação passa a ter um valor cada vez maior. Também é frequentemente chamada de “Sociedade do Conhecimento”, “Cibercultura” e “Sociedade Digital”. (LEMOS; COSTA, 2005). Matos e Santos (2009) afirmam que a sociedade da informação é caracterizada pela difusão e apropriação dos recursos tecnológicos, capazes de solucionar os mais diversos problemas sociais e econômicos, possibilitando a melhoria na qualidade de vida, aumento da renda e possibilidade de melhores empregos.

Segundo Araújo, a sociedade da informação consiste na

[...] etapa do desenvolvimento da sociedade caracterizada pela abundância de informação organizada. O espaço de produção desta sociedade não é mais o da fábrica ou do escritório, mas o conjunto de meios, que é antes de tudo um conjunto de informações, de forma mais específica, de informações científicas, tecnológicas, comerciais, financeiras e culturais de forma rápida e interativa (1996, p. 03).

O termo “Sociedade da Informação” surgiu quando a expressão Sociedade Pós-Industrial deixou de se sustentar com o aparecimento das comunicações eletrônicas. Primeiramente, ela foi considerada sem conteúdo por Zbigniew Brzezinski<sup>15</sup>, que acabou propondo a substituição do termo por Sociedade Tecnocrônica, mas tal nomenclatura não teve aceitação. Então, surge o termo Sociedade da Informação (CARVALHO, 2010).

Wertheim (2000) também afirma que a sociedade da informação é uma expressão que substitui o termo “Sociedade Pós-Industrial”: é uma forma de

---

<sup>15</sup> Intelectual de origem polonesa e estadista norte americano, que considera a sociedade tecnocrônica como sendo a “conjugação do computador, da TV e da rede de telecomunicações” (CASTRO, 2009).

transmissão do conteúdo específico desse novo paradigma técnico-econômico. Enquanto que na sociedade industrial se valorizava o insumo “energia”, na sociedade da informação há uma inversão de valores, sendo que a informação passa a ser insumo fundamental para o avanço tecnológico da microeletrônica e telecomunicações.

Castells (2006) afirma que o termo demonstra o papel e a importância da informação na sociedade. Para o autor, a informação, em seu sentido amplo, como comunicação de conhecimentos, foi de suma importância para todas as sociedades. Atualmente, uma das principais características da sociedade da informação é a lógica de sua estrutura em redes.

Warschauer (2006) demonstra que Castells denomina essa nova era de informacionalismo, que para o autor representa a terceira revolução industrial. A primeira revolução industrial, no século XVIII, foi resultado da invenção da máquina a vapor, onde as ferramentas manuais são substituídas pelas máquinas. A segunda revolução industrial, século XIX, tem como pano de fundo o aproveitamento da energia elétrica, marcado pela produção em grande escala. A terceira revolução teve início na década de 70, a partir da difusão do transistor, do computador bem como das telecomunicações, como mostra a quadro abaixo:

	<b>Primeira Revolução Industrial</b>	<b>Segunda Revolução Industrial</b>	<b>Terceira Revolução Industrial</b>
<b>Início</b>	Final do século XVIII	Final do século XIX	De meados do século XX até seu final
<b>Tecnologias principais</b>	Prensa tipográfica, máquina a vapor, maquinário	Energia elétrica, combustão interna, telégrafo, telefone	Transistor, computadores pessoais, telecomunicações, internet
<b>Local de trabalho típico</b>	Oficina	Fábrica	Escritório
<b>Organização</b>	Mestre-aprediz—servo	Grandes hierarquias verticais	Redes horizontais

Quadro 3 - As Três Revoluções Industriais

Fonte: Warschauer (2006, p. 32)

Barbosa Filho e Castro (2005), afirmam que o contexto atual tem mostrado que a sociedade tem caminhado para uma realidade na qual a divisão social

não se caracterizará apenas pelo ter ou não ter bens materiais, mas, também, pelo conhecimento e saberes pertencentes a cada um, que perpassam os saberes formais. Inserem-se neste contexto os saberes adquiridos sob a perspectiva das TICs.

Entretanto, a sociedade da informação atualmente ainda não se encontra totalmente consolidada: não é uma realidade plena. São muitos os países que necessitam de ações contundentes para que a sua população seja inserida nesse novo contexto. Diante disso, a Organização das Nações Unidas (ONU) tem se mostrada preocupada e começou a fazer esforços para que essa sociedade se torne uma realidade. Para tanto, promoveu em 2003 a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (*World Summit on the Information Society – WSIS, 2003*), ocorrido em Genebra, contando com a participação de cento e setenta e cinco países, dentre estes, o Brasil. O evento teve como objetivo o estabelecimento de uma política que vise a implementação da sociedade da informação para todos. Para a consecução de tão ambicioso projeto, a Cúpula Mundial concluiu que é necessário unir forças entre os setores públicos, privados e terceiro setor.

O produto desse encontro foi a elaboração de uma Declaração de Princípios, contendo doze pontos-chaves a serem trabalhados: 1- Reconhecimento das tecnologias da informação como imprescindíveis para a constituição da sociedade da informação de forma abrangente; 2- Aumento da confiança nas TICs, no que tange a segurança das informações; 3- As TICs são imprescindíveis para o exercício da boa governança, baseadas em regras e leis, com quadro regulatório transparente; 4- Somente com a educação de todos os cidadãos para o acesso das TICs se proporcionará o acesso universal e, conseqüentemente, a inserção na sociedade da informação; 5- Canalização de recursos para os grupos que se encontram excluídos ou em situação de vulnerabilidade; 6- Os direitos humanos devem ser resguardados como liberdades fundamentais na sociedade da informação; 7- A inovação, a criatividade e o compartilhamento do conhecimento devem ser encorajados; 8- Por meio da internet, a diversidade cultural como a linguística e religiosa devem ser difundidos; 9- Importância de se constituir um grupo de trabalho sobre os aspectos da gestão da internet, que até hoje tem se mostrado complexo; 10- Os princípios da liberdade de imprensa, bem como de sua independência, pluralismo e diversidade na mídia devem ser resguardados; 11. O desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação possui papel importante na oferta de oportunidades para as mulheres, consideradas fundamentais na implementação da Sociedade da Informação. A



Igualdade de gênero deve ser unificada. 12- A declaração traz seu apoio e compromisso no combate da exclusão digital (BRANDÃO, 2010).

No ano 2000, como mostra Neri (2012), a Cúpula do Milênio das Nações Unidas já havia publicado um conjunto de metas e objetivos a serem alcançados em nível mundial. Entre as metas, se encontra a cobertura das TICs, haja vista a importância que essas tecnologias têm tomado nesse novo milênio. Mas o fato é que passado mais de uma década, seu efeito não recebeu a importância necessária da comunidade internacional, contribuindo com que se perpetue o fosso entre os que possuem acesso às TICs e os que não possuem. Esse compromisso do milênio se encerra em 2015, e já existem exigências para que seja firmado um novo compromisso. As discussões já estão sendo realizadas e novamente foi fixada uma meta acerca da inclusão digital, que tem como tema a conectividade.

São muitas as ações necessárias para que a exclusão digital seja combatida e que todos possam fazer parte da sociedade da informação. É imprescindível que haja uma união de esforços entre os entes federados, para que todos possam desempenhar papéis chave no combate a exclusão social. Sorj (2003) traz alguns apontamentos que devem ser observados: em primeiro lugar, os países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, devem observar as experiências e tendências desenvolvidas em outros países quanto aos melhores produtos e alternativas tecnológicas, condizentes a cada realidade para, com isso, poderem reduzir gastos de experimentação que, muitas vezes, não dão certo.

O segundo apontamento diz respeito às políticas públicas que devem ser responsáveis pela coordenação do desenvolvimento da infraestrutura necessária na implementação das TICs: elas devem incentivar a iniciativa privada a investirem nos locais desprovidos de investimentos. O próximo apontamento está relacionado com a obrigação das políticas em assegurar, por exemplo, a coerência, integração, interoperacionalidade, etc. das ações, estimulando os atos do governo a serem racionalizados. Não se deve deixar que as políticas públicas de inclusão digital sejam objeto de interesse partidário. É importante que a luta contra a exclusão digital seja considerada política de Estado.

Em quarto lugar, Sorj (2003) afirma que a urgência de uma tarefa não deve ser justificativa para que se invista pesadamente de maneira intempestiva em áreas que demandaria experiências piloto. Em quinto lugar, é imprescindível que na consecução de investimentos em acessos coletivos, seja providenciada a capacitação

dos indivíduos que irão desempenhar atividades nestes locais, para que, dessa forma, sejam capazes de auxiliar os usuários. O sexto apontamento diz respeito à necessidade de serem formuladas políticas públicas que garantam o desenvolvimento de telecentros, assegurando a infraestrutura necessária para o acesso às TICs, nas áreas desfavorecidas, como, por exemplo, nas favelas. Os modelos de telecentros devem se adaptar às diversas realidades locais.

Em sétimo lugar, é necessário investir em programas de formação de mão de obra, bem como, em políticas que apoiem micros e pequenas empresas que têm importância fundamental no aproveitamento dos recursos naturais locais. Afirma o autor que as TICs têm se mostrado de extrema importância para estes setores. Em oitavo lugar, é de suma importância que se forme parceria entre ONGs, empresas e governo. O Estado deve possuir capacidade de ação de “aproveitar o impulso do mercado e das experiências-piloto das ONGs” para poder garantir a população mais carente sua inserção na Sociedade da Informação (SORJ, 2003, p.75).

Portanto, para que o Brasil conquiste sua inserção na sociedade da informação, são necessárias ações que visem a inclusão digital e que, de fato, atinja o problema nas suas várias facetas, seja por meio da oferta de equipamentos, do letramento, ou por acesso à infraestrutura necessária. O governo, a iniciativa privada e a sociedade civil devem unir esforços para que as ações sejam efetivadas.

### 3.4 FATORES QUE DIFICULTAM A INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

De acordo com Helou *et al* (2001), a administração pública, especialmente na esfera Federal, vem estabelecendo políticas públicas manifestadas em programas, projetos e ações, voltadas para a redução da infoexclusão, criando meios para que a população tenha acesso às novas tecnologias de informação e comunicação. Nos últimos anos foram implementados programas de ordem Federal, Estadual e Municipal, em todo o território. Um exemplo é o Programa de Inclusão Digital do Ministério da Ciência e da Tecnologia, que visa implantar Centros de Inclusão Digital, além de outros programas que possuem focos variados.

Contudo, boa parte dessas políticas públicas e de seus programas e ações é pontual e bastante restritiva, não atingindo totalmente a grande massa de indivíduos

excluídos socialmente. Além disso, tais ações se restringem a uma política de universalidade do acesso à Internet, promovendo cursos que ensinam o indivíduo a usar as novas tecnologias disponíveis, mas que não contemplam a construção do conhecimento com a apropriação crítica da tecnologia capaz de promover mudança comportamental no indivíduo e no seu grupo social.

Existem alguns fatores que dificultam as ações de inclusão digital no Brasil. Primeiramente, o debate acerca da inclusão digital é mais intenso nas grandes cidades e nos principais centros urbanos, embora não se exclua o espaço rural e as pequenas cidades ou as regiões mais distantes. Contudo, estes últimos ficam mais ausentes e têm maior dificuldade para participar das discussões. Tal dificuldade será maior quanto mais afastada estiver a comunidade dos grandes centros urbanos. Além do afastamento geográfico, existe outra problemática: a estruturação dos municípios. Em geral, diante das disparidades regionais, os municípios recebem de forma desigual os recursos, o que prejudica justamente àqueles localizados em regiões mais carentes e mais distantes dos centros urbanos, que acabam recebendo menos investimentos de várias ordens e, particularmente, voltados para projetos e ações de inclusão digital por parte do setor público e da iniciativa privada. A falta de investimento compromete o desenvolvimento de habilidades para o uso e acesso às TICs, fator que colabora para com a exclusão digital (LEMOS, 2004).

A questão geográfica é fator de grande impacto quanto ao acesso às TICs: as áreas rurais, bem como as regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos são as que mais sofrem com a falta de infraestrutura de telecomunicações. Segundo Neri (2012), a indisponibilidade de redes nesses locais faz com que a população careça de internet em suas casas, bem como de centros públicos de acesso, tanto pago quanto gratuito. As empresas responsáveis pela prestação do serviço não têm interesse em investir nestas regiões em virtude dos altos custos.

Mas, segundo Lopes (2007), existe uma questão dicotômica quanto aos locais que já têm disponível a infraestrutura necessária para o acesso as TICs, isso porque muitos não utilizam a infraestrutura disponível. Segundo o autor, paradoxalmente, 50% da população brasileira vive em locais que possuem a infraestrutura necessária para o acesso à internet, entretanto apenas 12% conseguem fazer uso dela. O mesmo fato ocorre com a TV por assinatura ou mesmo com a linha fixas telefônica. Ou seja, parte dessa infraestrutura disponível se encontra ociosa, sem uso e isso ocorre em decorrência dos altos preços de mercado cobrados pelo serviço.

Como grande parte da população não tem condições financeiras para custear o préstimo, ela deixa de fazer uso das TICs e não se inclui digitalmente. É o que mostra os números do gráfico abaixo:

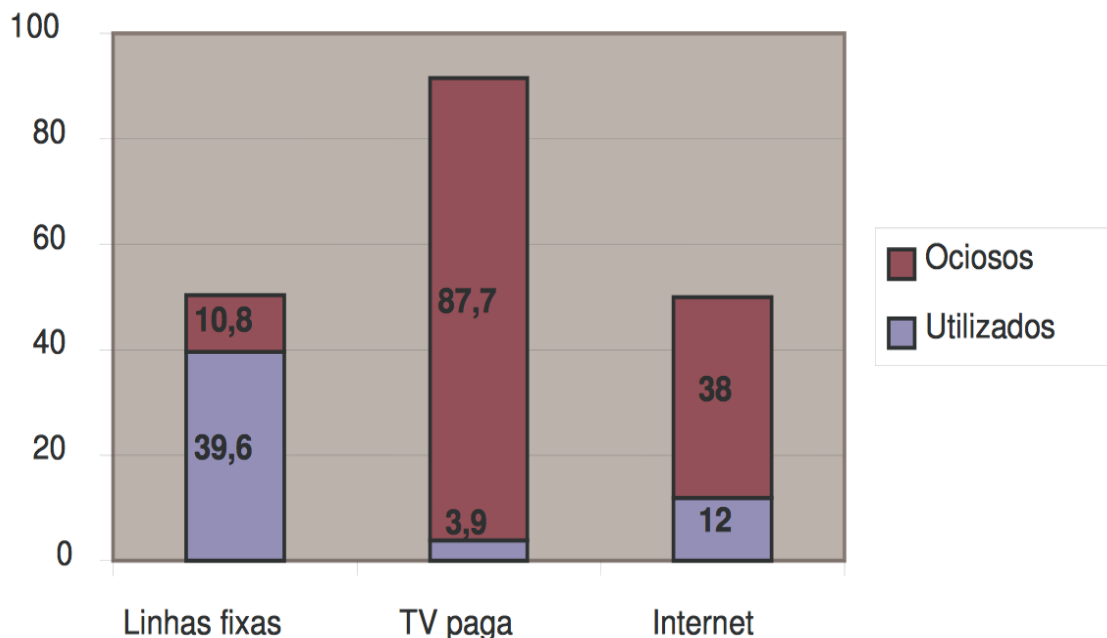


Gráfico 3 - Acesso e ociosidade de infraestrutura – em milhões (telefonia fixa, TV paga) e por 100 habitantes (internet)

Fonte: Lopes (2007, p. 7).

O uso da telefonia móvel também poderia contribuir para com a inclusão digital, por ser uma tecnologia da informação e comunicação que se encontra amplamente difundida em razão da “universalização das telecomunicações” (LOPES, 2007, p. 8). Contudo, o que ocorre é que, além dos aparelhos mais simples e baratos não possuírem acesso à internet, existe outro agravante: o tipo de plano mais difundido no Brasil é o pré-pago, plano mais acessível para a maior parcela da população do país. Assim, mesmo os aparelhos que possuem a tecnologia de acesso à internet, têm dificuldade em acessá-la em virtude do tipo de serviço ofertado. Com o plano pré-pago, menos velocidade é disponibilizada e a internet é de péssima qualidade, o que acaba sendo um limitante no uso do serviço. Ou seja, mesmo tendo a tecnologia, muitas vezes as pessoas não conseguem fazer uso dela da melhor forma, explorando todas as suas funcionalidades. O quadro 4 revela esta situação:

		<b>PRÉ-PAGO</b>	<b>PÓS-PAGO</b>	<b>NÃO SABE</b>
<b>ÁREA</b>	Urbana	85%	14%	1%
	Rural	90%	7%	3%
	Total	86%	13%	1%
<b>REGIÕES</b>	Norte	95%	5%	---
	Nordeste	92%	6%	2%
	Sudeste	82%	18%	---
	Sul	84%	16%	---
	Centro-oeste	87%	13%	---
<b>CLASSE SOCIAL</b>	A	42%	58%	---
	B	77%	23%	---
	C	91%	8%	---
	DE	92%	5%	3%

Quadro 4 - Tipo de telefone celular de uso principal: pré-pago/pós-pago

Fonte: CETIC.br (2014). Dados coletados entre set/2013 a fev/ 2014.

Nota: Autoria própria.

O quadro revela que apenas 13% da população brasileira utilizam celular com plano pós-pago. Em regiões menos desenvolvidas economicamente e cujo nível de renda familiar é menor, como no nordeste e norte, apenas 6% e 5% respectivamente da população têm planos pós-pago. Na área rural, por sua vez, 90% dos moradores utilizam plano pré-pago. Quando se olha a situação por classe social, evidencia-se que somente 5% da população situadas nas classes D e E têm celular com plano pós-pago. O quadro 4, portanto, demonstra que o plano pré-pago utilizado na telefonia móvel, abarca a imensa fatia do mercado.

Diante das razões já expostas e, também, por virtude das atividades permitidas pelos aparelhos celulares serem limitadas, “geralmente restritas ao uso das redes sociais e de ferramenta de comunicação” (COMITÊ GESTOR DA INFORMAÇÃO, 2013, p. 52), fica restrito o uso dessa modalidade para a promoção inclusão digital.

A dificuldade de acesso para boa parte da população brasileira ao “tripé Educação-Renda-TIC” (CARVALHO, 2010, p. 92), também é considerada um forte fator impeditivo para a inclusão digital. Os desafios colocados pelo tripé necessitam ser vencidos, para se considerar a inclusão das pessoas na sociedade da informação. Silva Filho (2003) possui a mesma percepção quanto ao tripé TICs, renda e educação: o acesso a ele é fundamental para efetivação da inclusão digital, não importando a ordem com que ele apareça. Segundo o autor, se faltar um dos pilares do tripé, o processo fica fadado ao fracasso. Salienta que não adianta a população ter acesso às TICs se não houver a promoção do acesso à educação e à renda e vice-versa.

Silva Filho (2003), por sua vez, afirma que a exclusão socioeconômica também é um fator impeditivo da inclusão digital. Afirma que ela é responsável por promover a exclusão digital e, concomitantemente, a exclusão digital agrava ainda mais a exclusão socioeconômica, desenvolvendo, assim, um círculo vicioso difícil de ser rompido. Silva Neto (2006) também contribui com o debate e vai além ao afirmar que os fatores que dificultam a inclusão digital vão desde os fatores sociais, econômicos, políticos, educacionais até os fatores correspondentes às necessidades especiais em virtude de limitações físicas ou cognitivas.

O fato é que há um entendimento entre os autores referências na área da inclusão digital que a universalização da tecnologia, por si só, não resolve o problema da exclusão digital. O consenso adotado é a necessidade da inserção das pessoas na sociedade da informação, de se incluir digitalmente. Mas, a problemática está na forma: como será realizada a inclusão? Este é o grande problema no qual as sociedades se esbarram na atual conjuntura. O que se observa são ações de inclusão digital sem questionamentos e realizadas de acordo com a perspectiva tecnocrática. Ou seja, se realiza ações de inclusão digital via universalização da tecnologia, mas sem apropriação crítica da tecnologia. Ações que agradam “algumas empresas, ONGs e tecnoutópicos que vão nos vender, sob essa ideologia, mais e mais ‘novidades’ tecnológicas” (LEMOS; COSTA, 2005, p. 6).

Na mesma linha de raciocínio, Demo (2007) demonstra que apenas a disponibilização das TICs não é suficiente para assegurar a cidadania plena, em razão de algumas discriminações, a saber: 1- “*access divide*” (discriminação de acesso) - relacionada com raça, educação, renda etc. 2- “*skills divide*” (discriminação de habilidades): diz respeito às habilidades técnicas (*hardware e software*) e de alfabetização de informação, onde o usuário possui a capacidade de discernir que informação será capaz de resolver seu problema. 3- “*economic opportunity divide*” (discriminação de oportunidade econômica): as habilidades de computadores são importantíssimas nessa economia globalizada, pois são consideradas determinantes para encontrar melhores empregos. 4- “*democratic divide*” (discriminação democrática): diz respeito à constituição de uma sociedade mais igualitária, onde, por meio da internet, seria possível a criação de um espaço público deliberativo.

Outro grande impeditivo na promoção da inclusão digital no Brasil consiste na falta de infraestrutura, tanto física quanto social. As ações voltadas para a inclusão digital ficam com sua eficácia comprometida sem a infraestrutura adequada.

É imprescindível que as infraestruturas de telecomunicações sejam expandidas e, mais além, que o barateamento da banda larga seja realizado. De acordo com Célio, Palmeira e Silva (2012), a difusão do acesso à banda larga proporcionará uma série de benefícios, tanto para as pessoas, quanto para o governo e para a iniciativa privada. Os benefícios possíveis para as pessoas estão relacionados à educação, qualificação, lazer e cultura. Para o Estado, o benefício está na promoção da eficiência da gestão pública e na abertura de canais de comunicação com seus cidadãos. Por fim, para a empresa, a difusão da banda larga poderá trazer benefícios relacionados ao aumento de produtividade, refletindo, dessa forma, na redução de seus custos. Todos esses benefícios serão possíveis em virtude da maior velocidade que a banda larga poderá proporcionar ao realizar o acesso à internet.

Neri (2012) vai mais além trazendo a importância da disseminação da banda larga para o desenvolvimento econômico:

A massificação da banda larga é essencial para o desenvolvimento econômico do país, porque é o sistema nervoso da nova economia globalizada. Sem acesso à internet de banda larga não é possível desmaterializar os processos produtivos. Essa tecnologia possibilita uma efetiva utilização dos serviços transacionais de comércio eletrônico e aplicações mais exigentes em termos de recursos e tão necessárias para uso mais frequente e efetivo do comércio eletrônico. Essa largura de banda também é importante para a utilização dos novos serviços digitalizados, que são centrais para a redução de custos, para uma melhor integração entre as empresas, para a eficiência do comércio e do governo eletrônico, para uma melhor transação com o governo e com os serviços financeiros, para a redução do custo global e o aumento da eficiência microeconômica do país. (NERI, 2012, p. 105).

Os telecentros, da forma como parte deles é implantada, também têm se mostrado incapazes de incluir parte da população brasileira. Cabral Filho e Rebelo (2005) fazem uma crítica à organização e à gestão destes espaços. Segundo os autores, um dos problemas levantados diz respeito ao agir dos indivíduos que se encontram no comando dos telecentros que, comumente, desconhecem os objetivos e propósitos claros no momento em que se ensinam as pessoas a usar o computador. Para os autores, não é suficiente apenas ofertar acesso à internet ou ao editor de texto pura e simplesmente, mas de uma maneira que transcenda, transformando a realidade das pessoas, ao proporcionar melhoria de vida por meio de soluções práticas. É imprescindível, portanto, uma apropriação crítica da ferramenta.

Além disso, os telecentros de uso gratuito merecem mais atenção do poder público, que deve estruturá-los de forma mais eficaz e neles realizar maiores investimentos, tendo em vista que esta modalidade de inclusão digital “tem se mostrado o mais econômico de todos” (LOPES, 2007, p. 10).

Existe outro motivo que reitera a importância de se investir nos locais de acesso comunitário. De acordo com Neri (2012), 31% das famílias brasileiras não conseguem ser beneficiadas com programas que têm como objetivo a redução de preços de computadores, em razão delas possuírem orçamentos apertados que fazem com que não tenham saldo suficiente para gastos suplementares. Nessa circunstância, os locais de acesso comunitário gratuito, se bem implementados e geridos, seriam ferramentas de grande eficácia no processo de inclusão digital.

Finalmente, a falta de letramento digital consiste em outro fator de impedimento da inclusão digital. Somente têm condições de utilizar as TICs aqueles que possuem conhecimento sobre sua funcionalidade. Sem políticas públicas e serviços voltados para a promoção de cursos de informática, *hardware*, *software* e internet, o indivíduo continuará excluído digitalmente. O letramento digital, além de ser importante, necessita de renovação contínua, pois constantemente surgem novas ferramentas de trabalho e de interação e muitas pessoas delas necessitarão. A renovação também vale para os equipamentos que necessitam de tempo em tempo ser substituídos. Contudo, infelizmente nem todas as pessoas conseguem acompanhar a evolução da tecnologia. Como pode ser visto de acordo com Cazeloto (2008):

[...] as interfaces e periféricos são criados de maneira a forçar uma atualização em conjunto toda vez que um elemento isolado sofre um *upgrade*. Protocolos, cabeamentos, conexões, *softwares* distintos se tornam mutuamente incompatíveis, anulando o valor de uso de equipamentos e programas mesmo que a necessidade concreta do usuário não se altere (CAZELOTO, 2008, p. 87).

Cazeloto (2008) afirma ainda que a tecnologia tem migrado lentamente para as camadas mais pobres da sociedade brasileira, mas, ainda assim, é gerado um déficit quanto ao acesso dessa população às inovações tecnológicas. Tais inovações têm beneficiado muito mais as classes abastadas da pirâmide social, capazes de acompanhar e adquirir as novidades tecnológicas.



### 3.5 MODELOS DE INCLUSÃO DIGITAL

Acredita-se que proporcionar o acesso às TICs, para promoção da inclusão digital, é ir além do fornecimento de computadores com acesso à internet. Nesse processo entra um complexo conjunto de fatores, como é mostrado por Warschauer (2006, p. 21):

Abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais. Para proporcionar acesso significativo a novas tecnologias, o conteúdo, a língua, o letramento, a educação e as estruturas comunitárias e institucionais devem ser todas levadas em consideração.

Schwarzelmüller (2010) também afirma que a promoção da inclusão digital, ao mesmo tempo em que deve envolver a universalização do acesso às TICs e a formação técnica, também deve contemplar a apropriação crítica das tecnologias e programas de inclusão social, através de promoção da educação, geração de emprego e de renda. Envolve ainda a oferta de “atividades contextualizadas às características dos grupos sociais envolvidos de modo que a utilização da tecnologia seja feita de maneira conexa ao modo de vida desses indivíduos e grupos e às suas necessidades”, promovendo a troca de experiências entre indivíduos mediadas pela tecnologia (SCHWARZELMÜLLER, 2010, p. 02).

Outro fator importante no processo de inclusão digital, diz respeito ao letramento eletrônico, que vai além da capacidade de operar o computador. Envolve atividade de leitura do mundo e, de certa forma, a escrita e reescrita do mundo. Conceito hoje bem diferente daquele surgido em meados da década de 80 que via o letramento por meio do computador como iniciação as técnicas básicas de manuseio do computador. Técnicas essas de ligar e desligar a máquina, abrir uma pasta e salvar um arquivo, etc (WARSHAUER, 2006).

Cabral Filho (2006), por sua vez, analisa o processo de inclusão digital como algo que vai além da apropriação técnica da ferramenta. Vislumbra uma realidade de participação efetiva das pessoas, seja no universo do trabalho ou nas questões políticas e de cidadania. Entende que a inclusão digital precisa proporcionar mais que apenas o consumo de conteúdos colocados à disposição da sociedade e que as pessoas possam participar ativamente dos processos, indo além de consumidores da

informação, gerando, assim, conhecimentos:

Incluir sob o ponto de vista tecnológica envolve apreender o discurso da tecnologia, não apenas os comandos de determinados programas para a execução de determinados fins, não apenas qualificar melhor as pessoas para o mundo do trabalho, mas sim a capacidade de influir na decisão sobre a importância e as finalidades da tecnologia digital, o que em si é uma postura que está diretamente relacionada a uma perspectiva de inclusão/alfabetização digital, de política pública e de construção de cidadania, não apenas de quem consome e assimila um conhecimento já estruturado e direcionado para determinados fins (CABRAL FILHO, 2006, p. 111).

Outra questão que se deve considerar consiste na oferta de ferramentas a custos zeros ou baixos, para que se possam atender aquelas pessoas com renda insuficiente para adquirir as tecnologias da informação e comunicação. Mesmo sabendo que a ferramenta, por si só, não inclui as pessoas, ações que promovam a aquisição das TICs devem ser efetivadas, pois elas também fazem parte do processo de inclusão digital.

Warschauer (2006) insere no contexto da inclusão digital a discussão acerca da informática comunitária. Para o autor, a informática comunitária utiliza a TIC para poder conseguir objetivos de ordem sociais, econômicos, políticos, culturais da comunidade envolvida. A perspectiva da informática comunitária é a de que a TIC possibilita o fornecimento de recursos e ferramentas aos membros das comunidades, que poderão utilizar esses recursos para promoção do acesso à administração, bem como ao processamento das informações, para, posteriormente, auxiliar as pessoas e comunidades a vislumbrar objetivos de diversas naturezas, como: desenvolvimento econômico local, assuntos culturais, ativismo cívico, etc.

Por seu turno, Sorj (2003) levanta uma discussão profundamente relevante quanto o e-desenvolvimento social. O e-desenvolvimento social deve ser considerado como uma das dimensões do desenvolvimento por meio das TICs, sendo um auxiliador do desenvolvimento social.

O e-desenvolvimento social não substitui o desenvolvimento social, nem a luta contra a exclusão digital substitui o elenco de medidas necessárias para enfrentar a pobreza, a desigualdade social, e uma de suas mais terríveis sequelas, a violência urbana. Mas o e-desenvolvimento passou a ser uma das dimensões do desenvolvimento, como a luta contra a exclusão digital é uma das

dimensões da luta contra a pobreza e a desigualdade social. (SORJ, 2003, p. 73).

Para Neri (2003), inclusão digital deve compreender o acesso ao capital físico (acesso ao *hardware*, ao computador, ao equipamento, etc.), ao capital humano (disponibilizar cursos de informática, capacitação, processos educativos) e, por fim, ao capital social (diz respeito à internet, como geração de novos padrões, organizações; além das outras formas de associativismo).

Sorj (2003) analisa a universalização das TICs e a inclusão digital por meio do alcance de cinco níveis. Segundo o autor, é imprescindível que sejam atingidos os cinco níveis em sua plenitude. O primeiro nível é o da infraestrutura de acesso e está relacionado aos sistemas de transmissão, podendo ser por diferentes vias, como: telefone, satélite, rádio, etc. Nos países em desenvolvimento, a universalização da infraestrutura, ainda é um problema, se mostrando mais crítico em locais mais afastados dos grandes centros urbanos. Mesmo tendo melhorado, em virtude das políticas de expansão das políticas de infraestrutura de acesso, de privatização e de competição do setor, ainda não atinge toda a sociedade brasileira.

O segundo nível diz respeito aos equipamentos de acesso individual: o autor considera como equipamento mais comum de acesso à internet o computador, o modem e a linha ligada ao provedor de acesso. Já as pessoas que não possuem esses equipamentos, ficam condicionadas aos pontos de acesso coletivos, podendo ser desde uma escola, até um telecentro. Para que se possa universalizar a aquisição dos equipamentos de acesso são necessárias políticas de preços subsidiados (ex: tarifas menores); promoção de computadores a baixo custo. Afirma o autor que os telecentros têm sido o principal instrumento das políticas de universalização das TICs. Os telecentros estão divididos em várias tipologias, como: telecentros de acesso: são aqueles que geralmente fornecem serviços básicos de internet; telecentros monopropósito: ofertam um único tipo de serviço, por exemplo: informações governamentais; telecentros de formação: disponibilizam, além dos serviços acima mencionados, cursos de formação ao uso das TICs; por fim, telecentros comunitários multipropósito: possuem como característica principal a junção dos diversos tipos de serviços, como por exemplo: acesso, cursos de capacitação em informática e educacional, produção de conteúdo, informações locais, dentre outros.

Já o terceiro nível está relacionado ao treinamento no uso das TICs, comumente denominado de alfabetização digital, por meio de cursos formais nas

escolas ou promovidos através das ONGs. O quarto nível diz respeito à capacitação intelectual do usuário visando sua inserção social. Por meio da capacitação, o usuário poderá utilizar-se das informações disponíveis para seu desenvolvimento, tanto intelectual, quanto profissional.

Por fim, o quinto nível é aquele relacionado à produção e ao uso de conteúdos específicos a cada segmento da sociedade. É relacionado à apropriação crítica e à produção da informação e do conhecimento. São, portanto, estes cinco níveis importantíssimos para que as pessoas possam ser incluídas digitalmente. Para Sorj (2003), não há possibilidade de passar para o nível seguinte se o anterior não se encontrar suplantado. Sendo assim, a inclusão digital só será efetivada se forem superados todos os cinco níveis da universalização das TICs.

Brandão (2010), também faz uma análise importante e muito completa acerca da inclusão digital. Para o autor é necessário que se estabeleça alguns parâmetros que sejam capazes de ponderar se o indivíduo está ou não incluído digitalmente. Esses parâmetros recebem o nome de dimensões exatamente porque cada dimensão carrega consigo diferentes medidas. Para tanto, o autor afirma que os programas de inclusão digital devem contemplar quatro dimensões.

A primeira dimensão é a denominada de “dimensão técnica”, que está mais ligada aos aspectos de infraestrutura física, de materiais. O autor afirma que muitos programas de inclusão existentes hoje têm como base apenas essa dimensão, sendo, muitas vezes, a única dimensão de inclusão de um determinado programa. A segunda é a “dimensão educacional”, que pode ser entendida como a competência que a pessoa tem para compreender o que está escrito, ou seja, decifrar as palavras, os números, os textos, etc. A inaptidão da pessoa em escrever é um elemento que acaba por dificultar a inclusão digital.

A terceira é a “dimensão comunicativa”, Brandão (2010) afirma que essa dimensão é condição *sine qua non* para que os projetos de inclusão digital aconteçam. Diz ainda que a comunicação, no meio digital, não pode ser restrita apenas ao universo dos textos escritos, mas que deve serem exploradas ao máximo as potencialidades da comunicação multimídia. O autor entende que considerar apenas os textos escritos como portador de informações no computador distancia ainda mais os excluídos que possuem baixa escolarização ou que não dominam o idioma da mensagem veiculada. Por fim, a quarta dimensão consiste na “dimensão da competência informacional”. O termo competência informacional começou a ser

usado nos EUA para denominar habilidades que estavam atreladas com o uso da informação eletrônica. O indivíduo com competência informacional acessa a informação de forma mais eficiente e efetiva, podendo avaliar a informação de maneira crítica, com mais precisão e criatividade.

Pensando a inclusão digital também de forma mais complexa, Lemos e Costa (2005) afirmam que o processo de inclusão deve ser visto como uma ação que tem como propósito a ampliação dos capitais “técnico, cultural, social e intelectual.” (p. 09). Além desses capitais, o processo de inclusão precisa ser analisado sob os indicadores econômicos (condição financeira de acesso às novas TICs), cognitivos (capacidade de visão crítica e de apropriação das TICs, transformando informação em conhecimento) e técnico (conhecimentos operacionais necessários para operar as tecnologias). (LEMOS; COSTA, 2005; LEMOS, 2004).

Os autores partem do pressuposto que existem duas formas de inclusão: a inclusão espontânea e a inclusão induzida. A inclusão espontânea é aquela na qual as pessoas que vivem nas cidades maiores acabam tendo que utilizar, as queira ou não. São tipos de tecnologias que fazem parte dessa inclusão: os caixas de banco, os *smart cards*, os cartões eletrônicos, etc. Já a forma induzida é aquela na qual são criados espaços, projetos, dinâmicas educacionais através de iniciativas públicas, privadas ou do terceiro setor. Compreendem os telecentros, cybercafés, SACs, ONGs, etc. Tem como propósito a indução, a formação, o acesso e o manuseio das novas tecnologias de comunicação e informação.

Segue a seguir um quadro resumo dos modelos teóricos de inclusão digital abordados neste estudo:

AUTOR	CARACTERÍSTICAS (continua)
<b>Warschauer (2006)</b>	A inclusão digital envolve um complexo conjunto de fatores, no qual questões pertinentes a recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais devem ser levados em consideração.
<b>Schwarzemüllher (2010)</b>	No processo de inclusão digital deve haver a apropriação crítica das tecnologias e programas de inclusão social, através de promoção da educação, geração de emprego e de renda.
<b>Cabral Filho (2006)</b>	O processo de inclusão digital proporciona a participação efetiva das pessoas, seja no universo do trabalho ou nas questões políticas e de cidadania; as pessoas, além de consumidoras da informação, são também geradoras de conhecimentos.
<b>Neri (2003)</b>	inclusão digital deve compreender o acesso ao capital físico (ferramentas.), ao capital humano (processos educativos) e, por fim, ao capital social (internet como geradora de novos padrões, organizações).

AUTOR	CARACTERÍSTICAS (conclusão)
<b>Sorj (2003)</b>	Universalização da TICs compreende cinco níveis: O primeiro nível: infraestrutura de acesso e está relacionado aos sistemas de transmissão (telefone, satélite, etc). O segundo nível: equipamentos de acesso individual (exemplo: computador com acesso à internet). O terceiro nível: treinamento no uso das TICs (alfabetização digital). O quarto nível: capacitação intelectual do usuário visando sua inserção social (desenvolvimento, tanto intelectual, quanto profissional). O quinto nível - produção e o uso de conteúdos específicos a cada segmento da sociedade (apropriação crítica e produção do conhecimento).
<b>Brandão (2010)</b>	Estabelecimento de parâmetros capazes de ponderar se o indivíduo está ou não incluído digitalmente. Esses parâmetros recebem o nome de dimensões. Sendo assim, inclusão digital deve contemplar quatro dimensões. A primeira dimensão: técnica, que está mais ligada aos aspectos de infraestrutura física, de materiais. A segunda dimensão: educacional - é a competência que a pessoa tem para compreender o que está escrito. A terceira: dimensão comunicativa, aqui a comunicação não pode ser restrita apenas aos textos escritos, mas deve ser explorada ao máximo as potencialidades da comunicação multimídia. A quarta dimensão: dimensão da competência informacional - acesso a informação de forma mais eficiente e efetiva, avaliação crítica da informação, com mais precisão e criatividade
<b>Lemos e Costa (2005)</b>	O processo de inclusão é um processo que tem como propósito a ampliação dos capitais técnico, cultural, social e intelectual, por meio da dimensão técnica, econômica e cognitiva.

Quadro 5 - Modelo de inclusão digital

Fonte: Warschauer (2006); Schwarzelmüllher (2010); Cabrak Filho (2006); Neri (2012); Sorj (2003); Brandão (2010); Lemos e Costa (2005).

Nota: Autoria Própria.

Em suma, o que os autores reforçam é que imprescindível que o processo de inclusão vá além da inclusão técnica, para que, dessa forma, possam ser promovidos processos de valorização e desenvolvimento da inteligência coletiva, já que a mera universalização das tecnologias não irá resolver o problema da exclusão digital. O sucesso das políticas públicas de inclusão digital depende muito da forma como elas são executadas e de seus objetivos. Assim, não basta apenas apresentar tecnologias para as pessoas. É necessário instruir e capacitá-las e fazê-las compreender de que forma as mesmas podem contribuir para a execução de tarefas, atividades e incrementarem o capital intelectual (ALMEIDA; PAULA, 2005).

Diante deste cenário conceitual, esta pesquisa apoia-se, sobretudo na concepção de Lemos e Costa (2005), que defendem uma inclusão digital de forma que abarca três dimensões de inclusão: a técnica, a cognitiva e a econômica.

A inclusão digital não deve ser apenas um modelo de ensino técnico, onde alunos aprendem determinados softwares e como navegar na Internet. O modelo de inclusão deve compreender e estimular diversas formas de emissão de informação gerada a partir do modelo todos-todos contemporâneo, criando mecanismos para uma maior inserção social e cultural do indivíduo. (LEMOS, COSTA, 2005, p.07).

A escolha por este modelo teórico reside no entendimento de que ele congrega, de forma precisa e objetiva, as dimensões imprescindíveis num processo de inclusão digital. Importante demonstrar que, a partir da concepção dos atuais modelos de inclusão digital que possuem em seu cerne uma visão mais tecnocrática, Lemos e Costa (2005) construíram um modelo teórico (visando examinar os programas de inclusão digital na cidade de Salvador/BA) que tinha como objetivo testar a hipótese de que a maior parte dos programas que foram implementados nesta localidade possuía maior foco na visão tecnocrática.

Os autores não excluem a importância da visão técnica, mas asseveram que é necessário que o processo de inclusão digital seja mais abrangente, respondendo às três dimensões do modelo, com o que, dessa forma, os quatro capitais terão maiores chances de promoção. Para melhor elucidação da questão, Lemos (2004) traz a definição de cada capital: capital cultural é muito importante por promover a memória de uma sociedade; já o capital social é a força política e identitária; por sua vez o capital intelectual está mais relacionado à capacidade individual e, por fim, o capital técnico diz respeito à força da ação e da comunicação.

Também explicam o significado das três dimensões do seu modelo de análise dos programas de inclusão digital. A dimensão econômica está relacionada às condições financeiras para poder acessar as novas TICs, de poder manter financeiramente o hardware, software e o acesso à internet. Sorj (2003) também contempla essa dimensão em seus estudos quando traz a inclusão digital por meio de cinco níveis; a inclusão econômica se encontra no segundo nível do seu modelo que diz respeito aos equipamentos de acesso individual. A dimensão econômica de Lemos e Costa (2005) fornece apoio aos quatro capitais (o social, o cultural, o técnico e o intelectual).

Já a dimensão cognitiva parte do pressuposto da necessidade da promoção da visão crítica para que, dessa forma, o cidadão possa se apropriar do contexto digital, ou seja, promover suas habilidades para fazer o uso complexo das novas

tecnologias. Scwarzelmullher (2010), Warshauer (2006), Cabral Filho (2006) também trazem questão que se alinham à dimensão cognitiva, . Esta dimensão estimula o alcance dos capitais cultural, social, bem como do intelectual.

Por fim, a dimensão técnica parte da premissa da necessidade de possuir os conhecimentos operacionais necessários para domínio das novas tecnologias, ou seja, diz respeito ao treinamento no uso das ferramentas. Da mesma forma, Sorj (2003) em seu nível três de inclusão digital traz também a questão da alfabetização digital. Esta dimensão é um incentivo ao capital técnico. Da mesma forma Scwarzelmullher (2010), Neri (2003), Brandão (2010) revelam a necessidade de disponibilizar os equipamentos. Alertam, no entanto, que a inclusão técnica é necessária, porém não deve ser a única.

Os programas que visem uma efetiva inclusão digital, devem necessariamente promover estas três dimensões (LEMOS; COSTA, 2005).

Incluir não deve ser apenas uma simples ação de formação técnica dos aplicativos, como acontece na maioria dos projetos, mas um trabalho de desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação. A reflexão crítica da sociedade deverá gerar práticas criativas de recusa de todas as formas de exclusão social. A apropriação dos meios deve ocorrer de forma ativa. Por isso, as categorias econômica e cognitiva são tão ou mais importantes que a categoria técnica nos processos de inclusão digital. (LEMOS; COSTA, 2005, p. 9).

Portanto, pensando numa inclusão digital plena, não restrita à universalização da tecnologia, estudar-se-á as políticas públicas de inclusão digital fomentadas no litoral do Paraná, com o intuito de verificar se elas atendem as dimensões econômica, cognitiva e técnica, apresentadas por Lemos e Costa (2005).



#### 4 METODOLOGIA

Quanto ao procedimento técnico de investigação, esta pesquisa consiste num estudo de caso sobre a inclusão digital no Litoral do Paraná. Para Gil (2006a, p.54) o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Por sua vez, Yin (2001) afirma que o estudo de caso é preferido quando o pesquisador não possui domínio sobre os eventos, além do que o foco reside em fenômenos da atualidade que faz parte da realidade. Assevera ainda que os estudos de casos podem ser complementados por outros dois tipos: os estudos exploratórios e os descritivos.

Desta forma, quanto aos fins e aos objetivos da pesquisa, a investigação teve uma abordagem metodológica de pesquisa exploratória. Entende-se por pesquisa exploratória como sendo aquela investigação que pretende conhecer de forma mais densa um determinado assunto. E que proporciona uma maior familiaridade com o problema, possibilitando torná-lo explícito ou construindo hipóteses sobre ele (GIL, 2006a). Gil ainda afirma que as pesquisas exploratórias “habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de casos” (2006b, p. 43).

Na mesma linha de pensamento de Gil (2006a, 2006b), Raupp e Beuren (2006) asseveram que “por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa” (p. 80). É a possibilidade de conhecer um assunto de maneira mais aprofundada, que fará com que a pesquisa que vem sendo desenvolvida seja mais bem amparada. Raupp e Beuren (2006) salientam ainda que “explorar um assunto significa reunir mais conhecimento e incorporar características inéditas, bem como buscar novas dimensões até então não conhecidas” (p. 81).

Portanto, nesta investigação, cuja temática envolve a discussão acerca da inclusão digital no litoral do Paraná, o escopo é um maior aprofundamento sobre o problema para que seja possível responder com densidade aos objetivos da pesquisa.

O estudo inicialmente trabalhou com a pesquisa bibliográfica e documental. Almeida Júnior define pesquisa bibliográfica como sendo “a atividade de localização e consulta de fontes diversas de informação escrita, para coleta de dados gerais ou específicos a respeito de determinado tema” (1994, p. 100). Já a pesquisa

documental pode ser entendida como sendo aquela que utiliza como fonte de coleta de dados documentos, podendo estes serem escritos ou não. As principais fontes de documentos são: os documentos oficiais, publicações parlamentares, documentos jurídicos, documentos institucionais (público ou privado), dados estatísticos (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Desse modo, foram realizados diálogos com autores que discutem a noção de políticas públicas; a inclusão digital; as tecnologias de informação e comunicação; a exclusão social; a inclusão social; a sociedade da informação, dentre outras temáticas relevantes para a pesquisa.

A partir da pesquisa bibliográfica, foi possível compreender de forma mais profunda a problemática das políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná. Além da literatura, foram utilizados indicadores estatísticos, como, Produto Interno Bruto (PIB). Além do PIB, foi utilizado o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) dos municípios para realizar uma comparação entre eles, assim como documentos oficiais acerca dos programas de inclusão digital. Assim, foi possível vislumbrar, juntamente com a literatura, o real problema que o Brasil enfrenta quanto à inclusão/exclusão.

No que diz respeito à forma de abordar o problema, a investigação se utilizou da pesquisa qualitativa. A abordagem qualitativa é aquela cuja fonte de coleta de dados é o próprio ambiente natural. Ela depende da dedução, onde são realizadas inferências de princípios gerais para particulares. Comumente, utiliza-se de pequenas amostras únicas, além de não demandar a utilização de métodos e técnicas estatísticas, como demonstra Demo: “caracteriza-se pela abertura das perguntas, rejeitando toda resposta fechada, dicotômica, fatal” (2000, p. 159).

Finalizado o referencial teórico, deu-se início a parte prática da pesquisa, com o mapeamento dos programas de inclusão digital existentes no Brasil, no Estado do Paraná e no Litoral do Paraná. Para o mapeamento dos programas na esfera federal, realizou-se uma intensa pesquisa bibliográfica e documental. O intuito foi averiguar os principais programas implementados no Brasil pelo Governo Federal. Após este levantamento, foi realizada uma pesquisa para conhecer os programas de inclusão digital fomentados pelo Governo do Paraná. Com relação aos programas de esfera municipal, não foi localizado nenhum programa fomentado exclusivamente pelo poder público municipal.

Para o mapeamento dos programas existentes no Litoral do Paraná, foi

utilizado o Mapa da Inclusão Digital (MID) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). O mapeamento dos programas possibilitou uma visão mais completa do panorama local quanto à inclusão digital dos cidadãos nestes municípios. O MID foi de extrema relevância para a pesquisa, pois, a partir dele, foi possível ter uma visão geral dos programas existentes nestes locais. De acordo com Gadelha e Pereira (2012), o Mapa da Inclusão Digital tem por objetivo verificar o avanço da inclusão digital em todas as regiões do Brasil, e esse fato é possível em decorrência dos levantamentos que são realizados periodicamente, por meio de dados cadastrais de cada programa e a verificação da existência de locais que possuem computadores com acesso à internet. É por meio dos investimentos de ordem tanto pública, quanto das organizações da sociedade civil que se podem ter os dados atualizados e mapeados.

Quanto aos locais de inclusão digital que foram mapeados no MID, estes são chamados de Pontos de Inclusão Digital (PID). Além disto, no MID existem dois tipos de PIDs, a saber: os telecentros/infocentros que podem estar localizados tanto nas organizações governamentais como nas organizações da sociedade civil: sua principal característica reside no acesso gratuito. Os outros são os laboratórios de informática, que se encontram restringidos em ambientes, tais como, a rede de ensino público e as escolas mantidas pela sociedade civil (GADELHA; PEREIRA, 2012).

Para poder compreender melhor como funciona a metodologia de coleta do MID no levantamento dos seus dados, segue o fluxograma:

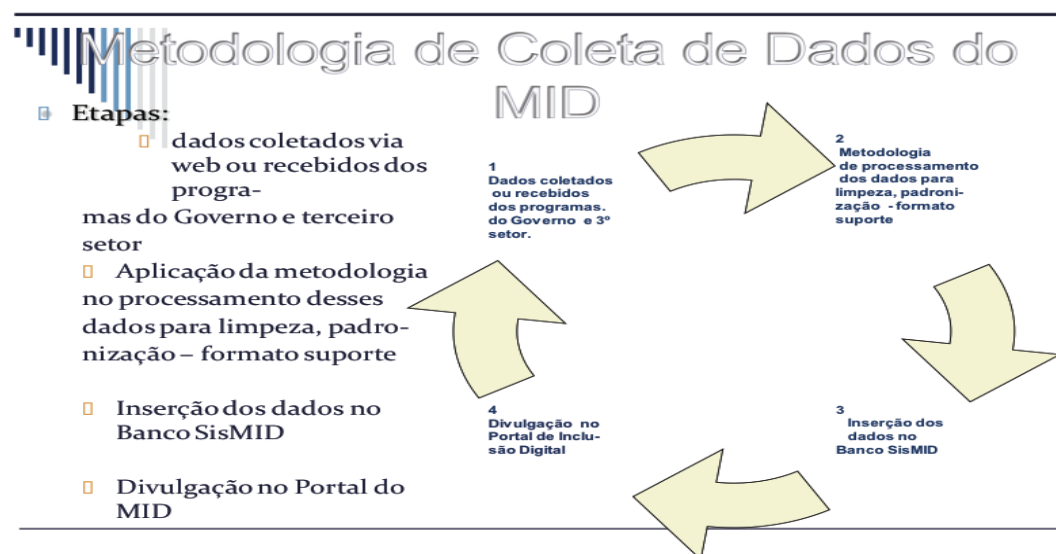


Figura 4 – Metodologia de coleta de dados do MID  
Fonte: Gadelha; Pereira (2012, p. 45).

Como observado, primeiramente os dados são enviados pelos programas e pelo terceiro setor para o MID por meio da internet. Na segunda etapa, é utilizada uma metodologia para que se possa realizar o tratamento das informações recebidas, indo desde a limpeza até a sua padronização. Na terceira etapa, os dados, já tratados, são inseridos no Banco SisMID. A etapa final compreende a divulgação dos dados no Portal do MID.

É importante salientar que com relação ao mapeamento dos programas de inclusão digital existentes no Litoral do Paraná, além de utilizar o MID, foi buscado informações na Secretaria de Assuntos Estratégicos (SEAE) do Governo do Paraná e também nas prefeituras dos municípios, pois poderia haver algum programa que não havia sido alimentado no MID. A partir do levantamento dos programas de inclusão digital, tornou-se necessário o tratamento dos dados em forma de tabelas para dividi-los por municípios e, desta forma, realizar a pesquisa qualitativa.

Pretendeu com a pesquisa qualitativa conhecer, de forma mais arraigada e sistemática, a realidade de cada um dos programas existentes, levantando e analisando informações e elementos referentes às propostas e objetivos de cada programa. Ela possibilitou maior aproximação com os programas.

Para a coleta de dados, empreendeu-se a observação participante. Na observação participante o observador se insira no ambiente da pesquisa para que, dessa forma, possa compreender de maneira mais precisa o contexto do universo investigado. (BARDIN, 1997).

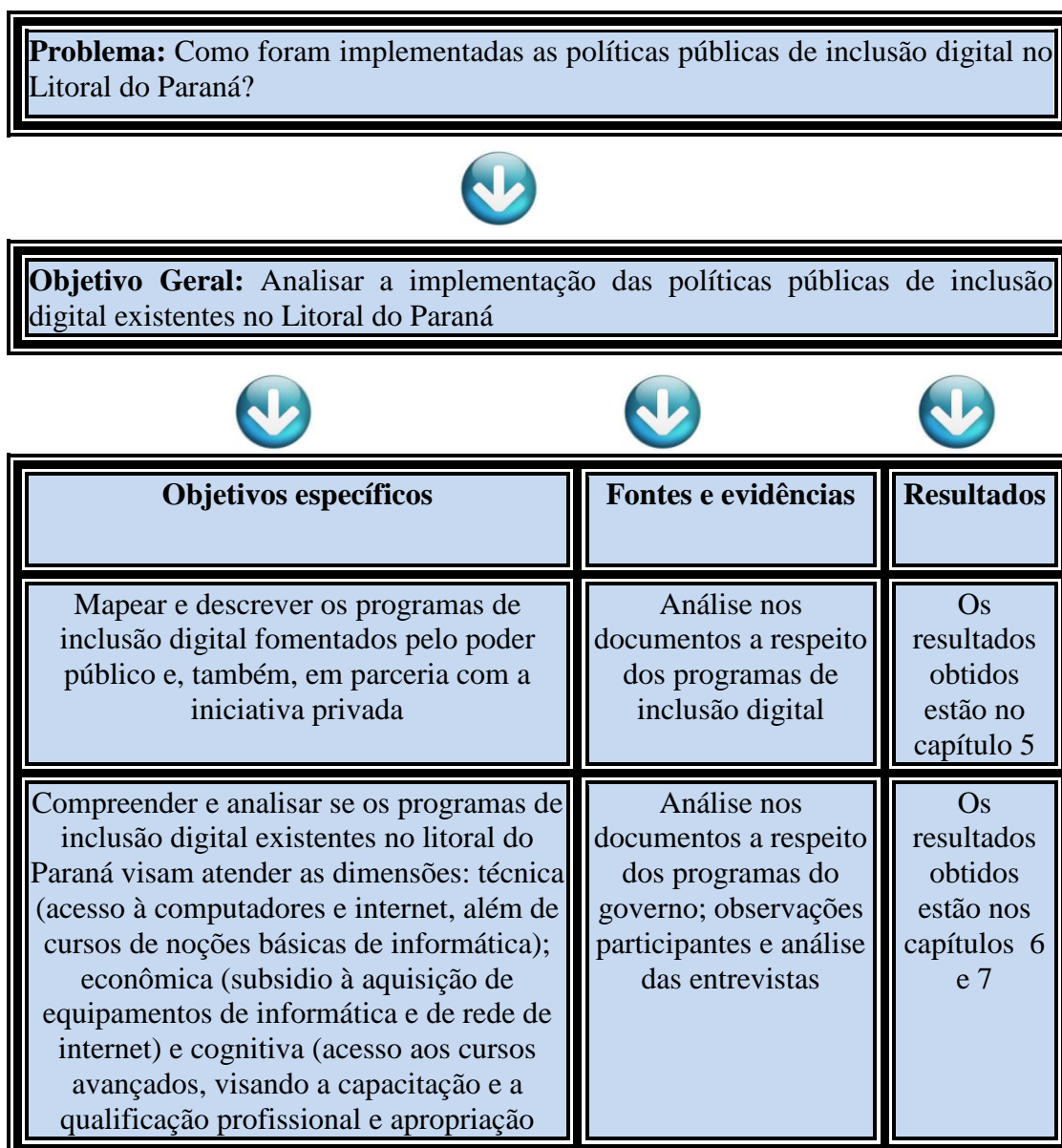
Assim, o objetivo da observação participante foi o de conhecer e analisar o atual estado dos espaços de inclusão digital e, também, entrevistar os agentes que atuam diretamente com programas de inclusão digital. Para a realização das entrevistas foi utilizado um roteiro semiestruturado (ver Apêndice 1). Entende-se por entrevista “como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção de dados que interessam à investigação” (GIL, 2006b, p. 117).

As entrevistas tiveram como propósito levantar informações acerca da realidade atual de inclusão digital de cada programa que foi implementado no Litoral do Paraná e se tem atendido concomitantemente às dimensões técnica e cognitiva. Iniciaram-se as entrevistas no dia 05 de março de 2015 e sua finalização ocorreu no dia 30 abril de 2015. Todos os endereços que constavam no MID, na SEAE e em cada

prefeitura dos 7 municípios foram visitados.

Para a verificação do atendimento da dimensão econômica, no que tange ao acesso à rede de internet, foi analisada a existência de alguma empresa responsável pelo provimento da internet por meio da parceria com o Programa Nacional de Banda Larga. Já com relação à aquisição de computadores a preços populares e/ou com baixas taxas de juros, identificado o tipo de programa disponível nos municípios, contatou-se as empresas de eletroeletrônicos para verificar a parceria com os programas que visem o atendimento desta dimensão.

Por fim, iniciou-se uma análise sistemática dos dados e informações levantadas. Para melhor visualização do desenvolvimento das atividades, a figura abaixo demonstra o fluxo do cumprimento das metas e dos objetivos da pesquisa:



crítica da tecnologia)		
Avaliar o alcance destas políticas a partir da percepção dos agentes envolvidos	Análise das entrevistas	Os resultados obtidos estão nos capítulos 6 e 7

Figura 5 – cumprimento das metas e dos objetivos da pesquisa

Fonte: Autoria própria.

Importante salientar que durante a pesquisa de campo existiram alguns percalços que dificultaram a coleta de dados. Um dos problemas encontrados diz respeito aos endereços levantados junto ao MID *versus* funcionamento dos telecentros. Muitos endereços de telecentros disponibilizados no MID não existem ou tiveram suas atividades descontinuadas, comprometendo significativamente o processo de inclusão digital.

Além disso, as prefeituras dos municípios do Litoral do Paraná não possuem os dados estruturados a respeito dos programas de inclusão digital e não conseguem fornecer precisamente as informações referentes aos telecentros existentes e muito menos acerca daqueles que deixaram de existir. Ainda assim, com os dados do MID e da Secretária de Assuntos Estratégicos do Estado do Paraná, aliado aos contatos e conversas com os cidadãos de cada município, foi possível encontrar os pontos de inclusão digital que estão efetivamente em funcionamento.

## **5 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL**

Diante do contexto das novas TICs, o poder público se depara com a responsabilidade de consolidar políticas públicas de inclusão digital. A partir disso, surgem os eixos centrais nos quais ele precisa empreender esforços: “iniciativas a conectividade, o acesso coletivo, a informatização das escolas, o barateamento dos computadores e a capacitação” (BRASIL, 2010, p. 426).

Empreendendo esforços para que os cidadãos possam ter maior acesso às TICs, o Governo Federal, por meio de diversos ministérios e entidades vinculantes, lançou projetos de inclusão digital centrados nas seguintes frentes: “1. Acesso às tecnologias de informação e comunicação 2. Telecentros Comunitários 3. Inclusão Digital nas Escolas 4. Massificação da Banda Larga” (BRASIL, 2010, p. 427).

Este capítulo tem como intuito apresentar os principais programas de inclusão digital existentes no Brasil e no Paraná, com maior foco àqueles implementados no Litoral do Paraná. Primeiramente são apresentados os programas desenvolvidos e sob a responsabilidade da esfera federal. A importância de se debater estes programas está em compreender o que se tem feito no campo da inclusão digital e como o governo federal assimila a problemática da exclusão digital. Posteriormente, serão levantados os principais programas de inclusão digital fomentados no estado do Paraná para poder visualizar, também, as ações que o governo do Estado tem fomentado para combater a exclusão digital.

### **5.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL**

O objetivo da Política Pública de Inclusão Digital do Governo Federal é assegurar que as pessoas e as instituições possam, além de terem o acesso, serem, também, os produtores e distribuidores de informação e conhecimento, por meio das novas TICs. Segundo o governo, esta interação com as TICs é a forma de o cidadão poder participar, de maneira mais efetiva e crítica, da sociedade do conhecimento (BRASIL, 2010). Ele justifica a importância da inclusão digital quando afirma que:

A inclusão digital é uma questão de cidadania na sociedade do conhecimento – trata-se de um novo direito em si e também de um meio para assegurar outros direitos. Ela traz avanços importantes para a inserção no mercado de trabalho, para a educação e para a produção cultural, melhorando as condições de vida, lazer e trabalho da população. Significa garantir a disseminação e o uso das tecnologias da informação e da comunicação, orientados ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e nos segmentos excluídos. (BRASIL, 2010, p. 426)

Centrado nestes princípios, o Governo Federal traça suas linhas de ações de combate à exclusão digital existente no Brasil. Para ele, suas ações voltadas para o acesso as TICs visam:

Criar oportunidades, acelerar o desenvolvimento econômico e social, promover a inclusão digital, reduzir desigualdades sociais e regionais, promover a geração de emprego e renda, ampliar os serviços de governo eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado, promovendo a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação e de comunicação e para aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileira e do bloco Mercosul”. (BRASIL, 2010, p. 426).

É importante a percepção do Governo Federal quanto ao acesso das pessoas às tecnologias de informação e comunicação. Ainda que apenas por meio de ações de inclusão digital não se consiga erradicar a exclusão social, é legítimo afirmar que a inclusão digital poderá ser utilizada como uma auxiliadora no combate à desigualdade social quando trabalhada em conjunto com outras políticas públicas.

As ações de inclusão digital no Brasil começaram a se tornar realidade em 15 de dezembro de 1999 quando, através do Decreto Presidencial nº 3294, foi instituído o Programa “Sociedade da Informação” (TAKARASHI, 2000). Seu objetivo é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias da informação e comunicação, para que, dessa maneira, sejam inseridos todos os cidadãos brasileiros na Sociedade da Informação. Após o decreto, o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), lançou oficialmente, em 2000, o “Livro Verde”, no qual é apresentada uma espécie de plano diretor, com análises e diretrizes para a implantação de ações objetivando o desenvolvimento social com inclusão digital.

O Programa se dá no desdobramento de grandes linhas de ações que são:

- Mercado, trabalho e oportunidade;



- Universalização de serviços para a cidadania;
- Educação na sociedade da informação
- Conteúdo e identidade cultural
- Governo ao alcance de todos
- Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), tecnologias-chave e aplicações;
- Infraestrutura avançada e novos serviços.

De acordo com o programa, o papel do setor privado para o desenvolvimento da sociedade da informação, juntamente com a colaboração de diferentes grupos de usuários, é o de tomar a dianteira do investimento em tecnologias e aplicações, para que, assim, possam ser desenvolvidos produtos de alta qualidade e serviços inovadores, melhorando a vida de toda a sociedade. Por sua vez, o papel do governo, tanto em níveis federal, estaduais e municipais é o de garantir a democratização do acesso às TICs e a seus benefícios, independentemente da localização geográfica e da situação social. Já a responsabilidade da sociedade civil consiste em cuidar para que o interesse público seja protegido, mas, para isso, é necessária a sua organização para monitorar e influenciar, sistematicamente, os poderes públicos e as organizações privadas (TAKARASHI, 2000).

A partir deste momento, políticas públicas de inclusão digital começaram a ser pensadas e implementadas no Brasil. Mais recentemente, o Governo Federal, no último Plano Plurianual (PPA) 2012-2015 – Mais Brasil, lançou as ações voltadas para a inclusão digital. Cita-se, como exemplo, o Programa 2025 (Comunicações para o Desenvolvimento, a Inclusão e a Democracia), no qual alguns de seus objetivos trazem as metas de inclusão digital. Um deles é o objetivo 0751, de responsabilidade do Ministério das Comunicações, que consiste em:

Expandir a infraestrutura e os serviços de comunicação social eletrônica, telecomunicações e serviços postais, promovendo o acesso pela população e buscando as melhores condições de preço, cobertura e qualidade. (BRASIL, 2011, p. 87).

Dentre as metas deste objetivo está a expansão da internet Banda Larga para todas as escolas públicas localizadas na área rural e o alcance de 40 milhões de residências com internet Banda Larga por intermédio do Programa Nacional de Banda

Larga (PNBL).

Para a consolidação destas metas, o governo propôs algumas iniciativas, tais como: iniciativa 02YD que visa aumentar e melhorar a capacidade das redes de internet de alta velocidade; iniciativa 02YK que tende implementar a infraestrutura da Rede Nacional de Banda Larga; iniciativa 02YU que visa o mapeamento, supervisionamento, assim como o monitoramento das infraestruturas tanto de telecomunicação como de radiodifusão e serviços postais, para que, possa ser produzido “Plano de Contingência para situações críticas” (BRASIL, 2011, p. 89).

Já o objetivo 0752 visa a promoção do “uso de bens e serviços de comunicações, com ênfase nas aplicações, serviços e conteúdos digitais criativos para potencializar o desenvolvimento econômico e social do País” (BRASIL, 2011, p. 89). As principais metas são: o uso da internet, tanto por banda larga, quanto discada, por 40% da população das classes D e E; o acesso à internet, tanto por banda larga, quanto discada, por 70% da população que compreende a classe C; o uso da internet, tanto por banda larga, quanto discada, por 70% da população do país, tanto em domicílio, quanto nos telecentros, trabalho, etc., sempre se atentado para as desigualdades socioeconômicas e regionais; que o Poder Público ofereça serviços de comunicação digital, em 3.700 municípios, contemplando dentre eles, os com os menores IDH (IDH-M abaixo de 800). Ultimamente, de acordo com os dados do CETIC.Br (2014), 49% daqueles pertencente à classe C e 17% pertencentes às classes D e E utilizaram a internet nos últimos 3 meses<sup>16</sup>.

As principais iniciativas do objetivo 0752 são: iniciativa 02YZ que visa estimular à inclusão digital de acordo com modelos criativos de cidades digitais e organizações da federação de fomento que visem maior alcance das TICs; iniciativa 02Z1 voltada para a formação e capacitação de agentes e monitores que deverão atender aos anseios de uma determinada comunidade; iniciativa 02Z2 responsável pela implementação das cidades digitais; iniciativa 02Z3 responsável pela implementação dos equipamentos públicos que fornecerão o acesso à internet banda larga e seus variados serviços eletrônicos; iniciativa 02Z6 responsável pela integração das ações de inclusão digital com as políticas sociais implementadas pelo governo. (BRASIL, 2011).

Destarte, existem atualmente diversos programas que buscam combater a

---

<sup>16</sup> Período de referência da pesquisa: entre setembro de 2013 e fevereiro de 2014

exclusão digital. A seguir, baseando-se em informações contidas em documentos governamentais, bem como em leis, decretos, portarias, dentre outros, serão apresentados os principais programas no Brasil e, também, no estado do Paraná, para, posteriormente, se verificar nos municípios do Litoral do Paraná quais deles foram implementados.

## **5.2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL: BRASIL**

Foram levantados dezessete programas de responsabilidade do Governo Federal. Tentou-se trazer as informações acerca de cada programa, bem como as dimensões (técnica, econômica e cognitiva) que cada um deles tem por objetivo atender. A análise segundo as dimensões de cada programa foi possível em virtude dos dados contidos nos documentos oficiais, sites do governo e outros. Assim, a partir dos dados e da análise de conteúdo dos documentos, foi possível enquadrar os programas de acordo com as dimensões de inclusão digital.

### **5.2.1 Cidades Digitais**

O Programa Cidades Digitais está sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações (MiniCom), em parceria com o Ministério do Planejamento, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), Telecomunicações Brasileiras (TELEBRAS) e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e suas ações são gerenciadas pela Secretaria de Inclusão Digital. O programa foi regulamentado por meio da Portaria nº. 376, de 19 de agosto de 2011, com publicação no Diário Oficial da União em 22 de agosto de 2011 (MINICOM, 2014c, 2014d). Seu objetivo primordial é modernizar a gestão dos municípios, ampliando o acesso aos serviços públicos por meio da tecnologia de informação e comunicação e seus objetivos específicos visam: maior transparência nas ações do governo; democratizar o acesso à internet; além de proporcionar a construção de conhecimento e informação. (MINICOM, 2013).

Para tanto, o programa visa atuar nas seguintes frentes:

- Construção de redes de fibra óptica que interligam os órgãos públicos locais;
- Disponibilização de aplicativos de governo eletrônico para as prefeituras, nas áreas financeira, tributária, de saúde e educação;
- Capacitação de servidores municipais para uso e gestão da rede;
- Oferta de pontos de acesso à internet para uso livre e gratuito em espaços públicos de grande circulação, como praças, parques e rodoviárias (MINICOM, 2014c).

Para que um município possa ingressar no programa Cidades Digitais, ele deve, primeiramente, concorrer ao edital do Ministério das Comunicações, quando lançado. Em 2012 foi lançado o primeiro edital de seleção visando levar aos municípios a estrutura necessária para o desenvolvimento do programa. O projeto-piloto selecionou 80 municípios para participação. No ano de 2013, o Programa passou a fazer parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), possibilitando que o número de municípios aumentasse para 262. O Programa visa atender as cidades com até 50.000 habitantes.

Está sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações o desenvolvimento das ações que possam proporcionar o desenvolvimento e implementação do Programa Cidade Digitais nos municípios brasileiros selecionados:

- 1.1 - implantação de infraestrutura de conexão entre órgãos e equipamentos públicos locais e à Internet por meio de uma rede metro ethernet, formando um anel de fibra óptica que conectará órgãos e equipamentos públicos (pontos de acesso de governo), de acordo com as especificidades de cada município;
- 1.2 - instalação de pontos públicos de acesso à Internet para uso livre e gratuito pela população;
- 1.3 - instalação de solução de gerenciamento da infraestrutura para o funcionamento da rede;
- 1.4 - avaliação de conformidade da rede aos padrões internacionais (MINICOM, 2014d).

Neste programa, o Ministério das Comunicações divide as responsabilidades com os municípios. O MiniCom proporcionará toda a infraestrutura necessária e os municípios responderão pelas seguintes responsabilidades:

- Indicar um representante para interlocução com o MC, empresas e outros parceiros institucionais;

- Garantir espaços e facilitar os meios para implantação da infraestrutura;
- Obter as licenças necessárias para implantação da rede;
- Contratar link de conexão à internet;
- Designar servidores públicos para treinamentos, garantindo sua participação neles;
- Garantir o funcionamento dos aplicativos de governo eletrônico após o prazo de um ano;
- Aplicar o padrão de identidade visual fornecido pelo MC;
- Manter as informações atualizadas nas ferramentas de acompanhamento e monitoramento fornecidas pelo MC; (MINICOM, 2013, p. 31-32).

O programa está dividido em seis fases. A primeira fase diz respeito à chamada pública, na qual foram selecionados os municípios, com prioridade para os municípios com menores acesso às TICs e menos IDHM; a segunda fase está relacionada à licitação para a contratação da(s) empresa(s) responsáveis pela implantação do programa; a terceira contempla a formalização dos acordos de cooperação entre a União e os municípios; na quarta fase será formalizado um termo de doação, ficando os municípios comprometidos pela conservação e manutenção da rede e dos equipamentos por um período de 3 anos; a quinta fase é aquela relacionada à implantação dos aplicativos de governo eletrônico; a sexta buscará a capacitação dos servidores municipais que farão uso da rede implementada e dos aplicativos de governo eletrônico (MINICOM, 2014d).

### **5.2.2 Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)**

O Programa Nacional de Banda Larga, criado em meados de 2010, é um programa do Governo Federal. Seu principal objetivo é ampliar o acesso à internet banda larga no Brasil e sua criação se deu em decorrência da verificação da importância como ferramenta de inclusão. Uma das ações deste programa é aumentar a disponibilidade de infraestrutura de banda larga e, também, diminuir o preço aos seus usuários, fazendo com que mais cidadãos possam ter condições de pagar pelo serviço ofertado (BRASIL, 2010).

Como podem ser observados abaixo, os objetivos do programa, são:

- Criar oportunidades;
- Acelerar o desenvolvimento econômico e social;
- Promover a inclusão digital;
- Reduzir as desigualdades sociais e regionais;
- Promover a geração de emprego e renda;
- Ampliar os serviços de governo eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- Promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação;
- Aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileira. (BRASIL, 2010, p. 449)

No início, o PNBL desenvolveu suas ações nas regiões Sudeste, Nordeste e Centro-Oeste e, atualmente, cobre todas as regiões. Nas cidades de grande porte, o programa tem como intuito se expandir para as áreas periféricas, visando maior universalização da rede banda larga.

Lemos e Marques (2012, p. 05) analisam o PNBL como um teste para verificar se as concepções de “universalização, barateamento e melhoria do acesso à internet no país, assumidos pelo Governo Federal, poderão vingar em um ambiente onde os interesses das empresas privadas (nem sempre ajustados aos do Governo) quase sempre têm prevalecido”.

Foram várias concessionárias que firmaram acordo, a partir de 2011, com o Governo Federal, visando o fornecimento de internet banda larga popular. De acordo com os dados do governo, cinco mil municípios brasileiros já fazem parte do acordo, o que representa 90% do total existente. O intuito é popularizar a internet no Brasil “oferecendo o serviço nos moldes do Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), com 1 Mbps de velocidade por R\$ 35 mensais, com impostos” (MINICON, 2015a). No site do Ministério das Comunicações – MiniCom, consta uma relação atualizada das cidades atendidas. Os dados disponíveis dizem respeito ao último trimestre de 2014. Consta que no Litoral do Paraná, a concessionária que atende os seus sete municípios, é a operadora OI (MINICOM, 2015b).

### **5.2.3 Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST)**

A criação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST), por meio da Lei n. 9.998 (17 de agosto de 2000) é

considerada importante por financiar serviços de telecomunicações, como é visto de acordo com o Ministério das Comunicações:

[...] o FUST é destinado ao cumprimento das metas de universalização, criado para oferecer serviços de telecomunicações em situações nas quais a exploração eficiente desses serviços não é suficiente para cobrir os custos das concessionárias. Para tanto, o FUST possui diversas fontes de receita, sendo maior em materialidade a contribuição corresponde a 1% da receita bruta das operadoras, tendo acumulado o montante de cerca de 5 bilhões de reais até o final de 2006. (MINICON, 2009).

Como mostra Costa (2007), os recursos do FUST são provenientes das operadoras de telecomunicações, as quais repassam ao governo 1% da receita operacional bruta. O objetivo maior do FUST é o atendimento a todos os cidadãos, mas se atentando para aqueles das regiões mais carentes e isoladas. Por estar mais voltado para o financiamento de serviços de telecomunicações, o FUST tem um caixa considerável, sendo que uma parte deste montante será utilizada no financiamento do Plano Nacional de Banda Larga. (MINICOM, 2009, CARVALHO, 2010).

#### **5.2.4 Telecentros Comunitários Banco do Brasil**

O Programa de inclusão digital do Banco do Brasil está associado ao Programa Fome Zero, fazendo parte das Políticas Sociais do Governo Federal. Teve seu início em meados de 2003. Seu principal intuito consiste na implantação de telecentros comunitários, além de apoiar, também, entidades que promovam o fortalecimento da cidadania. Para concretização do programa, foram doados milhares de computadores usados, mas que possuem desempenho similar aos computadores novos. São as coordenações regionais que dão suporte aos telecentros por meio de parcerias locais, com o envolvimento, também, da sociedade civil. Sendo assim, o programa tem como objetivo principal “Promover a Inclusão Digital e social, viabilizando o uso e apropriação de tecnologias livres pelas comunidades excluídas através da implantação de Telecentros” (PORTAL REDE, 2015).

O programa também tem como objetivo possibilitar a criação e veiculação de informações, assim como o incentivo à cultura, ao lazer e outras atividades que

possibilitem a emancipação das comunidades. O acesso à internet pelas pessoas de uma comunidade também faz parte do objetivo deste programa, bem como a promoção de cursos à distância tais como “cursos de graduação, especialização, profissionalizante e técnicos” (COSTA, 2007, p. 139).

O Programa de Inclusão Digital do Banco do Brasil conta com uma Coordenação Nacional, que visa a propositura de políticas de inclusão digital que busca atender as comunidades excluídas socialmente. Fica a cargo da Coordenação Nacional do programa:

- Planejamento de estratégias de atuação para viabilização do programa;
- Formalização de parcerias nacionais;
- Elaboração de fluxos e instruções;
- Intervenção de forma pró-ativa na condução dos processos;
- Controle e disponibilização de orçamento;
- Gestão dos gastos de transporte, visando à centralização dos microcomputadores obsoletos em CSL (Centros de Logística do BB) e plataformas;
- Gestão dos gastos com insumos de TI, visando à revisão e conserto de microcomputadores para doação;
- Gestão dos gastos com deslocamento dos COPO (Comitês Operativos do Fome Zero nos estados);
- Avaliação e monitoramento dos resultados;
- Articulação junto ao Governo Federal. (PORTAL REDE..., 2015).

Esse programa se alinha à política de responsabilidade socioambiental do Banco do Brasil, que teve início com o procedimento de modernização do seu parque tecnológico, onde os computadores substituídos foram destinados às comunidades carentes, visando a implementação de telecentros comunitários. É de responsabilidade do Banco do Brasil o treinamento dos monitores, além da articulação de parcerias que fomentem o desenvolvimento local. É de responsabilidade da comunidade que recebeu o telecentro a gestão e administração do espaço (PORTAL REDE, 2015).

### **5.2.5 Computador para todos**

O Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos teve início em 7/6/2005, por meio dos instrumentos legais: Decreto nº. 5602, de 6 de dezembro de



2005; Lei nº. 11.196, de 21 de novembro de 2005. É um programa do Governo Federal em parceria com a iniciativa privada. Está sob a coordenação da Presidência da República, além dos ministérios da Ciência e Tecnologia e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e conta ainda com a participação do BNDES. O intuito do programa é possibilitar aos cidadãos brasileiros a aquisição de equipamentos, com acesso à internet e munidos de softwares livres, a preços subsidiados. Este programa se destina as pessoas das classes sociais mais carentes (BRASIL, 2010).

Os computadores devem obedecer a uma configuração mínima como, por exemplo: processador de 1,4 GHz, monitor de 15 polegadas, unidade de CD-ROM/DVD-Rom, modem de 56 Kbps, munidos de placas de áudio, vídeo e rede, portas USB, outros periféricos e softwares livres. O valor dos computadores pessoais e dos notebooks podem ser parcelados/financiados a prestações de R\$ 50,00. (CARVALHO, 2010).

Os objetivos do programa são:

- Ampliar a inclusão digital, oferecendo à população acesso facilitado ao computador, a partir da definição de um preço limite e uma configuração básica;
- Oferecer suporte técnico para resolver problemas com *hardware*, defeitos de fabricação e também para o uso dos aplicativos;
- Desenvolver a cadeia produtiva de informática brasileira, inibindo a ação do mercado “cinza”, que não paga impostos nem contrata mão de obra com garantias trabalhistas (BRASIL, 2010).

O BNDES, no início do programa, aprovou R\$ 30 milhões para a empresa Magazine Luiza S/A adquirir 22 mil microcomputadores; para o grupo Pão de Açúcar foi aprovado R\$ 2,4 milhões, além R\$1,7 milhão para a empresa americanas.com e R\$ 434 mil para a empresa Shoptime. Na época em que foi disponibilizado o recurso para a empresa Magazine Luiza, ficou acertado que a empresa responsável pela fabricação dos equipamentos seria a Positivo Informática, que já estava credenciada como fornecedora para o programa. Outras duas empresas também se credenciaram para o fornecimento dos equipamentos: a Novadata Sistemas e Computadores e Novas Soluções em Informática Ltda. (MINICOM, 2006, p. 13).

Segundo análise de especialistas da área de informática, os equipamentos oriundos do Programa Computadores Para Todos possuíam problemas de diversas ordens. RazGris (2007), que realizou uma avaliação com equipamentos provenientes

do Programa, afirma:

É bem verdade que 99% dos fabricantes do produto avaliado não estão interessados em prover uma distribuição de qualidade, com os programas aos quais nós estamos acostumados, sem mencionar o necessário para se assistir DVDs, se ouvir mp3 e muito menos utilizar nossos portáteis do dia a dia com comodidade (pen drives, mp3 players e afins). (RAZGRIS, 2007, p. 01)

Além dos problemas relacionados à qualidade dos equipamentos, esse programa no atual contexto perdeu a importância, tendo em vista que pelos valores em que eram comercializados os computadores, atualmente existe no mercado equipamentos de melhor qualidade com preços mais vantajosos, como mostra Lemos e Marques “[...] perdeu relevância, já que o próprio mercado se incumbiu de reduzir os preços” (2012, p. 06).

### **5.2.6 Programa Minha Casa Melhor**

O Governo Federal em 2013 lançou mais um programa para os cidadãos beneficiários do programa Minha Casa Minha Vida. O programa Minha Casa Melhor visa financiar móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos por meio do programa Minha Casa Minha Vida (BRASIL, 2013). Os financiamentos dos bens são realizados a juros baixos. Em até 48 meses para pagar, além de taxas atrativas de 5% ao ano. Os principais itens que podem ser adquiridos são:

[...] itens dentro da linha de eletrodomésticos estão: geladeira, fogão de até cinco bocas, TV digital e máquina de lavar roupas. No caso dos móveis, os beneficiários terão acesso a guarda roupas, cama de casal e cama de solteiro (com ou sem colchões), mesa com cadeiras e sofá. Também será possível adquirir computadores com o financiamento. (BRASIL, 2013).

Desta forma, este programa, mesmo não sendo específico para a inclusão digital, possibilita à aquisição de computadores, que irá auxiliar a inclusão digital sob o aspecto da dimensão econômica (LEMOS; COSTA, 2005). Para que o cidadão possa ser beneficiário do programa, ele não poderá ter prestações do financiamento

habitacional do programa Minha Casa Minha Vida em atraso. É por meio da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil que o beneficiário poderá solicitar o cartão do Minha Casa Melhor. O limite da linha de crédito é de R\$ 5.000,00 ao ano, podendo programar as compras por um período de 12 meses; este é o tempo que o benefício fica disponível para o cidadão. O pagamento do financiamento pode ser por meio de débito em conta ou também por boleto bancário. Os produtos devem ser adquiridos nas lojas cadastradas pelo programa (BRASIL, 2013).

### **5.2.7 Projeto Maré**

O projeto Maré é de iniciativa do Ministério da Pesca e Aquicultura - MPA, através da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca (SEAP). Foi lançado em parceria com o Banco do Brasil, responsável pelo fornecimento dos equipamentos e pela equipe técnica para a instalação dos computadores, e com o Ministério das Comunicações, que é responsável pelo provimento do acesso à internet por meio do Programa Governo Eletrônico –Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), além do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG) que é responsável pelo suporte técnico e administrativo (IBICT, 2014; CARVALHO; CALLOU, 2008, MINICOM, 2006).

De acordo com o Ministério das Comunicações, o Maré – Telecentros da Pesca, “é um projeto que busca assegurar a implantação de telecentros em comunidades de pescadores, fornecendo equipamentos, conexão à Internet, formação e manutenção de agentes locais para monitoria e uso de software livre” (2006, p. 19).

Tem como objetivo a capacitação das comunidades pesqueiras no uso das TICs, potencializando a organização das comunidades e sua inserção no universo digital. (IBICT, 2014; CARVALHO; CALLOU, 2008).

### **5.2.8 Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)**

O Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) foi criado em 2003, por meio da Portaria MC nº. 256 (13 de março de 2002) e da Portaria Interministerial MC/MEC nº. 112 (15 de maio de 2003) e foi reformulado em 2008 por meio da Portaria MC nº. 184 (6 de abril de 2007), da Portaria MC nº. 483 (12 de agosto de 2008) e da Norma Geral do Programa GESAC no 02/2008. Tem como prioridade a “conectividade de telecentros comunitários, escolas, bibliotecas públicas, comunidades remanescentes de quilombos, aldeias indígenas e regiões de fronteira/selva” (BRASIL, 2010, p. 431).

O acesso à internet e aos serviços digitais ofertados pelo GESAC é possível em virtude da instalação de antenas de conexão à internet via satélite nos denominados Pontos de Presença GESAC. Para que a rede chegue até os locais, o Programa disponibiliza um kit de conexão, que compreende antena VSAT e modem (necessários para a conexão à internet de alta velocidade), além de um servidor, quando necessário (MINICOM, 2006).

O GESAC é considerado um entre os maiores programas que estão sob a coordenação do Ministério das Comunicações. Tem como objetivo a implementação de uma rede de acesso à internet via banda larga nos municípios brasileiros e promover, também, a inclusão digital naquelas áreas consideradas de difícil acesso, bem como em comunidades que se encontram em estado de vulnerabilidade social. O GESAC também oferta aos monitores e multiplicadores o Programa de Formação e Capacitação em Tecnologias de Informação e Comunicação. O Ministério da Educação, por meio da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) é quem elabora e executa a formação e capacitação daqueles que atuam no Programa. O Programa também oferece outros serviços, como hospedagens de páginas e conta de e-mail (BRASIL, 2010; CARVALHO, 2010).

No ano de 2013 o programa deu início ao processo de expansão, quando o MiniCom lançou edital visando triplicar o número dos pontos de conexão

O número aumentou de 13.379 pontos de presença para cerca de 29 mil. Uma das novidades é a adesão do Ministério da Saúde ao programa, conectando cerca de 13 mil unidades de saúde em todo o país. (MINICOM, 2014b).

### **5.2.9 Programa Mais Cultura**

O Programa mais cultura é uma iniciativa do Ministério da Cultura (Minc) em parceria com o Ministério das Comunicações. O programa tem como objetivo levar computadores com internet a todas as bibliotecas públicas municipais existentes no país (IBICT, 2014).

O Ministério da Cultura primeiramente repassou ao Ministério das Comunicações uma verba para que fossem licitados 6,2 mil kits “para a primeira etapa do Programa Telecentros Comunitários, em 2007, e adquiriu mais 410 kits para o programa Mais Cultura” (MINICOM, 2012). Cada Kit possui 11 computadores, 1 projetor multimídia e uma impressora, além do mobiliário necessário. O acesso à rede ocorre por meio da conexão banda larga. O Ministério da Cultura ficou responsável pela seleção dos municípios que receberão os kits. Além disso, coube ao Ministério das Comunicações elaborar um termo de doação aos municípios recebedores dos Kits, sendo que as prefeituras são responsáveis pelo encaminhamento dos equipamentos as suas bibliotecas municipais (MINICOM, 2012).

Segundo o MiniCom (2012), o programa Mais Cultura, do Ministério da Cultura, tem como propósito zerar o número dos municípios brasileiros que não possuem bibliotecas em seus municípios, além de poder modernizar aqueles bibliotecas já existentes.

### **5.2.10 TIN - Telecentros de Informação e Negócios**

O Programa Telecentros de Informação e Negócios (TIN) do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio – MDIC - através da implementação de telecentros, objetiva a inserção digital do microempresário, com o intuito de promover sua capacitação e treinamento, estimulando sua capacidade empreendedora e competitiva, resultando em novos empreendimentos (IBICT, 2014).

O programa foi idealizado no Fórum Permanente da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte. Iniciou-se em 2001, onde foi firmada parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). O objetivo

primordial desse programa consiste na criação de espaços com computadores conectados à internet, voltados para a oferta de cursos e treinamentos presenciais e à distância; vai além da criação de novas oportunidades de negócios, sendo que seu foco está no estabelecimento de condições para que as pequenas empresas se tornem mais competitivas, passando a serem criadoras de novos empreendimentos. “O programa serve também como instrumento para aproximar os empresários, as instituições públicas e privadas, as organizações não governamentais e a sociedade em geral” (MDIC, 2008). Em suma, o programa visa inserir as micro e pequenas empresas na Sociedade da Informação por meio das TICs, as estimulando ao crescimento, e, com isso, possibilitando maior geração de emprego e renda para uma determinada comunidade (MINICOM, 2006).

Com a implementação do projeto, o Governo Federal espera que as empresas possam alcançar os seguintes benefícios:

- A capacitação dos empresários e dos trabalhadores no uso das tecnologias da informação;
- O surgimento de novos empreendimentos;
- O potencial de ampliação das exportações, seja pela descoberta de oportunidades de negócios ou pelos contatos virtuais efetuados, seja pela compreensão dos procedimentos burocráticos e operacionais necessários, seja ainda pelo desenvolvimento de novos produtos aproveitando a capacidade e recursos já existentes no empreendimento ou empresa;
- O estabelecimento de uma maior articulação entre entidades;
- A melhoria no nível de qualidade de produtos e serviços;
- O fortalecimento de projetos de arranjos produtivos;
- O estabelecimento de novas parcerias (MINICOM, 2006).

Para que se alcancem os benefícios acima, o telecentro disponibilizará uma completa infraestrutura de TICs; amplo material de apoio pedagógico no que concerne à alfabetização digital; variados conteúdos voltados ao empreendedorismo; formas de gerenciamento e acompanhamento dos cursos que são ofertados as entidades empresariais e sociedade em geral, etc. (MINICOM, 2006).

### **5.2.11 Telecentros.BR**

O programa Telecentros.BR foi criado 2009 e seu principal objetivo está

na disseminação da ação dos órgãos públicos federais no que tange à difusão de telecentros. Os principais eixos norteadores são:

Organizar a oferta e demanda por telecentros e unidades de acesso comunitário, com critérios, pactuação federativa e participação da sociedade civil; coordenar iniciativas de inclusão digital do governo federal a partir de diretrizes comuns, sem prejuízo da diversidade de seu público-alvo; e contribuir para a consolidação da política de inclusão digital como política de Estado (BRASIL, 2009, p. 03).

### **5.2.12 Kit Telecentro**

O Kit Telecentro é um programa criado por meio do decreto nº. 5.220 (30 de setembro de 2004) e da Portaria MC nº. 401 (22 de agosto de 2006) e faz parte das ações do Programa de Inclusão digital do Ministério das Comunicações. As prefeituras municipais recebem a doação de kits telecentros após terem sido selecionadas pelo programa Telecentros.BR. Os Kits são destinados para instalação de telecentros em locais, como: bibliotecas públicas, assentamentos rurais, comunidades quilombolas, indígenas, dentre outros locais (BRASIL, 2010).

Os kits são munidos de um servidor de informática, uma impressora a laser, uma central de monitoramento, com câmera e vídeo de segurança, um projetor multimídia, dez computadores, onze estabilizadores, assim como os mobiliários para acomodar os equipamentos e as pessoas que utilizaram os espaços. (CARVALHO, 2010). Os principais objetivos do programa são:

- Instalar telecentros em todos os municípios do País, em espaços públicos onde as comunidades utilizem as tecnologias da informação e da comunicação para buscar melhoria da qualidade de vida;
- Promover o acesso às tecnologias de informação e de comunicação e ao acervo de informações e conhecimentos, contribuindo para inclusão social dos brasileiros. (BRASIL, 2010, p. 440).

### **5.2.13 Casa Brasil**

O Programa Casa Brasil está sob a coordenação do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI). Esse programa consiste na implementação de espaços multimídias por todo o País, instalados em locais, como: telecentros, salas de leitura, bibliotecas, estações de rádio comunitária, entre outros espaços (LOPES, 2007). O programa foi instituído por meio de um Decreto presidencial e 11 de março de 2005 (COSTA, 2007).

O Programa tem como objetivo a promoção da inclusão digital / social, além do lazer e da cultura para a população considerada de baixa renda (classes C e D). Seus telecentros estarão munidos de computadores conectados à Internet por meio da conexão banda larga. Além dos telecentros, existem, também, os módulos: unidade bancária; oficina de rádio; espaço multimídia; salas de leitura; etc. Nestes espaços são ofertados variados serviços, como: hospedagem de páginas e correio eletrônico, cursos, palestras, salas multimídias, sala de projeção de filmes, dentre outros serviços. O foco é ofertar os serviços a todos aqueles que se encontram desprovidos digitalmente. Os serviços ofertados na Casa Brasil são gratuitos (MINICOM, 2006).

#### **5.2.14 Telecentros Comunitários**

É uma iniciativa do Governo Federal que, em parceria com vários órgãos e entidades, como Ministério do Planejamento, Ministério das Comunicações, Eletronorte, Itaipu, Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), Banco do Brasil (BB) e Caixa Econômica Federal (CEF), tem por finalidade a entrega aos municípios de telecentros comunitários, locais estes munidos de computadores com acesso à internet. Esse acesso é fornecido por meio do Programa GESAC. Os Telecentros Comunitários que utilizarem softwares livres terão monitores com o devido treinamento para poderem auxiliar a comunidade com o uso das TICs e tem-se a intenção, também, de prover cursos regulares para as pessoas que não dominam o uso das tecnologias da informação e comunicação. Segundo o Ministério das Comunicações, são vários os serviços que o usuário pode desfrutar:

Acesso a impostos e taxas, certidões, documentos pessoais, multas,



concursos públicos, ajuda médica, Procon, pesquisas escolares e outros. Cada cadastrado terá um e-mail comunitário. O alvo do programa são pessoas de baixa renda que possuem pouco ou nenhum contato com a Internet. Todos os serviços oferecidos são gratuitos (MINICOM, 2006).

Ainda segundo o MiniCom (2006), os telecentros comunitários podem ser implementados nos mais diversos locais como, por exemplo, nas escolas públicas existentes numa determinada comunidade até em comunidades ribeirinhas existentes no Brasil.

#### **5.2.15 Programa Nacional de Tecnologia Educacional - ProInfo**

O Programa Nacional de Tecnologia Educacional (ProInfo) é de iniciativa do Ministério da Educação/MEC. O objetivo principal do programa é a promoção da informática por toda a rede pública de educação básica, através da implantação de telecentros, nos quais são disponibilizados computadores com acesso à internet e conteúdos educacionais (IBICT, 2014.)

Dessa forma, o programa leva computadores às escolas, além de recursos digitais e de conteúdos educacionais. Fica a cargo dos estados e dos municípios o provimento da infraestrutura necessária para o recebimento dos laboratórios, além da capacitação dos educadores para que possam manipular as TICs com destreza. (MEC, 2015, PARANÁ, 2015a).

#### **5.2.16 Programa Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) de Inclusão Digital - PSID**

O Programa SERPRO de Inclusão Digital (PSID) tem como propósito a promoção da inclusão digital e social daquelas comunidades excluídas do mundo das TICs. O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), considerado a maior empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação da América Latina, fomenta o projeto fornecendo sua competência em TICs, e

[...] compromisso social nesse projeto de uso intensivo da tecnologia da informação, para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local (SERPRO, 2015).

O programa começou a ser implementado no ano de 2003 e está em consonância com a política de Responsabilidade Social e Cidadania da SERPRO, além de estar em coerência com o Programa Brasileiro de Inclusão Digital do Governo Federal (SERPRO, 2015).

O Programa SERPRO de Inclusão Digital foca em duas frentes:

- Utilizar efetivamente o Software Livre, viabilizando seu uso e a apropriação das novas tecnologias pela sociedade e;
- Propiciar o atendimento das necessidades das comunidades, a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos, a elaboração de conteúdos apropriados e o fortalecimento das capacidades das pessoas e das redes comunitárias. (SERPRO, 2015a).

O PSID é responsável pela montagem de telecentros comunitários em diversas localidades do país. Ele é responsável, também, pela doação de computadores para as entidades públicas e à sociedade civil. De acordo com o SERPRO, essa ação visa a promoção do uso das TICs para que o cidadão seja inserido na sociedade da informação (SERPRO, 2015b).

O Programa também é responsável por realizar a capacitação de jovens carentes. Esta capacitação é realizada por meio de cursos que são administrados por colaboradores, voluntários e parceiros. As oficinas realizadas pelo programa ocorrem no próprio SERPRO (SERPRO, 2015c).

### **5.2.17 Programa Indústria do Conhecimento (SESI)**

O Programa SESI Indústria do Conhecimento (IDC) é de iniciativa do SESI em parceria com o Ministério da Educação, através do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) e, também, com o Ministério das

Comunicações. Nos municípios em que são implantados as Indústrias do Conhecimento (IDC), o poder público municipal também tem suas responsabilidades para com o programa. O SESI é o financiador do projeto, usando recursos próprios e também de outras instituições, também, mediante convênios firmados entre as partes. (SESI, 2015b; SESI, 2007). O objetivo do Programa SESI Indústria do Conhecimento é o de promover o acesso da comunidade à informação e ao conhecimento disponível nos mais diversos suportes, como livros, gibis, CDs, DVDs, revistas, jornais, etc. organizados em bibliotecas. (SESI, 2015a). Desta forma:

os ambientes dos módulos são projetados de forma a facilitar a acessibilidade física, em locais bem situados, com boas condições para leitura e estudo, bem como acesso a tecnologias adequadas e horários apropriados para os usuários (SESI, 2015c).

Nestas bibliotecas também são disponibilizados computadores conectados à internet e, desta forma, o programa tem como intuito a promoção da inclusão digital e do acesso à informação, bem como da leitura daqueles que fazem uso destes centros de multimídia (FIEMA, 2015; SESI, 2015d). O programa fomenta, ainda, cursos de formação para os cidadãos que acessarem a IDC. Informa que o “acesso aos módulos e é livre e gratuito, para leitura, consulta ao acervo e pesquisa na Internet; serviços complementares como impressão e telefone poderão ser taxados” (SESI, 2007, p. 09).

Para melhor visualização dos programas sob a responsabilidade do Governo Federal foi elaborado um quadro com os principais dados de cada programa:

<b>Nome do Programa</b>	<b>Órgão Gestor</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ano de Criação</b>	<b>Beneficiário</b>	<b>Dimensão Contemplada</b>
<b>Cidades Digitais</b>	Ministério das Comunicações ; Ministério do Planejamento; Inmetro; Telebrás; BNDES	Modernizar a gestão dos municípios, ampliando o acesso aos serviços públicos por meio de TICs	2011	Administração Pública Municipal e comunidade	Técnica (acesso às TICs) e econômica (disponibilização de rede <i>Wi-Fi</i> )
<b>Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)</b>	Ministério das Comunicações	Massificar o acesso à internet em banda larga no Brasil	2010	População de baixa renda	Econômica (subsídio para contratação de internet )
<b>Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações</b>	Ministério das Comunicações	Atender aos cidadãos mais carentes e de regiões isoladas	2000	População de baixa renda e regiões isoladas	Econômica (Financiamento de serviços de telecomunicação)

<b>Telecentros Comunitários Banco do Brasil</b>	Associado ao programa Fome Zero, do Governo Federal	Promover a inclusão digital por meio da apropriação da tecnologia	2003	Comunidade em geral	Técnica (acesso à computadores, internet) e Cognitiva (promoção de cursos avançados)
<b>Computador para todos/Projeto Cidadão Conectado</b>	Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e do BNDES	Possibilitar aos cidadãos brasileiros a aquisição de equipamentos e conexão de rede a preços subsidiados	2005	População com fragilidade econômica	Econômica (subsídio para aquisição de equipamentos)
<b>Programa Minha Casa Melhor</b>	Ministério das Cidades	Financiar móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos a juros baixos	2013	Beneficiários do programa Minha Casa Minha Vida	Econômica (subsídio para aquisição de equipamentos)
<b>Projeto Maré</b>	Ministério da Pesca e Aquicultura – MPA, parceria com o Banco do Brasil, GESAC e MPOG	Capacitação das comunidades pesqueiras no uso das TICs	2004	Comunidades de pescadores	Técnica (acesso à computadores e internet)
<b>Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)</b>	Ministério das Comunicações	Ofertar conectividade de telecentros comunitários, escolas, bibliotecas públicas, comunidades.	2003	Telecentros, bibliotecas públicas, órgãos do governo	Técnica (provimento de acesso à rede de internet)
<b>Programa Mais Cultura</b>	Ministério da Cultura	Levar computadores com internet a todas as bibliotecas públicas municipais existentes no país	2007	Bibliotecas públicas	Técnica (acesso à computadores e internet)
<b>Telecentros de Informação e Negócios (TIN)</b>	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio – MDIC	Promover a inserção digital do microempresário, com o intuito de promover sua capacitação e treinamento, estimulando sua capacidade empreendedora e competitiva, resultando em empreendimentos	2001	Microempresários	Técnica (acesso à computadores e internet) e cognitiva (capacitação, com estímulo à capacidade empreendedora)

<b>Telecentros.BR</b>	Ministério das Comunicações	Disseminação da ação dos órgãos públicos federais no que tange à difusão de telecentros	2009	Comunidade em geral	Técnica (acesso à computadores e internet)
<b>Kit Telecentro</b>	Ministério das Comunicações	Instalar telecentros em locais, como: bibliotecas públicas, assentamentos rurais, etc.	2004	Comunidade geral	Técnica (acesso à computadores e internet)
<b>Casa Brasil</b>	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)	Implementar espaços multimídias por todo o país, em locais, como: bibliotecas, rádio comunitárias, telecentro, etc.	2005	Prioritariamente e a população da classe C e D	Técnica (acesso à computadores e internet) e Cognitiva (oferta de cursos, palestras, espaço multimídia)
<b>Telecentros Comunitários</b>	MPOG, Ministério das Comunicações, Eletronorte, Itaipu, SERPRO, etc.	Entregar aos municípios telecentros comunitários, com computadores com acesso à internet	2007	Comunidade em geral	Técnica (acesso à computadores, internet e cursos de noções básicas de internet)
<b>Programa Nacional de Tecnologia Educacional – ProInfo</b>	Ministério da Educação/ME C	Implantação de telecentros nos quais são disponibilizados computadores com acesso à internet e conteúdos educacionais	2007	Escolas de Educação Básica	Técnica (acesso à computadores e internet) e Cognitiva (recursos digitais; conteúdos educacionais e capacitações)
<b>SERPRO de Inclusão Digital – PSID</b>	Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)	Promover a inclusão digital e social daquelas comunidades excluídas do mundo das TICs	2003	Comunidades carentes	Técnica (acesso à computadores e internet e Cognitiva (capacitações e oficinas)
<b>Programa Indústria do Conhecimento (SESI)</b>	SESI em parceria com o Ministério da Educação e do Ministério das Comunicações	Promover a inclusão digital e acesso à informação, bem como cursos de formação para os cidadãos	2009	Comunidade Geral	Técnica (acesso à computadores e internet) e Cognitiva (cursos de formação)

Quadro 6 - Programa de Inclusão Digital de Iniciativa do Governo Federal  
Fonte: Autoria própria.

Segundo os dados levantados em documentos oficiais acerca dos

programas de responsabilidade do Governo Federal, em sua maioria, eles objetivam atender a dimensão técnica. Não obstante, é visto que existem programas cujo objetivo é atender também a dimensão econômica e a cognitiva.

Outra questão evidente é que muitos programas possuem objetivos e finalidades similares, ou seja, existem programas com os mesmos objetivos, atendendo as mesmas dimensões, resultando num sobreposição entre eles.

### **5.3 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL: PARANÁ**

Neste espaço serão apresentados os principais programas de inclusão digital fomentados no estado do Paraná, por meio de iniciativa do governo estadual e seus parceiros.

#### **5.3.1 Programa de Inclusão Digital do Governo do Estado do Paraná – Paranavegar**

O Paranavegar é um programa da Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos (SEAE)/Governo do Estado do Paraná. O programa é operacionalizado pela CELEPAR (Companhia de Informática do Paraná) em parceria com as prefeituras e associações. O objetivo do programa é disponibilizar computadores com acesso à Internet a toda a população paranaense, além de formar os agentes locais, pessoas da comunidade que se interessam pela articulação com seu meio (IBICT, 2014; MINICOM, 2006; CELEPAR, 2015).

Os Agentes Locais de Inclusão Digital têm como função primordial treinamento da comunidade no uso das TICs, “no conhecimento da sua própria realidade e na identificação de caminhos para o seu desenvolvimento. Por isso, a capacitação desses agentes deve também estar voltada para a inclusão social” recaindo sob estes agentes a responsabilidade de serem grandes auxiliares na produção do conhecimento por parte da comunidade (CELEPAR, 2015).

Os telecentros do programa são espaços públicos e gratuitos e os cidadãos

podem utilizar computadores com acesso à Internet. Os computadores dos telecentros estão equipados com software livre (sistema operacional Linux, o pacote de aplicativos Open Office e o navegador Mozilla). (MINICOM, 2006).

Para a instalação do telecentro, o programa considera como prioridade aqueles municípios com menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) do estado, pois seu intuito é atingir prioritariamente aqueles municípios com maiores índices de exclusão. Como pode ser observado:

O Programa de Telecentros Paranavegar do Governo do Estado do Paraná é uma estratégia de justiça social, usando a inclusão digital como instrumento para o desenvolvimento local e regional, pois as comunidades, adquirindo as habilidades advindas da Tecnologia da Informação, recuperam cidadania e dignidade, melhorando seu conhecimento e renda, incidindo positivamente sobre o IDH municipal. (CELEPAR, 2015).

No que tange à formação dos agentes locais de inclusão digital e daquelas pessoas da comunidade diretamente envolvidas no programa, são repassados os conhecimentos e as informações necessárias para sua atuação junta à comunidade. Essa ação tem como intuito a capacitação dos agentes para futura organização e implementação de cursos ministrados para a comunidade local onde o telecentro se encontra inserido, ficando sob a prévia aprovação do Conselho Gestor e da comunidade local. Para os treinamentos básicos com a comunidade, são ministrados cursos de noções básicas de hardware, software e internet, com carga horária de 20h; assim como noções gerais de *Open Office*, também com carga horária de 20h e noções gerais do Portal de Serviços do Governo, com carga horária de 4h.(CELEPAR, 2015).

### **5.3.2 Programa Espaço Cidadão: um espaço para o cidadão**

O Programa é de responsabilidade da Secretaria para Assuntos Estratégicos (SEAE), que acabou transformando os antigos Telecentros em espaços abertos para que as pessoas que residem no estado do Paraná tenham a oportunidade de investir em seu desenvolvimento. Afirma a SEAE (2015) que, com a nova

estruturação, estes espaços deixaram de ser espaços de acesso à internet para se tornarem centros de aperfeiçoamento profissional. É o local que propicia a transferência do conhecimento, colaborando para com aqueles que buscam se qualificar profissionalmente para o alcance de uma nova profissão.

Para tanto, os telecentros Espaço Cidadão ofertam às pessoas uma estrutura munida de computadores com acesso à internet, por meio de fibra ótica, além de proporcionar maior acessibilidade para portadores de necessidades especiais. Em virtude de parceria com os entes federados, cursos e palestras são ofertados gratuitamente. Esses treinamentos e capacitações ocorrem de forma presencial e à distância. Nesses espaços também existe a web conferência que visa focar em carreiras e profissões: é uma forma de levar a todos os cidadãos informações que auxiliam na profissionalização e inserção no mercado de trabalho. É possível ainda acessar nestes locais os serviços básicos do Estado, como, por exemplo, “consultas para emissão de documentos, serviços de água e luz, Detran, Previdência Social, Programação Cultural, ente outros”. (SEAE, 2015).

### **5.3.3 Paraná Digital**

O Programa Paraná Digital está sob a responsabilidade da Secretaria de Educação do Paraná (SEED-PR), com apoio do Governo do Estado e da Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR); tem por objetivo a difusão das novas tecnologias de informação e documentação aos professores e alunos da rede pública de educação básica do Paraná de forma pedagógica. Esse uso se dá por meio de ambientes virtuais que propiciam a criação e interação das informações produzidas nestes espaços; visa, também, a atualização e expansão dos laboratórios de informática (IBICT, 2014).

O Programa é responsável por repassar os computadores com acesso à Internet para as escolas do estado. Além da oferta do espaço virtual, é responsável, também, pela atualização e expansão da infraestrutura dos laboratórios de informática das escolas que possuem o programa (PARANÁ, 2015b).

Para melhor elucidação dos programas sob a responsabilidade do governo do Paraná foi elaborado um quadro com os principais dados de cada programa:



<b>Nome do Programa</b>	<b>Órgão Gestor</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ano de Criação</b>	<b>Beneficiário</b>	<b>Dimensão Contemplada</b>
<b>Programa de Inclusão Digital do Governo do Estado do Paraná – Paranavegar</b>	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos (SEAE) e operacionalizado pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR)	Disponibilizar computadores com acesso à Internet a toda a população paranaense, além de formar os agentes locais, pessoas da comunidade que se interessam pela articulação com seu meio	---	Prioritariamente e municípios com baixos IDHM	Técnica (acesso à computadores, internet e cursos de noções básicas de informática) e Cognitiva (cursos de formação de agentes)
<b>Programa Espaço Cidadão: um espaço para o cidadão</b>	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos (SEAE) e operacionalizado pela Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR)	Disponibilizar computadores com acesso à internet, por meio de fibra ótica, além de proporcionar capacitação e qualificação profissional	2011	Comunidade em geral	Técnica (acesso à computadores e internet) e cognitiva (cursos de capacitação e qualificação profissional)
<b>Paraná Digital</b>	Secretaria de Educação do Paraná (SEED-PR)	Difundir as novas tecnologias de informação e documentação aos professores e alunos da rede pública de educação básica do Paraná de forma pedagógica.	2004	Professores e alunos da rede pública de educação básica do Paraná	Técnica (acesso à computadores e internet)

Quadro 7- Programa de Inclusão Digital de Iniciativa do Governo do Estado do Paraná

Fonte: Autoria própria.

De acordo com as informações levantadas, o governo do Paraná não tem fomentado políticas públicas de inclusão digital que propicie a dimensão econômica. Existem apenas programas que, em tese, visam fomentar a dimensão técnica e cognitiva.

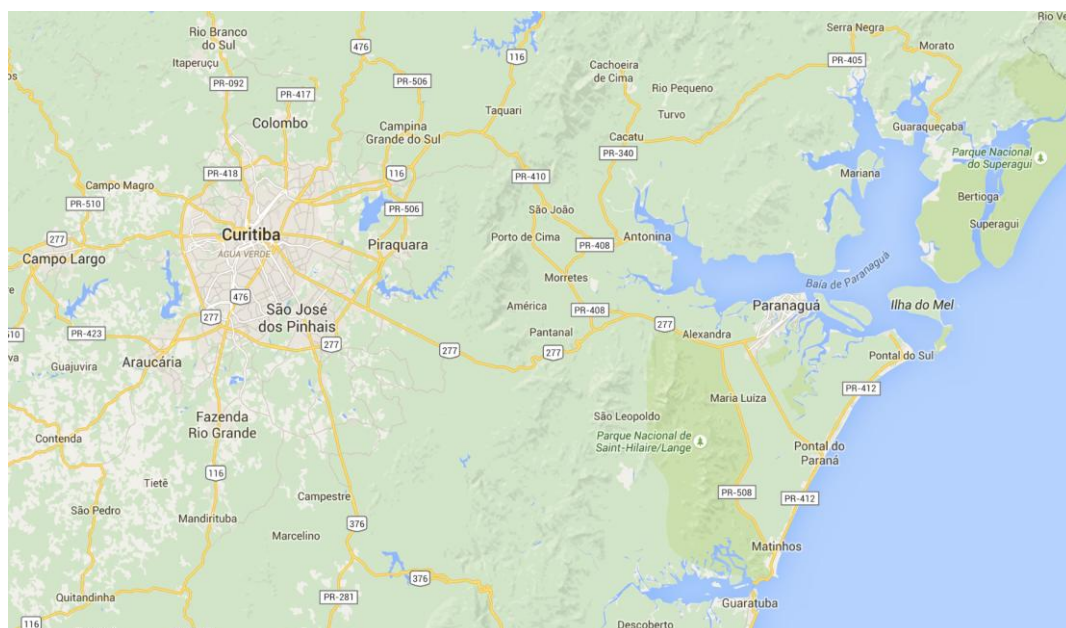
Realizada a apresentação dos programas de inclusão digital criados pelas esferas, Federal e Estadual, o foco do capítulo a seguir é a análise da realidade e

atuação dos programas implementados nos sete municípios do Litoral do Paraná. Grande parte dos programas existentes nestes municípios está sob a responsabilidade das esferas federal e estadual.

## 6 APRESENTAÇÃO DA REALIDADE DOS ESPAÇOS DE INCLUSÃO DIGITAL EXISTENTES NO LITORAL DO PARANÁ

Este capítulo da dissertação tem como propósito apresentar e discutir a realidade dos espaços de inclusão digital implementados no Litoral do Paraná. Os dados de pesquisa foram levantados a partir de observações participantes e entrevistas. Iniciaram-se as entrevistas no dia 05 de março de 2015 e foram finalizadas no dia 30 de abril de 2015. Os sete municípios do Litoral do Paraná, bem como todos os endereços levantados no MID foram visitados. Importante salientar que os programas de inclusão digital implementados são de autoria, em sua maioria, do governo federal e, também, do governo estadual do Paraná, com participação, em certos casos, dos poderes públicos municipais. Os dados pesquisados acerca dos programas existentes nestas localidades estão organizados a partir de cada municipalidade e foram levantados junto ao Mapa da Inclusão Digital. Desta forma, para compreender melhor o Litoral do Paraná, será inicialmente apresentado brevemente o contexto de cada município.

O Litoral do Paraná é compreendido pelos municípios de Paranaguá, Antonina, Morretes, Guaqueçaba, Pontal do Paraná, Matinhos e Guaratuba e está localizado a aproximadamente 100 km<sup>2</sup> de Curitiba (Mapa 2):



Mapa 2 – Localização dos municípios que compreendem o Litoral do Paraná

Em seguida, são apresentados os telecentros de cada municipalidade, segundo a ordem de visitação. Importante afirmar que diversos telecentros levantados junto ao MID não foram localizados nos endereços fornecidos e a administração pública local não conseguiu fornecer maiores informações a respeito deles; outros telecentros, por sua vez, tiveram sua descontinuidade, conforme poderá ficar mais evidente na sequência do texto.

## **6.1 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM PARANAGUÁ**

Paranaguá não é considerada apenas o município mais antigo do litoral paranaense, como, também, o município mais antigo do Paraná. O povoamento do Litoral do Paraná começou por volta do século XVI pelos portugueses e, anteriormente, a região era habitada por povos indígenas Tupiniquins, Carijós e Guaranis. Os índios carijós acessavam o litoral por meio do caminho de Peabiru (PARANÁ, 2015c; PARANÁ, 2008; MUSEU PARANAENSE, 2015; IBGE, 2014a).

Esse antigo caminho indígena ligava o Império Inca localizado nas cordilheiras dos Andes ao litoral paulista, com ramificações para o litoral paranaense e catarinense. Por meio dessas ramificações, as nações indígenas nômades iam do litoral para o planalto e vice-versa. (GUARAQUEÇABA, 2015).

O início da colonização se deu mais especificamente na Ilha da Cotinga (localizada na baía de Paranaguá, ao norte de Paranaguá) com a fundação de um povoado por Gabriel de Lara em 1617. (PARANÁ, 2008; MUSEU PARANAENSE, 2015; PARANAGUÁ, 2015; GUARAQUEÇABA, 2015, IBGE, 2014a). No ano de 1648, o povoado foi Nossa Senhora do Rosário de Paranaguá. (PARANÁ, 2015c).

Atualmente, a população de Paranaguá é de 140.469 habitantes e o município compreende uma área de 826,675 km<sup>2</sup>. Tem um Produto Interno Bruto (PIB) per capita (dados de 2012) de R\$ 70.251,04 e valor de rendimento per capita dos domicílios urbanos de R\$ 533,33 (IBGE, 2014a), além de rendimento per capita dos domicílios rurais de R\$ 483,33. O IDHM de Paranaguá (dados de 2010) era de 0,750 (Renda 0,733, longevidade 0,732 e educação 0,676). (PNUD, 2013).

A Fundação Telefônica, juntamente com o Centro de Políticas Sociais da

Fundação Getúlio Vargas reuniram em um documento os dados a respeito dos domicílios que possuem computador e dos domicílios que possuem computador com acesso à internet de todas as cidades brasileiras a partir dos dados do IBGE de 2010. Descobriu-se, assim que, em Paranaguá, no ano de 2010, 48,5% dos domicílios possuíam computador e 35,23% computador com acesso à internet. (CPS, TELEFÔNICA, 2012).

De acordo com o levantamento realizado no Mapa da Inclusão Digital (MID), na Prefeitura Municipal e na Secretária de Assuntos Estratégicos – PR existem sete endereços de centros de inclusão digital em Paranaguá. A partir das informações do MID iniciaram-se as observações participantes nos endereços e a realização das entrevistas com os profissionais que atuam diretamente com os centros existentes.

### **6.1.1 Telecentro do CEEFM JOSÉ BONIFÁCIO**

O primeiro endereço de telecentro levantado junto ao MID foi o do Colégio Estadual de Ensino Fundamental e Médio (CEEFM) José Bonifácio, localizado na Alameda Cel. Elysio Pereira. Entretanto, com a observação participante e diálogos com os servidores do colégio, foi constatado que ali não há telecentro. Eles desconhecem a informação que no colégio existiu um telecentro voltado para atender a comunidade. No MID consta que este telecentro faz parte do Programa Gesac.

### **6.1.2 Telecentro Paranaguá**

O segundo endereço de telecentro levantado no MID foi o do Telecentro Paranaguá, constando localização na Rua Júlia da Costa, nº. 322. Entretanto, neste endereço se encontra a Prefeitura Municipal de Paranaguá. A informação obtida no local foi a de que não existe e nunca existiu nenhum telecentro neste endereço. Para obter maiores esclarecimentos, buscaram-se informações em várias secretarias da prefeitura, porém, nenhum servidor soube informar quem poderia passar informações a respeito da existência de centros de inclusão digital em Paranaguá. As informações

mais consistentes obtidas foram passadas pelo departamento de Tecnologia da Informação. Mesmo eles desconheciam a existência do telecentro neste endereço.

### **6.1.3 Programa Espaço Cidadão: Telecentro na Biblioteca Mário Lobo**

O terceiro Telecentro visitado foi o telecentro que se encontra localizado na Biblioteca Mário Lobo, na Rua Expedicionário, nº. 269, prédio da antiga Santa Casa. Este telecentro consiste no Programa Espaço Cidadão, da SEAA.

Constatou-se que este telecentro se encontra em perfeito estado de conservação e funcionamento. Tanto a instalação elétrica, o mobiliário, como os computadores se encontram funcionando corretamente. Os computadores são Dell Optiplex 390 I3. Utilizam como sistema operacional software livre Linux. O espaço é novo, bem organizado e gerido. O telecentro conta com nove computadores, todos funcionando. A conexão de internet é via fibra ótica de 20 mega, sendo uma conexão de boa velocidade. O espaço funciona de segunda a sexta-feira das 9:00h às 18:00h e aos sábados, funcionando das 9:30h às 12:00h<sup>17</sup>. Normalmente, o espaço atende por volta de 25 usuários por dia.

O telecentro conta com dois servidores municipais que atuam diretamente no Espaço Cidadão. Um deles foi entrevistado nesta pesquisa. O servidor foi cedido pela prefeitura de Paranaguá em setembro de 2013 para desenvolver suas atividades neste espaço. Tem formação em Gestão Comercial, trabalha há 14 anos com sistema de informática e atuou, também, com controle de estoque no almoxarifado da Prefeitura Municipal de Paranaguá.

Fator importante é que o servidor do telecentro da Biblioteca Mário Lobo possui curso de informática. Para poder atuar no telecentro, recebeu um rápido treinamento: “Fiz um treinamento básico presencial; quando eu tenho dúvidas, tiro pelo suporte e telefone”. (informação verbal). Após este primeiro treinamento, ele não teve mais nenhum aprimoramento aprofundado. A Companhia de Tecnologia da Informação e da Comunicação do Paraná (CELEPAR) é a responsável pelo fornecimento do suporte técnico necessário.

---

<sup>17</sup> Desde 2014 o funcionamento aos sábados está suspenso. Há expectativa que o telecentro volte a funcionar aos sábados.

As principais atividades que os servidores desenvolvem no telecentro Espaço Cidadão são: monitorar o tempo de uso das máquinas, fazer monitoramento quanto ao tipo de informação que o usuário está acessando, como mostra o servidor entrevistado (informação verbal): “ver o que as pessoas estão acessando, apesar de que tem um *proxy* que coleta todos os dados do usuário, a gente verifica também se a pessoa não está cedendo a senha para outra. Cada pessoa tem um *login*”.

Este telecentro tem como propósito atender a comunidade em geral, mas tem como prioridade prestar atendimento às pessoas que utilizam o espaço para a realização de atividades acadêmicas. Desta forma, como mostra o servidor do espaço, para estes usuários, o limite de tempo de uso é livre; para aqueles que estão utilizando o espaço para acessar “rede social, tendo necessidade, terá que deixar o computador”. (informação verbal). A maioria das pessoas que utilizam o telecentro da Biblioteca Mario Lobo é formada por crianças e adolescentes. O tempo de uso do computador é de 30 minutos, mas se não houver pessoas esperando para utilizar as máquinas, o tempo de uso é liberado. O espaço é mais utilizado primeiramente para lazer, em sequência para estudo e trabalho.

Os cidadãos que fazem uso do espaço têm liberdade para acessar conteúdos variados, não ficando restritos apenas aos conteúdos educativos. Mas é vedado o acesso a conteúdos ilegais e proibidos. O acesso aos conteúdos é monitorado via *proxy* pela CELEPAR e o servidor também monitora se estão sendo acessados “conteúdos indevidos” (servidor do telecentro da Biblioteca Mario Lobo). Desta forma, o monitoramento realizado neste telecentro tem como intuito verificar o conteúdo que vem sendo acessado. O monitoramento poderia ser utilizado para levantar as demandas dos usuários, para que, quando possível, fossem ofertados cursos e capacitações e, também, cursos em EaD, que fossem de interesse dessa comunidade. Mas isso não é realizado.

Com relação a este telecentro, existe uma parceria que vem funcionando bem entre o estado do Paraná e o Município de Paranaguá. O estado foi responsável pela estrutura física e material do telecentro e o município teve, em contrapartida, que fornecer o pessoal necessário para gerir o espaço. Com relação ao suporte às máquinas, por enquanto elas estão na garantia até 2017 e depois desta data será de responsabilidade do município a manutenção dos equipamentos. Já a CELEPAR é responsável pelo suporte técnico no que diz respeito aos *softwares*.

Quando perguntado se o telecentro ofertava cursos de alfabetização digital

(noções básicas de informática), o servidor informou que eles até cogitaram a oferta de cursos desse tipo, mas a ideia não foi adiante e, no momento, o espaço não fornece nenhum curso. Apesar de não ofertar nenhum curso de noções básicas, é fornecido o apoio necessário ao uso da ferramenta quando solicitado pelo usuário.

Analisando o programa sob uma perspectiva mais aprofundada, foram levantadas indagações, como: se o programa tem como proposta ir além da universalização da tecnologia. Para tanto, foi questionado se são ofertadas ações que propiciam o letramento digital, e se é motivado o desenvolvimento de habilidades criativas. A resposta foi que não é fornecido esse tipo de ação no telecentro. O telecentro também não oferta cursos avançados nas diversas áreas do conhecimento. Mesmo não ofertando nenhum curso, o servidor tem uma visão da importância dessa ação para a promoção da inclusão digital, como se observa:

A ideia de criar cursos é fundamental. Falta o poder público criar os meios. A ideia do telecentro é muito boa, mas melhor que o telecentro mesmo é fazer a inclusão digital. Vem para cá nós vamos te ensinar como é que funciona esse mundo para poder fazer parte dele. Hoje quem não sabe usar não vai lá, tem medo de estragar o computador. O telecentro é bom para quem conhece, mas para quem não sabe usar, não. Nós também não estamos treinados para isso. (informação verbal).

O Programa Espaço Cidadão, sob a responsabilidade da SEAE, anteriormente consistia em outro programa: o Paranavegar. Após essa reformulação, de acordo com a SEAE (2015), o Espaço Cidadão deixou de ser apenas ambiente com computadores e com acesso à internet e passou a ser centro de aperfeiçoamento profissional, no qual o processo de apropriação do conhecimento é instigado, estimulando aqueles que têm como intuito a qualificação profissional, a concretizarem seu objetivo por meio deste espaço. Consta que os treinamentos e capacitações ocorrem de forma presencial e à distância e que propiciam a web conferência, que tem como intuito focar em carreiras e profissões, fazendo com que os cidadãos possam ter melhores oportunidades de inserção no mercado de trabalho (SEAE, 2015).

Quanto ao telecentro ser utilizado pelos órgãos públicos para a promoção da EaD, o Espaço Cidadão, da biblioteca Mário Lobo não é um local que é utilizado por instituições públicas como polo de nenhum curso em EaD. O que o servidor constata é que alguns usuários vão lá utilizar os computadores para realizar atividades EaD por conta própria, como se estivessem acessando de sua residência.



Entende-se que para que este telecentro possa cumprir com o seu novo papel é necessário que sejam implementadas ações variadas, como cursos de capacitação, de qualificação e que o espaço seja promotor de cursos de EaD. Os servidores envolvidos necessitam de maiores aperfeiçoamentos para que possam melhor desempenhar suas atividades e, assim, estarem em consonância ao que está proposto no Programa Espaço Cidadão.

Voltando o olhar para a inclusão econômica, foi questionado ao servidor do telecentro se ele tinha conhecimento de algum programa do governo (federal, estadual) que fomenta ações de venda de computadores e internet a preço popular. Ele salientou que desconhece programas de venda de computadores a preço popular, mas, com relação à internet, o servidor do espaço saliente que “já ouvi falar, mas olha não acredito. Se você quer assinar uma internet, pagar pelo serviço, o cara da telefonia diz que não tem porta, como é que a popular pode ter porta? Existe o projeto para pagar menos, mas e aí, tem porta<sup>18</sup>?” (informação verbal).

#### **6.1.4 Capitania dos Portos do Paraná**

O quarto espaço visitado foi o da Capitania dos Portos do Paraná – Marinha do Brasil, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 707. A Capitania dos Portos em Paranaguá oferta cursos marítimos para a área mercante. “A Capitania dos Portos tem um departamento que trabalha com ensino profissional marítimo. Tem um departamento que gerencia estes cursos. Ascensão de categoria dos aquaviários” (suboficial da Capitania dos Portos). Os cursos ofertados são gratuitos, devendo ser paga apenas a inscrição no custo de R\$ 8,00. Após o pagamento da taxa é realizado

---

<sup>18</sup> Atualmente, algumas empresas responsáveis pelo provimento do serviço de internet banda larga não têm conseguido atender a demanda no provimento quando o assunto é a disponibilização de portas. Essas portas de internet se encontram em equipamentos conhecidos como DSLAM (*Digital Subscriber Line Access Multiplexer*), ou seja, um modem ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) e se encontram localizados na central telefônica. Esse equipamento também é conhecido por armário óptico. Tal equipamento é o responsável pela geração do sinal da internet. Dentro destes equipamentos existem as denominadas portas. Quando este armário óptico se encontra com as portas ocupadas é necessário uma expansão das portas ou o cancelamento de assinaturas, onde portas outrora ocupadas se tornam disponíveis. (ADRENALINE, 2012).

um processo seletivo.

As informações sobre este espaço de inclusão digital foram coletadas por meio de entrevista realizada com o suboficial da Capitania dos Portos. Ele foi indagado a respeito da existência de um telecentro na Capitania dos Portos no qual a comunidade pudesse utilizar. O entrevistado informou que nesta localidade existe uma sala com 10 computadores, denominada de sala multiuso, cujos equipamentos são utilizados para ministrar aulas do curso da área mercante, sendo estas aulas de informática básica. O espaço também é utilizado como laboratório para as provas on-line. Portanto, espaço é empregado apenas para formação dos alunos da área da Marinha Mercante, não sendo considerado um telecentro de uso da comunidade.

#### **6.1.5 Telecentro na Biblioteca Pública Leôncio Correia**

O quinto telecentro, de acordo com o Mapa da Inclusão Digital (MID), deveria estar localizado na Biblioteca Pública Municipal Leôncio Correia, situada no Núcleo Regional de Paranaguá. Contudo, após observação participante, certificou-se que não existe nenhum telecentro neste endereço. Em conversa com os servidores do Núcleo, constatou-se que eles desconhecem a existência do telecentro no local e informaram que nunca existiu nenhum telecentro ali.

#### **6.1.6 KIT - – Escola Municipal Prof<sup>a</sup> Berta Rodrigues Elias**

O sexto telecentro visitado foi o KIT – Escola. Municipal. Prof<sup>a</sup> Berta Rodrigues Elias, localizado na Rua Ford, Emboguaçu. A diretora do colégio foi quem concedeu a entrevista. De acordo com as informações levantadas na Prefeitura Municipal de Paranaguá e em outros órgãos municipais, este é o telecentro mais conhecido. Assim, quando se indagava sobre os telecentros existentes em Paranaguá, as pessoas se remetiam a ele.

Entretanto, a situação do telecentro do colégio Berta Rodrigues é muito complexa, pois o telecentro nunca entrou em funcionamento. Desde que os

computadores foram recebidos até os dias atuais nunca foram disponibilizados servidores/funcionários para trabalhar com atendimento aos usuários, fornecer apoio técnico, bem como gerir o espaço. Percebe-se que os servidores que se encontram frente à gestão do colégio hoje não são os mesmos que estavam na época do fato e, desta forma, não conseguiram dar maiores informações. Analisando o “telecentro”, os computadores se encontram em uma sala de informática, encaixotados e cobertos por lonas. Pela placa na porta do laboratório, o KIT telecentro faz parte do Programa GESAC. Observando as máquinas, notou-se que elas possuem etiquetas dos telecentros comunitários, com data de 2007. São máquinas equipadas com processador Celeron, atualmente considerado um pouco ultrapassado. São cerca de 10 computadores e, se cada usuário pudesse ficar por no mínimo uma hora, no final de 8 horas diárias, o espaço poderia atender por volta de 80 estudantes.

Atualmente o colégio necessita de mais espaços para o desenvolvimento das atividades com sua comunidade. Para a servidora do colégio, o “espaço poderia ser utilizado para outras coisas e não está funcionando”. A diretora do colégio afirma que “Para mim, é interessante que funcione, todo mundo estaria se beneficiando, professores, alunos, comunidade”. (informação verbal).

### **6.1.7 IFPR-Paranaguá**

Seguindo as informações do MID, o sétimo telecentro visitado ficava localizado no Instituto Federal do Paraná (Paranaguá), na Rua Antônio Carlos Rodrigues, nº. 453. Este telecentro não se encontra mais em funcionamento. Suas atividades como centro de inclusão digital foi até o ano de 2011. Estava sob a responsabilidade do programa GESAC. Em diálogo com o professor do IFPR que acompanhava as atividades desenvolvidas no telecentro na época, ele informou que o objetivo do telecentro era “capacitar monitores para outros telecentros, e oferecer um espaço à comunidade para acesso a Internet e cursos de capacitação básica em pacotes de escritório” (informação verbal).

Neste telecentro eram fornecidos cursos básicos de informática. No período em que o espaço funcionou como telecentro, não houve cursos com o intuito da promoção da capacitação e qualificação profissional dos usuários. Além do que, o

espaço também não era utilizado para a promoção da EaD. O espaço era destinado a toda a comunidade e não apenas para a comunidade do IFPR.

## **6.2 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO MUNICÍPIO DE MATINHOS**

O Município de Matinhos está localizado no litoral paranaense e foi descoberto em 1820. Seus primeiros habitantes foram os índios Carijós. Posteriormente, foi colonizado pelos portugueses e italianos que foram os fundadores das colônias agrícolas. (IBGE, 2014b). Até 1938 Matinhos ficava sob a administração de Guaratuba e, mais tarde, passou a pertencer à jurisdição de Paranaguá. Tal situação permaneceu até o dia 12 de junho de 1967, quando foi promulgada a lei de emancipação do Município de Matinhos. (MATINHOS, 2012; IBGE, 2014b).

Matinhos possui uma população de 32.148 habitantes, tendo uma área territorial de 117,743 Km<sup>2</sup>. Em 2012, o seu Produto Interno Bruto per capita foi de R\$ 13.460,72; já o valor de rendimento per capita dos domicílios urbanos foi de R\$ 600,00 (IBGE, 2014a) e o rendimento per capita dos domicílios rurais de R\$ 360,00. Quanto ao IDHM, Matinhos possuía em 2012 IDHM de 0,743 (Renda 0,743, longevidade 0,834 e educação 0,662). (PNUD, 2013). No ano de 2010, 48,63% dos domicílios possuíam computador e 38,60% possuíam computador com acesso à internet (CPS; TELEFÔNICA, 2012).

Quanto à inclusão digital em Matinhos, foram recuperados seis endereços de telecentros. Para se chegar a estes endereços, foi realizada uma pesquisa no MID, na Prefeitura Municipal de Matinhos e na SEAE. A partir dos endereços levantados, deu-se início as visitas e entrevistas nos endereços recuperados.

### **6.2.1 Telecentro Maré**

O primeiro telecentro visitado foi o Telecentro Maré de Matinhos, que é um programa fomentado pelo GESAC e está localizado na Av. Paraná, nº. 462, no

Tabuleiro. Ao chegar ao endereço, em diálogo com a servidora atuante no espaço, ela informou que não poderia dar entrevista sem a autorização da sua superior. Seria necessário ir até à Secretaria da Assistência Social solicitar uma autorização. Já na secretaria, foi transmitida a informação que seria necessária a entrega de um ofício, direcionado à Secretária da Assistência Social, explicando a necessidade das informações e que seria preciso anexar as perguntas, também.

Depois de providenciado o ofício e anexado o roteiro de entrevista, foi realizado o protocolo dos documentos na Secretaria. Após este procedimento, a informação recebida foi que seria necessário deixar um telefone e um e-mail para contato e que eles ligariam se fosse autorizada a concessão das informações. Entretanto, infelizmente não foi possível o acesso às informações deste telecentro.

### **6.2.2 Telecentro Espaço Cidadão**

O segundo endereço de telecentro levantando junto ao MID foi o do Telecentro Espaço Cidadão (Paranavegar) Matinhos ANAMOP (Associação Nacional de Assistência aos Municípios e Órgãos Públicos), localizado na Avenida Curitiba, nº. 170, no bairro Bom Retiro. Foi detectado que não existe telecentro no endereço disponibilizado. Em diálogo com moradores e comerciantes da área próxima, questionou-se se algum dia existiu algum telecentro no local e a resposta obtida foi que nunca teve nada parecido ali. No local, existia um salão com uma porta francesa de vidro que dava acesso ao piso superior de um sobrado, onde, segundo informações obtidas na redondeza, reside uma família.

### **6.2.3 Telecentro Matinhos II**

O terceiro telecentro pesquisado foi o Telecentro Matinhos II, localizado na Rua Pastor Elias Abrahão, nº. 22. Este telecentro pertence ao Programa SESI Indústria do Conhecimento. Após conhecê-lo foi realizada entrevista com duas servidoras do município que ali trabalham.

O telecentro se encontra em perfeito estado de conservação e

funcionamento. Os mobiliários e equipamentos são bons. O espaço é bem organizado e aconchegante. Os computadores são da marca Positivo, com processador core 2 duo. Atualmente, o telecentro conta com 8 computadores, mas circunstancialmente apenas 7 estão funcionando. A conexão de internet é via fibra ótica. O espaço funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30min às 11h30min e das 13:00h às 17:00h. Quando as máquinas precisam de manutenção, a prefeitura é responsável pelo reparo dos equipamentos.

Em média, o telecentro atende cinco usuários por dia. O telecentro visa o atendimento à comunidade em geral. Quanto ao perfil dos usuários, este é bem variado, indo de crianças a adultos. O tempo de utilização é livre, a não ser que existam pessoas querendo utilizar as máquinas. Os usuários não podem acessar as redes sociais e nem jogar neste espaço. Comumente, os usuários têm utilizado o telecentro para estudo, pesquisa e trabalho.

O espaço conta com três servidores municipais desempenhando suas atividades. A formação destes servidores está ligada a área da Educação. Não possuem muito conhecimento em informática. Os cursos realizados na área são cursos de noções básicas. Para atuar no Programa Indústria do Conhecimento, os servidores receberam treinamento apenas para gerenciar o sistema de biblioteca Pergamum. As principais atividades desempenhadas no telecentro consistem em acompanhamento e prestação de auxílio quando solicitado. Quando os usuários sentem dificuldades para utilizar o equipamento, são ensinadas noções gerais de acesso aos computadores. Não é realizado monitoramento aos usuários e não é feito nenhum levantamento de suas necessidades. Também não é realizada nenhuma ação visando a promoção da inclusão digital: o programa não tem esse objetivo.

Voltando o olhar para a inclusão econômica, foi perguntado às servidoras se elas tinham conhecimento de algum programa do governo (federal, estadual) que fomenta ações de venda de computadores e internet a preço popular. Elas responderam que desconhecem.

Os cursos de alfabetização digital ofertados para a comunidade são de noções básicas de internet e são mais voltados para o público da terceira idade. Com relação ao provimento de cursos que fomentem o letramento digital, o telecentro até o momento não havia ofertado nenhum, mas estava programado um curso de computação gráfica em software livre. Segundo uma das servidoras: “terá duração de 10 meses, as aulas serão uma vez por semana, esse curso veio do departamento da

cultura. Foram oferecidas 15 vagas”. (Informação Verbal). Com relação ao uso do espaço para promoção da EaD, o telecentro não tem promovido e o espaço também não é utilizado pelas instituições para realização de cursos nesta modalidade. O que se observa, segundo as entrevistadas, são usuários que, por conta própria, utilizam o ambiente para realizar atividades ligadas a cursos isolados de EaD.

Com a observação participante e a entrevista, observou-se certa dificuldade dos servidores para atuar frente ao telecentro, tendo em vista que não dominam a área da informática e não têm recebido treinamento e nem cursos de capacitações para realizarem, de forma efetiva, o acompanhamento dos usuários do espaço.

#### **6.2.4 Telecentro Comunitário Perequê**

O quarto endereço de telecentro levantado junto ao MID foi o Telecentro Comunitário Perequê, relacionado ao Programa GESAC e ao Programa do Banco do Brasil, localizado na Rua Ponta Grossa, nº. 10, Balneário Perequê. O telecentro funcionava nas dependências do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI). Após levantamento de informações, foi constatado que atualmente não existe mais o telecentro no referido espaço. Obteve-se a informação que anteriormente existia um telecentro pertencente ao Banco do Brasil, mas, em decorrência da falta de interesse dos mantenedores do programa, o mesmo foi descontinuado.

Neste telecentro existia uma oficina de robótica onde eram realizadas atividades com as crianças participantes do PETI. Os computadores eram feitos com peças recicladas (recondicionada). Entretanto, o projeto não existe mais. Atualmente, como o projeto foi descontinuado, os computadores foram retirados. No momento, existem apenas alguns equipamentos que são utilizados para realização de algumas atividades com as crianças, como: fazer pesquisa, trabalhar datas comemorativas.

#### **6.2.5 Telecentro Espaço Cidadão (Paranavegar) Matinhos – Dalmora**

O quinto endereço de telecentro levantado no MID foi o do telecentro Espaço Cidadão (Paranavegar) Matinhos – Dalmora. Sua localização consta no Instituto Dalmora. Entretanto, o instituto atualmente não está mais em funcionamento. Em diálogos com as pessoas residentes próximas ao instituto, foi narrado que quando o instituto funcionava, eram desenvolvidas atividades culturais com a população, mas que lá nunca existiu nenhum telecentro.

### **6.2.6 Telecentro Espaço Cidadão - Celso Pampuch de Matinhos**

O telecentro Espaço Cidadão, que estava localizado no antigo Instituto Celso Pampuch de Matinhos, ficava na Rua Guaragaçu, s/n. Segundo informações levantadas junto aos moradores residentes próximos ao antigo instituto, existiu um telecentro ali, mas foi descontinuado em 2013. Não foram possíveis maiores informações.

## **6.3 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM PONTAL DO PARANÁ**

O município de Pontal do Paraná pertencia a Paranaguá até há pouco tempo. Desde 1983 tentava-se a sua emancipação. Em 1995, o deputado estadual Algaci Túlio encabeçou um movimento que resultou em um plebiscito, resultando na lei de emancipação de Pontal do Paraná (IBGE, 2014b). A lei estadual nº 11.252 de 20 de dezembro de 1995 dispõe sobre a emancipação de Pontal do Paraná que oficialmente tornou-se município em 01 de janeiro de 1997. O primeiro prefeito da cidade foi Hélio Gaissler de Queiroz. Pontal tem uma economia ligada à pesca, ao comércio e ao turismo. (PONTAL DO PARANÁ, 2015; IBGE, 2014a).

O município de Pontal do Paraná possui uma população de 23.816 habitantes compreendida em uma área de 199,847 km<sup>2</sup>. O Produto Interno Bruto per capita do município em 2012 foi de 12.637,95 e o valor de rendimento per capita dos domicílios urbanos foi de R\$ 550,00 (IBGE, 2014a), ao passo que o rendimento per capita dos domicílios rurais foi de R\$ 274,00. Já o IDHM de Pontal do Paraná em



2012 era de 0,738 (Renda 0,737, longevidade 0,831 e educação 0,655). (PNUD, 2013). Os domicílios do município que possuíam computador em 2010 representavam a ordem de 43,62%; já os domicílios que possuíam computador com acesso à internet eram de 32,97%. (CPS; TELEFÔNICA, 2012).

No que tange à inclusão digital em Pontal do Paraná, foram levantados sete centros. Os dados foram localizados no MID, na prefeitura municipal do município e na SEAE. Tendo levantado os endereços dos telecentros, iniciou-se o processo de visitas nos locais e as entrevistas.

### **6.3.1 Espaço Cidadão – Escola Paulo Freire**

O primeiro telecentro visitado foi o Espaço Cidadão, situado na Escola Paulo Freire, localizada na Avenida Padre Joaquim, nº. 59 – Praia de Leste. A entrevista foi concedida por um servidor técnico do colégio, que era um dos responsáveis pelo telecentro. A partir da observação do telecentro e da entrevista, constatou-se que o espaço se encontra em razoável estado de conservação e funcionamento. Apesar de o telecentro ter sido montado há menos de um ano, os mobiliários e os computadores se encontram em razoável estado de preservação. Os computadores são Pentium duo core, máquina considerada um pouco ultrapassada, se comparada com as atuais máquinas encontradas no mercado. Utilizam como sistema operacional o *software* livre Linux. Atualmente, o telecentro conta com 20 computadores, mas no momento apenas 7 estão funcionando, em decorrência de um raio que caiu nas proximidades do colégio e ter danificado a maioria das máquinas. Os técnicos da CELEPAR estão realizando as ações necessárias para a reparação do problema. A conexão de internet é via fibra ótica. O espaço funciona de segunda a sexta-feira durante os três períodos: manhã, tarde e noite.

O Espaço Cidadão conta com dois servidores desempenhando suas atividades. O servidor entrevistado tem formação na área da educação (Pedagogia). Tem um pouco de conhecimento em informática. O servidor não possui cursos na área de informática, mas o outro servidor tem cursos na área.

Segundo o entrevistado, o espaço é muito utilizado para pesquisa e os alunos são levados ao telecentro pelo professor. Mesmo sendo mais utilizado pelos

alunos do colégio juntamente com seus professores, o telecentro também se destina a comunidade geral. Os usuários, que em maioria, são adolescentes, têm um tempo de uso de uma hora, podendo ser prorrogado por mais uma hora.

Os usuários não conseguem acessar as redes sociais nestes computadores e, observando algumas outras restrições, como acesso a jogos, o restante do acesso aos conteúdos é livre. O entrevistado informou que as máquinas são mais utilizadas para estudo e lazer. Os servidores do telecentro têm como uma das principais atividades o acompanhamento dos alunos, os auxiliando quando necessitam de alguma ajuda; também são responsáveis pela verificação do conteúdo acessado, inibindo o acesso de conteúdo impróprio. Não existe nenhuma forma de levantamento das demandas dos estudantes, nem das ações e cursos que eles gostariam que fossem ofertados. Quando os computadores dão algum problema e param de funcionar é solicitado à CELEPAR o suporte necessário para que as máquinas sejam consertadas.

Com relação à alfabetização digital, o espaço, no início, ofertou uma capacitação de noções básicas de informática para a terceira idade. Atualmente, existe curso de noções básicas, no período da manhã e outro no período da noite, por duas semanas. Entretanto, em decorrência do atual problema nas máquinas, o telecentro está funcionando parcialmente até que as máquinas sejam consertadas.

Quando perguntado ao servidor se ele conhecia algum programa (federal, estadual ou municipal) de computador popular e internet a preço popular, o servidor informou que não conhecia.

No que diz respeito à oferta de ações que propiciam o letramento digital, cursos voltados para o desenvolvimento de habilidades criativas e apropriação do conhecimento, o entrevistado informou que no telecentro só há a promoção dos cursos básicos de introdução à internet. Informou ainda que o telecentro também não utiliza o espaço para a promoção da EaD. É importante frisar que o Programa Espaço Cidadão visa fomentar curso de qualificação profissional, os seja, cursos que propicia o letramento digital. Entretanto, o telecentro Espaço Cidadão – Escola Paulo Freire não tem desempenhado este tipo de serviço que consta nas ações do Programa.

### **6.3.2 Telecentro Espaço Cidadão – Biblioteca Cidadã Abílio João Vizzotto**

Este telecentro está situado na Biblioteca Cidadã Abílio João Vizzotto, localizado na Rua Alba de Souza e Silva, nº. 80 – Pontal do Paraná. Também se trata de um telecentro do Programa do Governo do Estado chamado Espaço Cidadão e é de responsabilidade da Secretaria para Assuntos Estratégicos (SEAE).

O telecentro em análise se encontra em bom estado de conservação e funcionamento. Os equipamentos de informática ainda estão sob a garantia do fabricante e, embora não sejam máquinas de última geração e desempenho, são boas máquinas da marca Positivo. São equipadas com o sistema operacional software livre Ubuntu. Atualmente, o telecentro conta com 10 computadores, todos funcionando perfeitamente. A conexão de internet é via fibra ótica. O espaço funciona de segunda a sexta-feira, das 8:00h às 12:00h e das 13:30 às 17:00h. O espaço tem maior número de usuários no período de temporada e em dias não letivos.

Atualmente o telecentro conta com apenas uma servidora do município desempenhando atividades. Há cinco anos que esta servidora trabalha na biblioteca e no telecentro diariamente, mas, anteriormente, era apenas de duas a três vezes por semana. Sua formação corresponde ao ensino médio completo e, para poder atuar no telecentro, passou por processo de capacitação, fazendo cursos no Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) e no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), como pode ser observado, segundo a servidora do telecentro:

Fiz treinamento 28, 29 e 30 de outubro. 2013, para ficar capacitada para o telecentro, esse curso foi presencial. Fiz um outro on-line, teve avaliação também e vou fazer mais um dia 24 e 25 de março, esse vai ser uma capacitação em atendente de telecentro na CELEPAR. (informação verbal).

As principais atividades desempenhadas no telecentro são: acompanhamento dos usuários, auxílio no manejo das tecnologias e ministração de cursos de alfabetização digital, como mostra a servidora responsável pelo espaço:

Dou curso de voluntária depois do expediente, das 17:00 às 19:00, o curso chama tecnologia e comunidade Intel aprender. É um curso da INTEL. Fiz a capacitação e recebi certificado que estou apta para dar esse curso. Para eu poder dar esse curso como não tem outra pessoa para ficar na biblioteca durante o expediente, então forneço ele como voluntária. Esse curso seria para pessoas de 10 a 18 anos. (informação verbal).

Apesar de o telecentro ser destinado à comunidade geral, são as crianças e os adolescentes que mais frequentam o espaço. O tempo de uso do computador é livre, desde que não tenham usuários na fila de espera querendo utilizar. O conteúdo de acesso também é livre, excluindo apenas conteúdos ilegais e impróprios. Comumente, as pessoas utilizam à internet para o lazer e para a pesquisa escolar.

A CELEPAR é responsável apenas pelo suporte técnico no que diz respeito às questões de softwares e configuração, pois, como já referido, as máquinas se encontram no período de garantia do fabricante, que se estende até 2017. Dessa forma, quando o problema é de hardware, o fabricante é acionado.

O procedimento de acompanhamento dos conteúdos que são acessados tem por finalidade apenas o monitoramento e é feito pela CELEPAR, que o realiza por meio de *proxy*. Não existe um acompanhamento do material acessado para a propositura de cursos que são de interesse dos usuários; entretanto, a atendente do telecentro sempre está acompanhando as dificuldades dos estudantes e, na medida do possível, é prestado todo o auxílio possível.

Quando perguntada se conhecia algum programa do governo, nas várias esferas governamentais, que ofertasse computadores e internet a preços populares, a resposta da servidora foi negativa.

Com relação ao fornecimento de cursos básicos de informática, alfabetização digital, este Espaço Cidadão é responsável pelo provimento de cursos em parcerias com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) e o SENAC. Já no que tange ao provimento de cursos que propicia o letramento digital, o telecentro também possui algumas parcerias com o SENAR e SENAC que fornecem cursos desta ordem, como por exemplo: o curso de Excelência em vendas e o de Contabilidade.

A entrevistada ainda informou que este telecentro também vem sendo utilizado para promover cursos tanto presencial, como à distância. Atualmente, existem dois cursos que estão funcionando na modalidade EaD, sendo um deles o curso de informática básica e o outro de contabilidade, como pode ser observado de acordo com a servidora do telecentro:

As inscrições destes cursos são realizadas aqui no telecentro, depois eu passo essas inscrições para a SENAC. Depois que eu realizo as inscrições, eu imprimo elas e envio para o SENAC, depois as pessoas começam fazer o curso à distância aqui no telecentro.

(informação verbal).

Desta forma, dentre os telecentros do Programa Espaço Cidadão, este vem ofertando cursos que sobrepujam as noções básicas de informática, além de promover o uso do espaço para a EaD. Este telecentro tem maior aproximação com a noção de inclusão digital mais abrangente. Essa ação está em consonância com a proposta do programa Espaço Cidadão.

### **6.3.3 Telecentro Comunitário da Associação Comunitária de Apoio Social**

Este telecentro recuperado por meio do MID não foi localizado. De acordo com os dados levantados, deveria ser o Telecentro Comunitário da Associação Comunitária de Apoio Social (ACASPP), localizado na Rua Desembargador Cunha Pereira, s/n. – Balneário Grajaú. Seria um telecentro oriundo do programa GESAC. Não foi possível contato por meio do telefone registrado no MID. A rua foi toda percorrida pela pesquisadora e, em diálogo com os moradores, os mesmos informaram não conhecer esta associação, nem o telecentro. Ninguém do Poder Público Municipal soube dar informação.

### **6.3.4 Telecentro - Associação Comunitária de Pescadores e Aquicultores**

Este telecentro recuperado por meio do MID também não foi localizado. De acordo com os dados levantados, deveria estar localizado na Associação Comunitária de Pescadores e Aquicultores, situada na Rua Pau Brasil, no Balneário Pontal do Sul. De acordo com os dados do MID, deveria ser um telecentro do programa GESAC. A Associação não está mais funcionando, mas foi possível visualizar por entre as janelas a existência de computadores em uma sala. Em diálogos com moradores das proximidades da associação, esta deixou de funcionar há algum tempo e, com ela, o telecentro também.

### **6.3.5 Telecentro – Programa Maré**

O quinto telecentro procurado em Pontal do Paraná, de acordo com os dados do MID, é o Programa Maré e deveria estar localizado na Colônia dos Pescadores Z5, na Av. Paranaguá, no Balneário Shangri-lá. Ao chegar ao endereço, foi possível conversar com um representante da Colônia dos Pescadores, que informou que o telecentro ainda não está funcionando, sendo aguardada a montagem do espaço. Enquanto isso, os computadores destinados a este telecentro estão na Prefeitura Municipal de Pontal do Paraná. Pela informação coletada, ficou sob a responsabilidade da prefeitura a instalação do telecentro para a Colônia dos Pescadores. O espaço é bastante aguardado. A expectativa é a de que o telecentro seja instalado logo. Entretanto, não há data definida.

### **6.3.6 Telecentro Comunitário de Pontal do Paraná**

O sexto telecentro visitado foi o Telecentro Comunitário de Pontal do Paraná, localizado na Rodovia PR 412, km 6,5, Balneário Ipanema. Segundo os dados do MID, este telecentro faz parte do Programa GESAC. Ele está localizado nas dependências do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

O telecentro, no momento, se encontra em bom estado de conservação e funcionamento. O espaço conta com dez computadores, todos funcionando. Entretanto, os equipamentos não são novos e já se encontram defasados quando comparados com as máquinas encontradas atualmente no mercado. Possuem processador Intel Celeron. São oriundos do Ministério das Comunicações, pertencentes ao pregão de 2007. Utilizam como sistema operacional software livre Linux. O espaço possui dez computadores, todos em funcionamento. A conexão de internet é via fibra ótica. O telecentro funciona de segunda a sexta-feira. O programa atende em média oito usuários por dia.

Até pouco tempo atrás, dois servidores da prefeitura desenvolviam atividades exclusivamente no telecentro: existia uma servidora que ministrava cursos no telecentro e, até o ano passado, havia outro servidor que dava suporte. Um dos

servidores tem formação em Gestão Pública e o outro em Matemática, com pós-graduação em Matemática e Física. Ambos possuem cursos de informática e também receberam capacitação para atuarem no telecentro. Quando atuavam no telecentro, os servidores tinham como atividade principal fomentar cursos de informática básica para a comunidade de Pontal do Paraná. Entretanto, ambos foram designados para outro espaço da prefeitura e o telecentro não tem mais funcionários exclusivos. O atendimento atualmente é feito pelos próprios funcionários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Os frequentadores do espaço possuem perfis variados, indo de crianças a idosos. Os cursos que eram ofertados nestes espaços, não possuíam parcerias com outras instituições. O tempo de utilização do telecentro é livre, mas quando há fila de espera, o tempo passa a ser limitado. Quando são ministrados cursos, estes possuem duração de 1h30min. Os usuários têm acesso livre aos conteúdos da internet, com restrição aos conteúdos ilegais e impróprios. As pessoas utilizam o espaço, em geral, com a finalidade de lazer, mas existem usuários que fazem uso dos computadores com a finalidade de estudo.

Não existe um monitoramento com a finalidade de colher informações para fomentar cursos de interesse da comunidade. O monitoramento realizado tem apenas a finalidade de coibir o acesso aos conteúdos impróprios e ilegais. Os principais cursos que são ofertados neste espaço são de noções básicas de informática, que visam atender um público variado. Ou seja, cursos que têm como objetivo a alfabetização digital. Já houve curso focado mais para ao público da terceira idade.

A servidora que concedeu a entrevista informou desconhecer programas do governo, seja federal, estadual ou municipal, que têm como objetivo disponibilizar computadores e internet a preços populares. Quanto à oferta de ações que propiciam o letramento digital, ou seja, cursos que estimulam a apropriação crítica do conhecimento, ela informou que, por enquanto, o telecentro não tem oferecido cursos desta natureza. O telecentro também não utiliza o espaço para a promoção da EaD.

A partir das observações feitas no local e da entrevista realizada com a servidora, percebeu-se que para que seja dada continuidade às ações anteriormente desempenhadas, o telecentro necessita de profissionais com capacitação na área de informática e que atuem diretamente neste espaço, tendo em vista que os dois servidores que desempenhavam suas atividades foram removidos para outros órgãos do município, recaindo o atendimento às servidoras do CRAS.

### **6.3.7 Telecentro Indústria do Conhecimento – SESI**

O sétimo telecentro visitado foi o do Programa SESI, chamado Indústria do Conhecimento. Ele se encontra localizado na Alameda Angélica, s/n, no Balneário Canoas. Este programa é uma parceria do SESI com o Ministério da Educação, Ministério das Comunicações, dentre outros.

O Telecentro da Indústria do Conhecimento de Pontal do Paraná está em ótimo estado de conservação e funcionamento. O espaço é aconchegante e agradável. Conta com nove computadores, todos funcionando perfeitamente. O tipo de conexão de internet é via fibra ótica. Os computadores são da marca Positivo e possuem processador Intel Core 2 Duo.

Atualmente existe uma parceria entre o SESI e a prefeitura do município. O SESI foi a instituição responsável pela construção e fornecimento da infraestrutura necessária para abertura do espaço. Ficou sob a responsabilidade do município o provimento do pessoal e a manutenção do espaço: assim a prefeitura é responsável também pelo suporte técnico das máquinas quando necessário.

O telecentro funciona de segunda a sexta-feira, no horário comercial. Em média, o programa atende entre 15 e 20 pessoas diariamente. Entretanto, no período da temporada, há um aumento significativo de usuários, chegando a 30 pessoas atendidas. Visa atender a comunidade em geral, mas os utentes que mais frequentam são as crianças e os adolescentes.

Existem dois monitores que são responsáveis pelo espaço, tanto da biblioteca, quanto do telecentro. O monitor que concedeu a entrevista está cursando o segundo ano do ensino médio. Possui curso básico de informática. Tem curso de auxiliar administrativo. Segundo ele, o treinamento que tiveram para atuar neste programa foi voltado para operar o sistema Pergamum (sistema de gerenciamento de biblioteca). O acompanhamento realizando junto aos usuários do espaço é apenas para segurança, com objetivo de verificar se eles não estão acessando páginas que possuem conteúdos proibidos e impróprios e, também, para quando necessitam de alguma ajuda com as máquinas ou com a internet. Não existe um monitoramento para levantamento das necessidades dos usuários.



No momento, o espaço não tem ofertado cursos de alfabetização digital e letramento digital. São ações que seriam de extrema importância para a inclusão digital de forma abrangente. Mas, quando algum órgão necessita utilizar o telecentro para promover algum curso, o espaço é liberado. “Teve um curso aqui no ano passado voltado para a saúde” (monitor do Programa Indústria do Conhecimento). Dessa forma, o espaço em si não promove ações voltadas para a inclusão. Além disso, o espaço não é utilizado para a promoção da EaD.

O monitor que concedeu a entrevista informou desconhecer programas do governo, seja federal, estadual ou municipal, que têm como objetivo disponibilizar computadores a preços populares e disse que apenas ouviu dizer sobre algum programa voltado para a internet a preços mais atrativos.

Verificou-se que neste telecentro não são desenvolvidas ações que propiciem uma inclusão digital mais ampla, compreendendo as suas várias facetas. Viu-se que os monitores também não estão totalmente capacitados e que, desde que iniciaram as atividades no telecentro, nunca receberam a capacitação e o treinamento necessários. Além disso, os monitores se desdobram para atender também as demandas da biblioteca, o que inviabiliza a dedicação integral ao telecentro.

#### **6.4. PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM GUARATUBA**

Por ordem do rei de Portugal, em 1765, foi ordenado que se fundassem povoados em locais considerados convenientes no Brasil para a coroa portuguesa. A partir da Portaria de 5 de dezembro de 1765, D. Luiz Antônio de Souza Botelho Mourão nomeou uma pessoa das Tropas Auxiliares e figura importante no governo da Capitania de Paranaguá para conduzir a formação de um povoado na enseada de Guaratuba. Em seguida, foram enviados colonizadores para que o povoado fosse formado (IBGE, 2014a).

Em 1771, o governo da capitania de Paranaguá elevou o povoado à categoria de Vila, em virtude de tentativas de ocupações por forças espanholas, passando a se chamar São Luiz de Guaratuba da Marinha. O município foi extinto em 1938, tornando-se um Distrito do Município de Paranaguá. Apenas em 1947 que Guaratuba foi desmembrada de Paranaguá. A alteração da Toponímica Distrital de

São Luiz de Guaratuba da Marinha para Guaratuba foi possível por meio da lei estadual n.º 790, de 14-11-1951. (IBGE, 2014a).

Atualmente, a população do município de Guaratuba é constituída por 32.095 habitantes, distribuídos em uma área de 1.326,791km<sup>2</sup>. Guaratuba possui um Produto Interno Bruto per capita de R\$ 12.095,40, já o valor de rendimento per capita dos domicílios urbanos em Guaratuba é de R\$ 510,00 e rendimento per capita dos domicílios rurais é de R\$ 350,00 (IBGE, 2014a). Já o seu IDHM em 2010 era de 0,717 (Renda 0,737, longevidade 0,828 e educação 0,604). (PNUD, 2013). Em Guaratuba 40,00% dos domicílios possuíam computador e 31,04% possuíam computador com acesso à internet no ano de 2010 (CPS, TELEFÔNICA, 2012).

Com relação aos centros de inclusão digital, foi levantada a existência de quatro endereços de telecentros. As informações foram coletadas junto ao MID, à Prefeitura Municipal de Guaratuba à SEAE. Após o levantamento dos endereços, iniciou-se o processo de visita nos locais e as entrevistas.

#### **6.4.1 Telecentro Espaço Cidadão - Biblioteca Pública Municipal**

O primeiro telecentro visitado foi o Espaço Cidadão localizado na Biblioteca Pública Municipal de Guaratuba, situada na Rua Capitão João Pedro, n.º. 123 - Centro. A entrevista foi concedida por uma servidora do Município, que era a responsável pela biblioteca e pelo telecentro.

O telecentro se encontra em razoável estado de conservação e funcionamento. No momento da visita, os computadores estavam sendo deslocados para outra sala da biblioteca. Os computadores são da marca Positivo com processador Celeron, oriundos do kit comunitário, do Ministério das Comunicações, pregão 2007. Havia também computadores oriundos do programa do Banco do Brasil, mas como estavam muito obsoletos, foram descartados. Atualmente, o telecentro conta com 10 computadores e todos eles estão funcionando. A conexão de internet é via banda larga. Quando as máquinas necessitam de manutenção, a prefeitura é o órgão responsável pelo provimento da assistência necessária.

O espaço funciona de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 11h30min e das 13h30min às 17h00. Os maiores frequentadores do espaço são aqueles que estão

realizando cursos no telecentro. Em média são 15 usuários por dia. Mas o telecentro se destina também para toda comunidade. Os usuários da terceira idade e os adolescentes são os que mais frequentam o espaço.

O tempo de uso é livre desde que não esteja sendo realizado curso e não tenham pessoas na fila de espera querendo utilizar as máquinas. Os usuários podem acessar as redes sociais, jogar, realizar pesquisas gerais, não podendo apenas acessar conteúdos ilegais e inapropriados. É um espaço bastante livre. As pessoas utilizam mais para qualificação profissional e lazer.

O Espaço Cidadão existente na Biblioteca Municipal de Guaratuba conta com um servidor especificamente para o telecentro. O servidor designado para o telecentro possui formação na área da educação. Possui curso de dois anos na área de informática. Entretanto, não recebeu treinamento específico para atuar neste telecentro. A principal atividade desenvolvida por ele é fomentar cursos de noções de informática para a comunidade, além de realizar atividades de monitoramento das informações acessadas pelos usuários, mais por questão de segurança.

No que diz respeito à alfabetização digital, o telecentro oferta cursos todos os dias, das 9:00 às 10:00 e no período da tarde existe outra turma que realiza o curso de noções básica de informática. Dessa forma, a servidora da biblioteca Pública Municipal de Guaratuba salienta que:

O telecentro é usado para o público em geral e para cursos todos os dias. Ano passado estava tendo duas turmas de manhã e duas à tarde. Para realizar o curso, como estava muito requisitado, foi deixado apenas nas sextas para utilização geral dos computadores (informação verbal).

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é o órgão responsável por realizar a inscrição das pessoas que desejam realizar o curso de informática básica ofertado pelo telecentro. Existe também uma parceria com o SENAC que fomenta cursos voltados para o programa menor aprendiz, que visa qualificação profissional dos jovens:

O CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), em parceria com o Senac, promove cursos de aperfeiçoamento e crescimento pessoal e profissional. Dentre eles, destacamos o Programa Jovem Aprendiz, no qual participam adolescentes de 14 e 15 anos. Durante um ano, são oferecidas aos jovens aulas teóricas e práticas. A teoria é aplicada em sala de aula (incluindo Matemática Financeira e

Informática) e a prática é exercida em empresas cadastradas. (GUARATUBA, 2015).

Entretanto, os cursos fomentados pelo SENAC também são cursos de alfabetização digital, ou seja, noções básicas de informática. O telecentro não oferta curso de letramento digital, além de não fomentar a EaD.

Quando o telecentro tinha a parceria com o Programa do Banco do Brasil, existia no espaço uma oficina de condicionamento de computadores, onde os usuários aprendiam sobre hardware, ou seja, aprendiam consertar as máquinas e recondicionar computadores. Mas desde que finalizou a parceria com este programa, não existe mais esta ação. As oficinas de condicionamento de computadores são muito importantes nos centros de inclusão digital, pois aqueles usuários que almejam ser um técnico em informática enxergam nestes espaços a forma de poder aprimorar seus conhecimentos e se profissionalizar nesta área.

Quando perguntado à servidora se ela conhecia algum programa do governo de computador popular e internet a preço popular, sua resposta foi negativa.

#### **6.4.2 Telecentro Cubatão**

A segunda visita deveria ser no Telecentro Cubatão, situado, segundo levantamento realizado junto ao MID, na Avenida Ponta Grossa, nº. 1365, centro de Guaratuba. Pelos dados recuperados, este telecentro deveria fazer parte do Programa Espaço Cidadão. Entretanto, no endereço indicado não existe telecentro. Em conversa com uma funcionaria (trabalhadora doméstica) da residência, o imóvel sempre foi residencial: nunca foi utilizado para outra finalidade. Portanto, nunca existiu um telecentro no endereço cadastrado no Mapa da Inclusão Digital. Ninguém mais soube fornecer informações adicionais.

#### **6.4.3 Telecentro Guaratuba**

A terceira visita deveria ser no Telecentro Guaratuba, Espaço Cidadão, situado, segundo levantamento realizado junto ao MID, na Av. 29 de Abril, nº. 425.

Contudo, no local não existe nenhum telecentro. Neste endereço funciona parte da Prefeitura Municipal de Guaratuba e, em diálogos com servidores do paço municipal, eles informaram que desconhecem a existência de telecentro no local. Segundo eles, nunca existiu telecentro no prédio da Prefeitura. Os servidores informaram que o telecentro que existe em Guaratuba está localizado na Biblioteca Pública Municipal.

#### **6.4.4 Telecentro Maré**

Por fim, a quarta visita foi na Sede da Colônia dos Pescadores Z 7 em Guaratuba, onde deveria existir o Telecentro Maré. Os Kits deste telecentro provêm do Projeto Maré, do Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA). Segundo informações levantadas no local, não existe um telecentro em funcionamento, como mostra a funcionária da Colônia dos Pescadores:

Na verdade existe o projeto. Os computadores chegaram, mas ainda não foram instalados. Os computadores vieram do Ministério da Pesca e Aquicultura. Os computadores chegaram há mais ou menos um ano. Ficaram de contratar uma pessoa que seria responsável para dar o curso e cuidar do telecentro. A internet foi instalada e desinstalada também. Começou a dar problema. Era internet da OI. (informação verbal).

Como visto, os computadores chegaram há algum tempo e se encontram encaixotados, se deteriorando. Este é um problema grave, pois as máquinas paradas estão sofrendo ação da maresia, tendo em vista que a Colônia dos Pescadores se encontra próxima ao mar.

O objetivo do telecentro era de ofertar treinamento e curso para os pescadores e para os filhos de pescadores. De acordo com as informações colhidas, tantos os pescadores, quanto seus filhos, em sua maioria, não possuem acesso aos computadores com internet. A funcionária entende que é de extrema importância que o telecentro inicie o seu funcionamento, para que toda a comunidade de pescadores possa desfrutar dos equipamentos que lá se encontram e de possíveis cursos.

De acordo com a funcionária, estava também no projeto do telecentro que a Colônia teria um Pedagogo auxiliando nas atividades que fossem desenvolvidas no

espaço, além dos monitores que viriam para o Programa. Segundo informações, quem ficou responsável pelo provimento dos recursos humanos para atuarem no telecentro foi o Ministério da Pesca e Aquicultura (PMA). Mas, até o momento, não foi destinada nenhuma pessoa. Neste telecentro, quando instalado, não haverá nenhuma parceria com a prefeitura do município. Os equipamentos foram retirados da caixa apenas quando chegaram ao telecentro, em seguida foram guardados novamente e deixados na sala que deveria ser o telecentro.

## **6.5 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM ANTONINA**

Antonina teve como primeira ocupação humana comprovada por meio dos sambaquis - amontoados de conchas e restos de peixes. Posteriormente, o local foi habitado pelos índios Carijós. Entre 1648 e 1654, Antônio Leão, Pedro Uzeda e Manuel Duarte receberam de Gabriel de Lara as primeiras sesmarias, onde se iniciaram as primeiras ocupações portuguesas. A partir de 1712 iniciou a instalação em Antonina do trabalho de mineração e agricultura na região do sítio Graciosa. A partir deste evento, pessoas começaram a serem atraídas para esta localidade, transformando o lugar em um povoado, em 1714. No ano de 1761, a antiga povoação de Polir é elevada à freguesia e, algumas décadas mais tarde, em 1797, a freguesia é alçada a categoria de vila, passando a se chamar Antonina, com uma população de 2.300 habitantes. Uma nova alteração ocorreu em 1857, quando Antonina passou a ser uma Comarca por meio da lei nº. 14 (ANTONINA, 2015; IBGE, 2014a).

Antonina tem atualmente uma população de 19.414, difundida numa área de 882,317 km<sup>2</sup>. O Produto Interno Bruto per capita do município no ano de 2012 girava em torno de R\$ 11.791,16, onde o rendimento per capita dos domicílios urbanos era de R\$ 403,33 e o rendimento per capita dos domicílios rurais de R\$ 311,25. (IBGE, 2014a). No que tange ao IDHM, Antonina no ano de 2010 possuía 0,687 (Renda 0,686, longevidade 0,838 e educação 0,564). (PNUD, 2013). Cerca de 28,96% dos domicílios possuem computador e apenas 20,23% deles possuem computador com internet, segundo dados de 2010. (CPS, TELEFÔNICA, 2012).

Com relação aos espaços de inclusão digital em Antonina, levantou-se a existência de cinco endereços de telecentros. Os dados foram localizados no MID, na

Prefeitura Municipal e na SEAE. A partir dos endereços dos telecentros levantados, iniciou-se o processo de visita nos locais e as entrevistas.

### **6.5.1 Telecentro Comunitário Banco do Brasil**

O primeiro espaço de inclusão digital visitado foi o Telecentro Comunitário Banco do Brasil, localizado na Secretária Municipal de Assistência Social, situada na Rua Quinze de Novembro, nº. 150 - Centro. A entrevista foi concedida pela psicóloga do CRAS.

Observou-se que o telecentro se encontra em razoável estado de conservação. Entretanto, no momento, o telecentro não está funcionando, pois caiu um raio que danificou as máquinas. Desde então, o CRAS está aguardando o conserto dos computadores. As máquinas estão equipadas com o sistema operacional software livre Linux. Atualmente, o telecentro conta com 12 computadores da marca Positivo. A conexão de internet é via banda larga. Em média, o telecentro atende cinco usuários por dia. O telecentro é aberto para a comunidade geral apenas de segunda, quarta e sexta, no horário comercial. Este espaço é mais utilizado para fomentação de cursos, como mostra a servidora do CRAS “Não tem uma procura grande pelo telecentro, ele é mais utilizado para a realização de cursos. A demanda espontânea da população é muito pouca” (informação verbal).

Quem mais utiliza o espaço são os adultos. Antes das pessoas utilizarem as máquinas, elas são indagadas sobre a finalidade do uso dos computadores. O acesso às redes sociais é bloqueado. Os usuários utilizam mais as máquinas para a pesquisa e o estudo. Dessa forma, o monitoramento existente é apenas para o controle. O telecentro não possui um profissional específico que trabalha exclusivamente no espaço e, quando o CRAS precisa de algum técnico ou professor para fomentar algum curso, a prefeitura viabiliza. Em outros momentos, são os servidores/funcionários do CRAS que gerenciam e controlam o uso do espaço.

A alfabetização digital é fomentada neste telecentro. Existem cursos de informática básica que são ofertados a toda comunidade. O interessante deste telecentro são as parcerias que existem com o SENAC e SENAR. Desta forma, estas entidades auxiliam na promoção da alfabetização digital fomentando cursos de noções

básicas de informática.

A servidora entrevistada desconhece programas do governo de computador popular e internet a preço popular para as pessoas que possuem baixos rendimentos. Disse que já ouviu falar, mas não possui maiores detalhes acerca deles.

Quanto à oferta de cursos que propiciem o letramento digital, ou seja, oferta de cursos voltados à apropriação crítica do conhecimento, o telecentro não fornece, sendo apenas promovidos cursos de noções básicas de informática. Com relação à utilização do espaço para a promoção da EaD, a informação obtida é a de que já houve um curso em que a Companhia Paranaense de Energia (COPEL) utilizava o telecentro aos sábados para a realização de um curso de Educação à Distância. Os servidores do CRAS não possuíam maiores informações a esse respeito, pois a responsabilidade pelo curso era da COPEL.

Seria importante que o espaço contasse com servidores ou monitores, com conhecimentos em informática e destinados exclusivamente para o telecentro, para melhor desenvolvimento das atividades ali ofertadas e, também, que os dias e horários de funcionamento do espaço fossem ampliados, assim como o acesso à informação na rede fosse mais livre, deixando o usuário explorar a internet de forma mais ampla, sempre respeitando, é claro, as normas que proíbem o acesso ilegal e impróprio.

### **6.5.2 Telecentro Edusol Antonina**

A segunda visita foi na Rua Comendador Araújo, nº. 88, onde deveria estar situado o telecentro Edusol Antonina. Segundo o MID, consta que este programa faz parte do Telecentros Comunitários Banco do Brasil. Mas foi tentado localizar o endereço e perguntado aos moradores e órgãos públicos onde ficava este telecentro, mas todos desconhecem a existência do estabelecimento. Nos dados levantados também consta um número de telefone através do qual se tentou contato telefônico, mas o mesmo não está em funcionamento.

### **6.5.3 Telecentro Antonina**



O Telecentro Antonina, que deveria fazer parte dos Telecentros Comunitários Banco do Brasil segundo o MID, está localizado na Praça dos Sagrados Corações, esquina com a Rua Vice. Entretanto, assim como o telecentro anterior, não foi localizado. Tentou-se obter informações com moradores, órgãos do governo e todos desconhecem a existência deste espaço em Antonina.

#### **6.5.4 Telecentro – Biblioteca Cidadã de Antonina**

O quarto telecentro estava localizado na Biblioteca Cidadã de Antonina, na Av. Conde, s/n, centro de Antonina. É um telecentro do Espaço Cidadão. No ano de 2013, em virtude da minha participação no projeto intitulado “Bibliotecas Comunitárias no Litoral do Paraná”, da UFPR - setor litoral tive conhecimento da existência deste telecentro e, naquele momento, observei a comunidade utilizando os equipamentos, que eram máquinas que se encontravam em bom estado de funcionamento e conservação. Na ocasião, o telecentro não contava com o acesso à internet, mas estava para ser instalada. Após o desenvolvimento das atividades na biblioteca, não compareci mais à Biblioteca Cidadã até 2015.

A conjuntura do telecentro mudou muito de 2013 para 2015. A servidora municipal que concedeu a entrevista informou que a internet nunca foi instalada e que os computadores não estão mais na Biblioteca Cidadã “Antes tinha computador, mas não tinha internet, hoje não tem computador nem internet”. (informação verbal). O telecentro que existia lá era utilizado para a realização de trabalhos e jogos, mesmo não havendo internet. Segundo a servidora entrevistada, os equipamentos do telecentro foram todos para o Teatro Municipal de Antonina “Foram levados para lá, mas não para ser utilizado como telecentro e sim pela administração”. (informação verbal). Faz sete meses que os equipamentos foram levados do telecentro.

A informação obtida foi que o telecentro deve ser reaberto, pois existe uma demanda muito grande por parte da comunidade local solicitando que os computadores voltem para a biblioteca, como mostra a servidora “[...] estão pedindo e em uma biblioteca tem que ter os computadores, está fazendo muita falta”. (informação verbal).

Novamente foi solicitada pelos servidores da biblioteca a instalação da internet, pois eles próprios não possuem computadores com acesso à internet, uma realidade bastante complexa para o desenvolvimento das atividades diárias. A expectativa da servidora é a de que reabra o telecentro e que a internet seja instalada, pois todos perdem com a falta dos equipamentos. Mesmo antes, sem o acesso à internet, os computadores eram utilizados para atividades variadas.

### **6.5.5 Programa Espaço Cidadão - Telecentro da Associação Siri Portinho**

O quinto telecentro visitado faz parte do Programa Espaço Cidadão e é o Telecentro da Associação Siri Portinho. Está localizado na Associação Siri Portinho, na Rua Escoteiro Milton Oribe, nº. 395 – Antonina. Este telecentro é de iniciativa do Governo do Estado, estando sob a responsabilidade da SEAE. A entrevista foi concedida pelo Presidente da Associação.

Os equipamentos do telecentro se encontram em estado razoável de conservação. São computadores da marca Positivo, com processador Pentium 4 considerado ultrapassado. Atualmente, o telecentro conta com 9 computadores, todos funcionando, mas a internet, em virtude de um problema na rede, não está funcionando há seis meses. Como é um telecentro do Espaço Cidadão, foi enviado ofício à SEAE solicitando o conserto da rede, mas até o momento o problema não foi solucionado. O responsável não soube informar o tipo de conexão de internet. O espaço funciona de segunda a sexta-feira das 8:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h.

Atualmente o telecentro conta com uma monitora que fica à disposição do centro de inclusão digital. É de responsabilidade do governo do estado a manutenção e remuneração desta monitora no telecentro. Quando houve a contratação, foi realizado um treinamento geral para ela desenvolver as atividades no telecentro. As principais atividades desenvolvidas no espaço são: acompanhamento dos usuários, auxílio aos estudantes com suas dificuldades no uso e no manejo das tecnologias.

Apesar de ser destinado à comunidade em geral, o telecentro é mais frequentado pelas crianças. O tempo de uso é livre, desde que não existam usuários esperando para utilizar os computadores. O conteúdo de acesso também é livre, salvo se for conteúdo ilegal ou proibido. As pessoas utilizam o telecentro mais para o lazer

e para questões profissionais. Quando a internet está funcionando, o espaço é utilizado por 25 a 30 pessoas diariamente. O presidente da Associação quer firmar uma parceria com o colégio que fica ao lado da Associação, pois nele não existe um laboratório de informática para os alunos.

A CELEPAR, por meio da SEAE, é responsável pelo suporte técnico dos softwares e configuração. Como o telecentro está com um problema mais complexo na rede de internet, estão aguardando os encaminhamentos por meio da SEAE.

O procedimento de acompanhamento dos conteúdos que são acessados tem por finalidade apenas o monitoramento e é feito pela CELEPAR, como mostra o Presidente da Associação: “O monitoramento é feito por Curitiba, mas a gente aqui fica em cima também, esse monitoramento é mais para segurança, mas também fica de olho para auxiliar e ajudar nas dificuldades de acesso deles”. (informação verbal). Quando perguntado se o entrevistado conhecia algum programa do governo, nas várias esferas, que ofertasse computadores e internet a preços populares, a resposta, com relação aos computadores, foi negativa, mas que “existe um que é mais para as escolas, professores, pedagogos, diretores, mas para aluno não, é mais para quem trabalha no ramo da educação”. Com relação à internet a preços populares, o entrevistado já ouviu falar, mas desconhece a proposta mais densamente.

Com relação ao fornecimento de cursos que propiciem o letramento digital, possibilitando a apropriação crítica, na visão do presidente, primeiramente é necessário começar “com o básico, depois vamos avançando”. (informação verbal). Portanto, não há oferta de cursos com essa magnitude neste espaço.

Constatou-se por meio da visita, observação e entrevista que, mesmo este telecentro atendendo com equipamentos deficientes e com recursos escassos, os envolvidos almejam melhorar o espaço para a comunidade e todos têm a preocupação de ajudar os usuários; ainda têm a ciência de que ao ensinarem, também podem aprender, como mostra o entrevistado “Ao mesmo tempo em que ela [monitora] ensina, ela aprende também”. (informação verbal).

## **6.6 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM MORRETES**

A história de Morretes se iniciou por volta de 1721 quando o Ouvidor

Rafael Pires Pardinho deliberou que a Câmara de Paranaguá realizasse a demarcação de trezentas braças de terra para que, futuramente, se transformasse no povoado de Morretes. No ano de 1733 foi realizada a demarcação, que passou a se chamar Nossa Senhora do Porto e Menino de Deus dos Três Morretes. No ano de 1869, por meio da Lei nº. 188, a vila foi elevada à cidade, passando a ser nomeada de Nhundiaquara. Foi apenas no ano de 1870 que a cidade passou a se chamar Morretes, por meio da Lei nº. 277. A cidade teve participação importante no ciclo do ouro, da Erva-mate e, também, da cana de Açúcar (MORRETES, 2015; IBGE, 2014a).

A população atual de Morretes é de 16.381, distribuída em uma área de 684,580 km<sup>2</sup>. No ano de 2012 o Produto Interno Bruto Per Capita do município era de R\$ 10.268,76. Os moradores de Morretes têm uma renda per capita urbana por volta de R\$ 563,33 e o rendimento per capita dos domicílios rurais é de R\$ 393,33. (IBGE, 2014a). Com relação ao IDHM, em 2010, este município possuía um índice de 0,686 (Renda 0,710, longevidade 0,837 e educação 0,544). (PNUD, 2013). No que se refere aos domicílios que possuem computadores, no ano de 2010 Morretes tinha 29,81% de seus domicílios com computadores e apenas 18,01% de computador com acesso à internet. (CPS, TELEFÔNICA, 2012).

Foram recuperados dois endereços de telecentro no município de Morretes. O levantamento foi realizado no MID, na Prefeitura Municipal de Morretes e na SEAE. A partir dos endereços levantados, deram-se início as visitas e entrevistas nos endereços recuperados.

### **6.6.1 Telecentro de Morretes**

Este deveria ser o Telecentro de Morretes, um recinto do Programa Espaço Cidadão (Paranavegar). Segundo consta no MID, sua localização seria no Rotary Club de Morretes, na Rua Antônio Gonçalves do Nascimento, nº. 14. Constatou que o Rotary existe, mas que o telecentro está fechado. Em seguida, visando coletar mais informações, foi realizada uma visita na Prefeitura Municipal de Morretes e o responsável pelo Departamento de Tecnologia da Informação informou que o programa foi descontinuado em 2011.

### **6.6.2 Telecentro AMANATANAL**

O segundo telecentro do município visitado se encontra na Associação dos Moradores da América de Baixo, América de Cima (AMANTANAL), localizada na zona rural de Morretes. Faz parte do Kit Telecentro, Ministério das Comunicações, Pregão 2010. Os equipamentos do telecentro se encontram em bom estado de conservação e funcionamento. São computadores da marca CCE. Atualmente, o telecentro conta com 11 computadores, todos funcionando. O tipo de conexão com a internet é via rádio. O telecentro funciona de segunda a sexta das 1300h às 19:00h. A entrevista foi concedida pelo monitor do telecentro.

Atualmente o telecentro conta com um monitor que fica exclusivamente a disposição do centro de inclusão digital. Não foi realizado um treinamento com o monitor para ele ali atuar. As principais atividades desenvolvidas pelo monitor são: administrar o espaço, acompanhar os usuários, auxiliar as pessoas com dificuldades no uso e no manejo das tecnologias. Para o monitor, trabalhar no telecentro é “uma escola tanto para eles, como para mim”. (informação verbal).

O perfil dos usuários que acessam o telecentro é variado, sendo frequentado por crianças, adolescentes e adultos. O espaço é destinado para toda comunidade daquela região. O tempo de utilização é livre, desde que não existam usuários em fila de espera. O conteúdo de acesso também é livre, não podendo acessar apenas conteúdos ilegais e impróprios. Os computadores são utilizados para várias finalidades, como trabalho, estudo, lazer, etc. Cerca de seis pessoas utilizam o espaço diariamente, porém, essa demanda irá aumentar, pois segundo o monitor, os alunos da escola rural começaram utilizar o telecentro.

A prefeitura é o órgão responsável pelo suporte técnico aos equipamentos do telecentro. Sempre que necessário, é acionado o departamento de tecnologia da informação da prefeitura de Morretes que presta o suporte técnico. O procedimento de monitoramento dos conteúdos acessados tem por finalidade acompanhar as informações acessadas e verificar se o usuário não está acessando nenhum conteúdo indevido. Outro desígnio é verificar e minimizar as dificuldades que os usuários têm ao utilizar os computadores e a internet. Como mostra o monitor: “Eu que faço o acompanhamento, é tanto para monitorar como para ajudar as pessoas que sentirem

dificuldade” (informação verbal).

Com relação à alfabetização digital, o telecentro não possui, no momento, nenhum curso formal de noções básicas de informática. Mas todo o apoio ao usuário é prestado quando necessário, como demonstra o monitor “Não é um curso formal, mas eu ensino o que a pessoa quer aprender, estou a todo tempo ensinando, ajudando” (informação verbal). Quanto o fornecimento de cursos que propiciem o letramento digital, o telecentro também não fornece. Para o monitor seria muito importante a oferta de cursos desta natureza para os usuários do centro de inclusão digital da AMANTANAL.

Quando perguntado ao entrevistado se ele conhecia algum programa do governo que ofertasse computadores e internet a preços populares, a resposta foi não e complementou “se tem, está escondido” (informação verbal).

O monitor não soube responder se o telecentro já utilizou o espaço para a promoção da EaD. No momento, este tipo de ação não existe. “Se foi utilizado, foi antes de mim” (informação verbal).

Fato interessante e de iniciativa do próprio monitor diz respeito a sua preocupação em aprimorar seus conhecimentos para poder colaborar com os usuários, pois, às vezes, o próprio monitor tem dificuldades no auxílio ao usuário, como pode ser examinado: “[...] às vezes até eu me bato, eu procuro saber para eu ensinar, eu tenho alguns amigos técnicos que eu pesquiso com eles e às vezes busco no *youtube*”. (informação verbal).

Neste espaço de inclusão digital, se for da vontade do usuário, ele pode levar seu próprio equipamento e realizar a conexão com a internet, pois o telecentro disponibiliza o acesso à internet por meio de uma rede sem fio *wifi*.

## **6.7 PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL EM GUARAQUEÇABA**

Assim como em outros municípios do litoral paranaense, em Guaraqueçaba também foram encontrados vestígios da presença humana por meio dos povos dos sambaquis; ainda hoje são encontrados vários sambaquis em estado preservado. A região também foi habitada pelos índios Carijós até o século XVI. A vinda dos portugueses do litoral paulista para a região de Guaraqueçaba se deu em

decorrência da sua intenção de capturar índios para escravizá-los, mas, ao chegarem à Baía de Guaraqueçaba se deparam com ouro nos rios: Ribeira, Açungui e Serra Negra, fato que os levou a permanecerem na região, iniciando, assim, atividade de mineração nesta localidade. (GUARAQUEÇABA, 2015; IBGE, 201a).

Com o encerramento do ciclo da mineração, as pessoas permaneceram em Guaraqueçaba, agora sobrevivendo por meio da agricultura de subsistência e, à medida que a população crescia, o comércio dos produtos deste tipo de agricultura também se intensificasse. No século XVIII, as fazendas de comercialização de produtos agrícolas começaram exportar suas mercadorias para o Paraguai e Argentina. Por volta de 1838, foi construída a Capela do Bom Jesus dos Perdões por Cypriano Custódio de Araújo e Jorge Fernandes Corrêa, antigos donos de terras e, ao seu redor, surgiram algumas habitações, logo formando um povoado. Em 1854, o povoado foi elevado à Freguesia e em 1880, passou a ser uma Vila, para ser extinta em 1938 e passando a pertencer a Paranaguá. Foi apenas em 1947 que Guaraqueçaba passou a ter status de município, com autonomia administrativa e política. (GUARAQUEÇABA, 2015; IBGE, 201a).

Atualmente Guaraqueçaba possui uma população de 7.988 habitantes, que estão distribuídos em uma área de 2.020,090 km<sup>2</sup>. Tinha um Produto Interno Bruto Per Capita, no ano de 2012, por volta de R\$ 10.131,13. A renda per capita urbana dos cidadãos de Guaraqueçaba era de R\$ 400,00 e o rendimento per capita dos domicílios rurais era de R\$ 200,00 (IBGE, 2014a). No ano de 2010 o município tinha um IDHM de 0,587 (Renda 0,587, longevidade 0,792 e educação 0,434) (PNUD, 2013). Apenas 14,79% dos domicílios possuíam computadores no ano de 2010, e somente 8,23% deles tinham computador com acesso à internet. (CPS; TELEFÔNICA, 2012).

Foram recuperados quatro endereços de telecentro no município de Guaraqueçaba. O levantamento foi realizado junto ao Mapa da Inclusão Digital, e à Secretaria para Assuntos Estratégicos do estado do Paraná. A partir destes dados, iniciaram-se as observações participantes e entrevistas com o intuito de se conhecer melhor os centros de inclusão digital. Contudo, como veremos a seguir, a realidade não condiz com os dados levantados junto ao MID e a SEAE.

### **6.7.1 Telecentro Espaço Cidadão – Paranavegar**

A primeira visita ocorreu na Rua Major domingos do Nascimento, s/n., endereço no qual deveria estar situado o telecentro do Espaço Cidadão (Paranavegar) Guaraqueçaba. Ao chegar ao endereço recuperado, a informação obtida, através dos servidores do município que atualmente ocupam aquele espaço, foi que o telecentro foi desativado no ano de 2012. O órgão responsável pelo gerenciamento do espaço era a Secretária de Educação. As pessoas que lá se encontravam, não conseguiram fornecer maiores esclarecimentos.

### **6.7.2 Telecentro Projeto Maré**

O segundo espaço a ser visitado foi o pertencente ao Projeto Maré, localizado na Colônia de Pescadores Z-02, ao Lado da Pousada Costa Azul, na Ilha Superagui. Entretanto, segundo informações obtidas, este telecentro também teve o projeto descontinuado há cerca de dois anos. Neste telecentro, quando ainda estava em funcionamento, eram realizados cursos para a comunidade da ilha. Também não foi possível maiores informações a respeito do programa.

### **6.7.3 Centro de Inclusão Digital (KIT-CID)**

A terceira visita foi na Rua Domingos Nascimento, nº. 46 onde deveria estar situado o Centro de Inclusão Digital (KIT – CID), pertencente ao programa Espaço Cidadão. Contudo, no local está localizada a Prefeitura do Município de Guaraqueçaba. A informação levantada junto aos servidores da prefeitura foi a de que este telecentro estava sob a responsabilidade da Secretaria de Educação. Em sequência, em diálogo com funcionários responsáveis por esta secretaria, a informação obtida foi a de que o telecentro foi desativado.

### **6.7.4 Telecentro – Escola Adventista**



Por fim, o quarto telecentro deveria estar localizado na Escola Adventista, situada na Rua Superagui, nº. 214, centro de Guaraqueçaba. Fazia parte do Programa Espaço Cidadão (Paranavegar), da SEAE. Segundo informações fornecidas por funcionários do colégio, este telecentro funcionou até meados de 2009. Era um espaço em que toda a comunidade de Guaraqueçaba podia fazer uso, além dos próprios alunos do colégio. O Programa também foi descontinuado. Não foi possível levantar maiores informações acerca do programa.

Desta forma, Guaraqueçaba foi o único município no qual não existe nenhum telecentro em funcionamento. Considera-se este município carente de políticas públicas de inclusão digital e, também, de ações de diversas ordens por parte do poder público. Tendo em vista que não existe uma rodovia pavimentada que leva até o município e que a outra forma de acesso é por via marítima, a realidade de acesso aos bens e serviços pela população deste município fora dele é bastante complexa.

## **7 ANÁLISE DA REALIDADE DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL SEGUNDO AS DIMENSÕES TÉCNICA, ECONÔMICA E COGNITIVA**

Os programas existentes no Litoral do Paraná serão analisados a partir da concepção de que a inclusão digital é um processo complexo que exige ações que vão além da elementar disponibilização das TICs. Como bem mostra Costa (2007):

Incluir não deve ser apenas uma simples ação de formação técnica dos aplicativos como acontece em alguns projetos, mas um trabalho de desenvolvimento das habilidades cognitivas, transformando informação em conhecimento, transformando utilização em apropriação. A reflexão crítica da sociedade deverá gerar práticas criativas de recusa de todas as formas de exclusão social, numa apropriação dos meios de forma ativa. Por isso, as categorias econômica e cognitiva são tão ou mais importantes que a categoria técnica nos processos de inclusão digital.(2007, p. 41).

A seguir será analisado se os programas de inclusão digital implementados nos municípios litorâneos do Paraná se atentam para as dimensões técnica, econômica e cognitiva. Para tanto, serão observados os dados levantados acerca dos programas, bem como os dados levantados na entrevista e na observação participante.

### **7.1 INCLUSÃO DIGITAL TÉCNICA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO**

Analisando os programas nos sete municípios litorâneos do Paraná pela perspectiva da dimensão técnica, entendendo a inclusão digital sob o aspecto da técnica como sendo aquela que visa a disponibilização do acesso às tecnologias e que possibilita maior destreza no manuseio das TICs, ou seja, a partir da fomentação de cursos de noções básicas de informática, chegou-se aos seguintes resultados, conforme o quadro 8:

Nome do Programa	Município	Acesso ao computador	Acesso à internet	Curso de noções básicas de informática
Espaço Cidadão – Biblioteca Mário Lobo	Paranaguá	9 computadores	20 Mb Fibra óptica/banda larga	Não oferta
Indústria do Conhecimento (SESI) – Telecentro II	Matinhos	7 computadores	Fibra óptica/banda larga	1 curso voltado para a terceira idade
Espaço Cidadão - Escola Paulo Freire	Pontal do Paraná	20 computadores, 7 em funcionamento	Fibra óptica/banda larga	Capacitação terceira idade, duas turmas por vez, duração de duas semanas
Espaço Cidadão – Biblioteca Cidadã	Pontal do Paraná	10 computadores	Fibra óptica/banda larga	Curso Tecnologia e Comunidade Intel aprender para terceira idade de seg, quar. e sex.
GESAC - Telecentro Comunitário CRAS Ipanema	Pontal do Paraná	10 computadores	Fibra óptica/banda larga	Até 2014 fomentava cursos de formação inclusão digital e curso de edição de imagem. A previsão é que volte a ter os cursos
Indústria do Conhecimento (SESI)	Pontal do Paraná	9 computadores	Fibra óptica/banda larga	Não oferta
Espaço Cidadão - Biblioteca Pública Municipal	Guaratuba	10 computadores	Banda larga	Todos os dias são fomentados cursos, com duas turmas diárias
Telecentro Comunitário Banco do Brasil – localizado no CRAS	Antonina	12 computadores	ADSL/Banda larga	Cursos em parcerias com SENAC e SENAR
Espaço Cidadão - Associação Siri Portinho	Antonina	09 computadores	Banda Larga	Existe a intenção de iniciar um curso, quando o problema da internet for resolvido.
Kit Telecentro – Associação dos Moradores da América de Baixo, América de Cima (AMANTANAL)	Morretes	11 computadores	Via rádio/banda larga	Não fornece nenhum curso formal, apenas auxílio aos usuários.
<b>GESAC - Telecentro Maré</b>	<b>Matinhos</b>	<b>Acesso negado. Encaminhado ofício solicitando autorização para entrevista, mas sem sucesso de resposta.</b>		

Quadro 8 - Inclusão Digital Técnica – Programas em funcionamento

Fonte: Autoria própria.

Todos os dez telecentros em atividade que foram visitados e que visam o atendimento da inclusão digital sob a perspectiva da dimensão técnica, disponibilizam acesso aos computadores conectados com a internet<sup>19</sup> e, deste total, seis programas ofertam, também, cursos de alfabetização digital, sendo 01 em Matinhos, 03 em Pontal do Paraná, 01 em Guaratuba e 01 em Antonina. O gráfico 4 mostra o panorama geral.

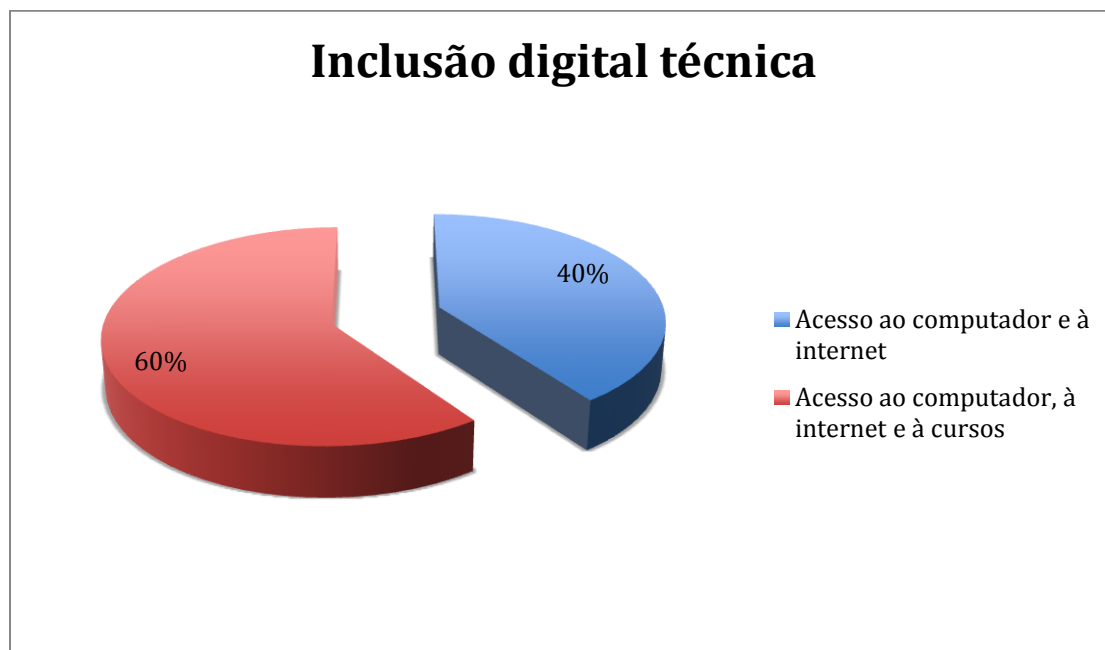


Gráfico 4 – Inclusão digital técnica

Fonte: Autoria própria.

O gráfico 4 mostra que 60% dos programas disponibilizam o acesso aos computadores conectados com a internet e cursos de noções básicas de informática e 40% disponibilizam apenas os computadores com acesso à internet. Foi possível averiguar que alguns telecentros possuem boa infraestrutura, computadores com bons processadores, hardwares e em bom estado de funcionamento. Mas parte dos telecentros tem enfrentado alguns problemas, tanto na rede, como nos equipamentos e alguns computadores têm apresentado problemas técnicos, além de possuírem hardwares considerados defasados, o que pode comprometer o desempenho das atividades realizadas pelos usuários. O GESAC - Telecentro Maré – Matinhos, se

<sup>19</sup> O Telecentro Comunitário Banco do Brasil – situado no CRAS e o Espaço Cidadão - Associação Siri Portinho, localizados em Antonina, momentaneamente estão com problema na rede de internet, mas ambos ofertam acesso à internet.

encontra em funcionamento, mas como não foi possível o acesso ao espaço, não foi realizada a visita e a entrevista para levantar as condições de funcionamento e os serviços prestados aos cidadãos.

Um dado importante levantado refere-se ao treinamento daqueles que se encontram frente aos telecentros, sejam servidores, funcionários ou monitores. Muitos entrevistados não tiveram a capacitação necessária para atuar nestes centros de inclusão digital. Em outros casos, como o telecentro se localiza num espaço mais amplo, como em bibliotecas ou no CRAS, a mesma pessoa responsável pelo espaço mais amplo também é responsável pelo telecentro. Isso foi possível verificar no Telecentro Espaço Cidadão, na Biblioteca Cidadã de Pontal do Paraná, no Telecentro Comunitário instalado no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), no balneário Ipanema, também em Pontal do Paraná, no Telecentro Comunitário Banco do Brasil, instalado no CRAS, em Antonina e, em alguns momentos, no Espaço Cidadão – Biblioteca Pública Municipal de Guaratuba.

Entende-se que o poder público responsável pelos programas deve se atentar para o fato de que constantemente é necessário capacitar as pessoas que atuam nos telecentros, bem como de é de extrema relevância que seja verificado o estado dos equipamentos e, quando necessário, substituí-los por computadores mais atualizados. É importante, ainda, para o atendimento pleno da dimensão técnica, que se busque implementar cursos iniciais para aqueles que ainda não fazem uso das novas TICs. Somente assim, o usuários iniciais poderá atribuir um significado ao equipamento e utilizá-lo.

## **7.2 INCLUSÃO DIGITAL ECONÔMICA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO**

Neste tópico, os programas de inclusão digital serão analisados a partir da dimensão econômica, entendendo-a como sendo aquela que possibilita aos usuários adquirir e manter tanto o computador, como o acesso à rede de conexão com a internet. A importância de se contemplar esta dimensão está no fato do atendimento a uma inclusão digital mais ampla, que vai além da elementar disponibilização da tecnologia, via telecentros. Esta é uma dimensão considerada um reforço no processo

de inclusão digital. As ações que melhor retratam o atendimento desta dimensão referem-se: ao barateamento, por meio de políticas públicas, na contratação de serviços de conexão com a internet e, também, de políticas de preços acessíveis de computadores, bem como parcelamentos facilitados com juros baixos para aqueles que apresentam fragilidade econômica.

Quanto a este tipo de dimensão, verificou-se através de levantamento de dados e informações junto aos Governos Federal e Estadual que o poder público não tem focado suas ações para o desenvolvimento de programas desta natureza: suas ações são mais voltadas para a implementação de telecentros. Sendo assim, poucos programas voltados para a inclusão econômica foram resgatados. O quadro 9 apresenta um panorama no Litoral do Paraná.

<b>Nome do Programa</b>	<b>Aquisição de equipamentos</b>	<b>Contratação de serviço de internet</b>
Minha Casa Melhor	E	I
PNBL – Concessionário de telefonia no Paraná é a empresa OI.	I	E

Quadro 9 - Inclusão Digital Econômica - Litoral do Paraná – Programas em funcionamento

Fonte: Autoria própria.

Nota: E =Existente / I = Inexistente.

O Governo Federal, por meio do Programa Minha Casa Melhor, tem subsidiado a compra de computadores para os cidadãos que fazem parte do programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). Após investigação, foi identificada a existência de lojas credenciadas no programa para a venda de bens para os cidadãos habilitados a participarem do programa. Contudo, o problema é que o programa atende apenas os beneficiários do programa Minha Casa Minha Vida. Quanto a esse quesito, não existe nenhum outro programa em funcionamento. Deste modo, para outras famílias que não são beneficiárias do PMCMV, mas que se encontram em fragilidade econômica, não são disponibilizados, a partir de políticas públicas, outros programas de subsídio para compra de computadores.

Com relação à prestação do serviço de internet a preços mais acessíveis, referente ao Plano Nacional de Banda Larga, levantou-se que no Paraná a empresa de telefonia Oi é a responsável por ofertar este serviço a partir de acordo com o Governo

Federal. A Oi oferta a banda larga por meio da tecnologia fixa (ADSL) ou a móvel (3G) e, dependendo do município, a velocidade para download é de 1Mbps e para *upload* é de 128Kbps. Neste plano existe uma franquia de dados de 500MB; quando o usuário atinge esta franquia, automaticamente a velocidade de *download* é reduzida para 128Kbps. O valor da assinatura da banda larga é de R\$ 29,90, tanto para a tecnologia ADSL, quanto para a 3G. No Plano ADSL, o usuário também terá que fazer a assinatura de uma linha telefônica e o combo final (telefone fixo + Banda Larga) fica em torno de R\$ 74, 04 (OI, 2015).

Quanto à franquia de dados, esse limite imposto acaba restringindo o acesso, tendo em vista que a franquia limitada inviabiliza o uso ilimitado da internet. Neste caso, ou o usuário migra para outro pacote mais caro ou fica com o acesso restrito. Lemos e Marques mostraram muito bem essa problemática ao afirmarem que:

Provavelmente, os usuários não vão conseguir atualizar programas que empregam quotidianamente, já que a quantidade de bits excederá as cotas permitidas. Para continuar utilizando o serviço, eles deverão pagar mais, ou reduzir a velocidade de acesso. Assim, o lobby das empresas de telecomunicações e das operadoras de internet que dominam o mercado no país está colocando limites muito concretos ao sucesso do empreendimento. Ouvir música, ver filmes, vídeos ou mesmo baixar e atualizar programas na máquina estão, nesse modelo, inviabilizados. (LEMOS; MARQUES, 2012, p. 13).

Para os autores, existem vantagens para a operadora em limitar a taxa de *download*. Dois aspectos são elencados:

1) serão necessários menores investimentos em infraestrutura para viabilizar o serviço, uma vez que a quantidade de dados solicitados pelos usuários tende a diminuir à medida que eles percebem que se encontram perto de ultrapassar a barreira estabelecida; 2) sabendo da dificuldade dos usuários para acederem a determinados conteúdos, as empresas almejam incentivar seus clientes a mudarem de plano, pagando mais caro. Em outras palavras, os lucros das empresas apenas tendem a subir se as metas não forem mais ousadas. (LEMOS; MARQUES, 2012. p. 13)

Para além das questões de franquia de dados, quanto aos municípios atendidos pelo PNBL no Litoral do Paraná, consta no site da OI que todos são atendidos pelo plano. Entretanto, uma investigação mais detalhada a partir do contato com a operadora de telefonia OI, constatou-se que a disponibilidade do serviço

depende de alguns fatores ligados à infraestrutura, como, por exemplo, a disponibilidade de porta para os endereços. O Litoral no Paraná tem sofrido muito com esta questão, pois as pessoas querem contratar o serviço, mas não conseguem em virtude da indisponibilidade destas portas. Dessa forma, o programa em tese está disponível, mas o cidadão não tem a garantia de que conseguirá contratar o serviço.

Quando foram realizadas as entrevistas, realizaram-se duas perguntas, com intuito de verificar se as pessoas a frente dos telecentros possuíam o conhecimento da existência de programas voltados para a promoção do acesso aos equipamentos e a conexão com a internet a preços populares.

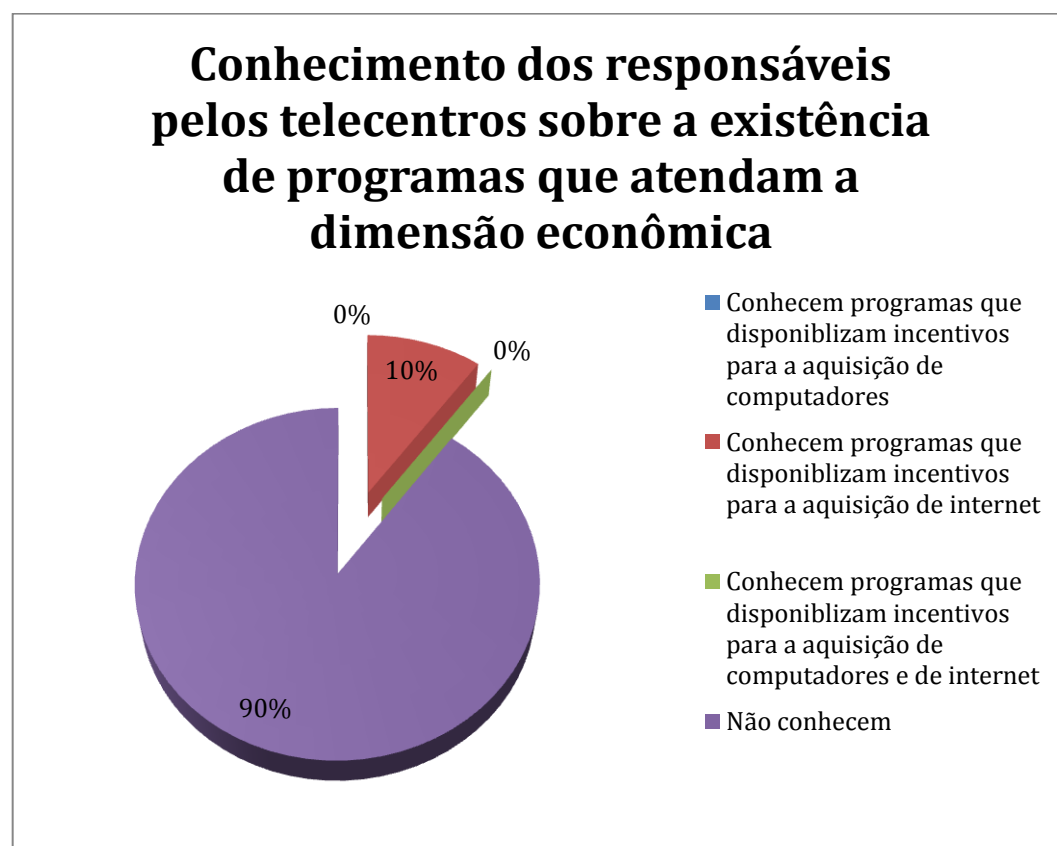


Gráfico 5 – Conhecimento dos responsáveis pelos telecentros sobre a existência de programas que atendam a dimensão econômica

Fonte: Autoria própria.

Estes dados revelam que a maioria dos entrevistados desconhece a existência de programas que promovem à aquisição de computadores e de internet. Acredita-se que seja de relevância social que o governo promova ampla divulgação de programas desta natureza, se assim existir, para que os cidadãos possam se beneficiar.



### 7.3 INCLUSÃO DIGITAL COGNITIVA NO LITORAL DO PARANÁ – PROGRAMAS EM FUNCIONAMENTO

Os programas de inclusão digital existentes no Litoral do Paraná também são examinados sob a perspectiva da dimensão cognitiva. A visão da inclusão digital sob o aspecto cognitivo vai além das questões de uso e o manuseio das tecnologias, exigindo muito mais do usuário. Refere-se a forma de “[...] poder tratar e organizar as suas informações, peça básica para a formulação do conhecimento” (COSTA, 2007, p. 96), ou seja, apropriação crítica da informação, transformando-a em conhecimento.

A inclusão digital sob a perspectiva cognitiva tem a possibilidade de promover, por exemplo, a produção de conteúdo na *web* (ex. *blogs*, *wikis*, jornais, *podcasts*); cursos avançados de programação, criação gráfica, audiovisual; maior participação política, permitindo interação entre governo e sociedade; a educação à distância (EaD); a metareciclagem, entendida como recuperação de computadores que seriam descartados, possibilita o acondicionamento da máquina que, conseqüentemente, pode ser destinada aos centros de inclusão digital (a metareciclagem é realizada em oficinas por jovem em cursos profissionalizantes). (Costa, 2007). Na análise da dimensão cognitiva, se buscou levantar informações de pesquisa que respondam a estes pontos. O quadro 10 mostra os programas em funcionamento no Litoral do Paraná que realizam uma inclusão digital cognitiva.

Nome do Programa	Município	Ofertam Cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que recondiciona m computadores
Indústria do Conhecimento (SESI) - Telecentro Matinhos II	Matinhos	E	I	I
Espaço Cidadão – Biblioteca Cidadã	Pontal do Paraná	E	E	I
Telecentro Comunitário Banco do Brasil – localizado no CRAS	Antonina	I	E	I

Quadro 10 - Inclusão digital Cognitiva - Litoral do Paraná – Programas em funcionamento

Fonte: Autoria própria.

Nota: E =Existente / I = Inexistente.

Segundo os dados de pesquisa levantados, os espaços de inclusão digital localizados no Litoral do Paraná, têm mostrado uma realidade bastante tímida no que tange à inclusão digital sob a perspectiva cognitiva. São poucos os espaços que vem realizando algum tipo de ação voltada para o atendimento da dimensão cognitiva. Além disso, dentre os poucos atos, alguns estão iniciando e outros já foram realizados. Este é o caso, por exemplo, do Telecentro Comunitário Banco do Brasil, localizado no CRAS de Antonina que já teve neste espaço um curso de EaD fomentado pela COPEL. Já no caso do programa Indústria do Conhecimento do Telecentro de Matinhos, este centro estava iniciando uma ação de cursos avançados na área de informática. Por sua vez, no telecentro da Biblioteca Cidadão de Pontal do Paraná, há oferta de cursos que propiciam o letramento digital, através de algumas parcerias com o SENAR e SENAC e atualmente estão ofertando os cursos de Excelência em vendas e de Contabilidade.

Outra questão importante levantada está relacionada às oficinas de acondicionamento de computadores. Constatou-se que em dois telecentros visitados, já existiram, no passado, atividades desta natureza, como é o caso do Espaço Cidadão de Guaratuba. Atualmente, a ação foi descontinuada. No Programa Banco do Brasil - Telecentro Comunitário Perequê - Matinhos, existiu tanto o telecentro como a oficina, mas atualmente, tanto a oficina, quanto o telecentro não estão mais em atividade.

Tais ações ainda são muito tímidas, como, por exemplo, o curso realizado pela COPEL no Telecentro do CRAS / Antonina. Este foi um curso de iniciativa da COPEL, mas atualmente ele e nem outros são ofertados; a parceria deveria ter sido fortalecida, implementando muitas outras ações em conjunto, mas isso não ocorreu. O problema que se esbarra é que nos municípios do Litoral do Paraná nem a dimensão técnica tem sido operacionalizada com êxito. Mesmo sendo prevista legalmente, a operação é frágil e deixa a desejar, pois falta pessoal capacitado para atuar junto aos espaços de inclusão, bem como há carência de equipamentos em perfeito funcionamento, cursos introdutórios para a comunidade em geral, dentre outros.

#### **7.4 CENTROS DE INCLUSÃO DIGITAL NO LITORAL DO PARANÁ – TELECENTROS QUE SE ENCONTRAM SEM ATIVIDADES**

Uma descoberta importante na pesquisa de campo que chamou muita atenção, diz respeito à grande quantidade de telecentros cujos dados estão armazenados na base do Mapa de Inclusão Digital (MID), constando pleno funcionamento, mas que, de fato, se encontram desativados ou não existem. O não funcionamento decorre de vários fatores. Segundo informações levantadas ao longo da pesquisa, existem telecentros que receberam os computadores, mas nunca chegaram a ser montados. Em outros casos, não existe os telecentros no endereço fornecido na base do MID. Outros chegaram a existir, mas houve descontinuidade no programa, fazendo com que os telecentros fossem desativados.

<b>Nome do Programa e município</b>	<b>Situação atual do telecentro</b>
GESAC - CEEFM Jose Bonifácio – Paranaguá (escola municipal)	Nunca existiu
GESAC – Telecentro Paranaguá – Paranaguá (endereço da prefeitura)	Nunca existiu
GESAC – Telecentro da Biblioteca Pública Municipal Leôncio Correia – Paranaguá	Nunca existiu
GESAC – Capitania dos Portos – Paranaguá	Não funciona como telecentro e, sim, como laboratório para os alunos.
GESAC - KIT – E. M. Profª Berta Rodrigues Elias – Paranaguá	Os equipamentos estão lá, mas nunca foram ligados.
GESAC-Telecentro do Instituto Federal do Paraná –Paranaguá	O espaço funcionou como telecentro até 2011
Espaço Cidadão (Paranavegar) - ANAMOP (Associação Nacional de Assistência aos Municípios e Órgãos Públicos) – Matinhos	Não existe telecentro no endereço indicado.
Programa Banco do Brasil - Telecentro Comunitário Perequê – Matinhos	Programa foi descontinuado.
Espaço Cidadão (Paranavegar) – Dalmora – Matinhos	Nunca existiu.
Espaço Cidadão - Instituto Celso Pampuch – Matinhos	Programa foi descontinuado em 2013

GESAC - Telecentro Comunitário da Associação Comunitária de Apoio Social (ACASPP) – Pontal do Paraná	Não encontrou o telecentro no endereço recuperado, nem conseguiu contato telefônico.
GESAC - Associação Comunitária de Pescadores e Aquicultores – Pontal do Paraná	Associação encerrou suas atividades.
Programa Maré - Colônia dos Pescadores Z5 – Pontal do Paraná;	No momento o telecentro não foi montado ainda.
Espaço Cidadão - Telecentro Cubatão – Guaratuba	O local é uma residência e nunca foi utilizada para telecentro.
Espaço Cidadão - Telecentro Guaratuba – Guaratuba	No endereço funciona a prefeitura, mas não existe telecentro naquele endereço.
Projeto Maré – Sede da Colônia dos Pescadores Z7 – Guaratuba	Os equipamentos chegaram, mas o telecentro não foi montado.
Programa Banco do Brasil - Edusol – Antonina	Telecentro não localizado
Programa Banco do Brasil - Telecentro Antonina – Antonina	Telecentro não localizado
Espaço Cidadão – Biblioteca Cidadã – Antonina	Telecentro parou de funcionar
Espaço Cidadão – Rotary Club – Morretes	Programa descontinuado em 2011
Espaço Cidadão - localizado na Rua Major domingos do Nascimento, s/n. – Guaraqueçaba	Programa descontinuado em 2012
Projeto Maré - Colônia de Pescadores Z-02 – Guaraqueçaba	Programa foi descontinuado
Espaço Cidadão - Centro de Inclusão Digital (KIT – CID) – Guaraqueçaba	Programa foi descontinuado
Espaço Cidadão - Escola Adventista, localizado na Rua Superagui – Guaraqueçaba	Programa foi descontinuado em 2009

Quadro 11 - Telecentros não localizados ou não estão mais funcionando como centro de inclusão digital

Fonte: Autoria própria.

Para melhor elucidar o problema foi elaborado um gráfico para representar estes números:

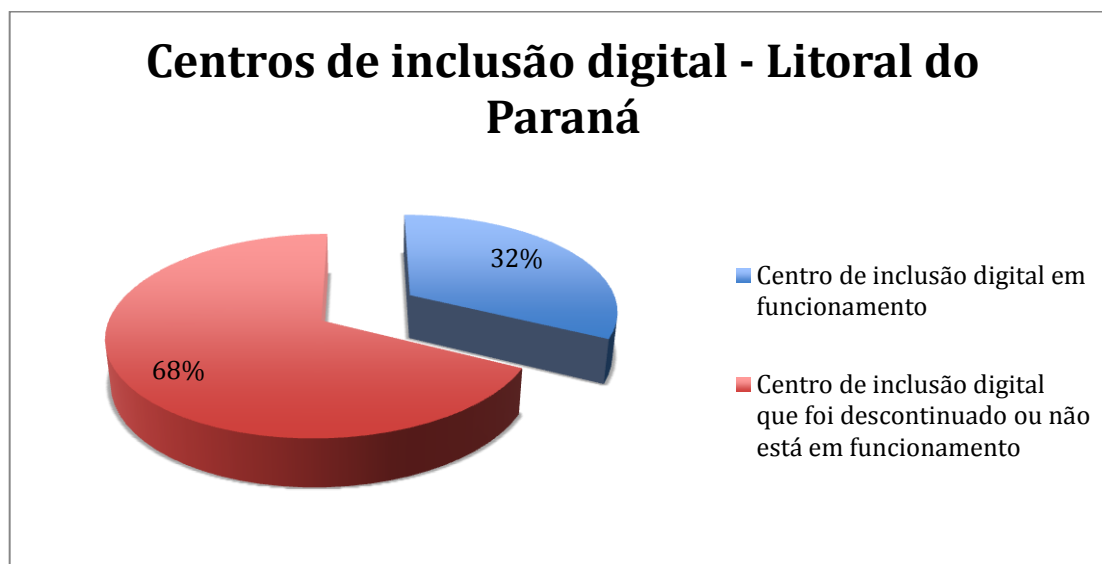


Gráfico 6 – Centros de Inclusão Digital – Litoral do Paraná

Fonte: Autoria própria.

Num universo de 34 endereços de telecentros recuperados na base do MID, SEAE e prefeituras dos municípios, a investigação mostrou que existem atualmente no litoral do Paraná 11 telecentros em funcionamento, representando 32% deste total. Com relação aos programas que não estão em funcionamento, por questões variadas, constatou-se 23 endereços, representando 68% do total do telecentro recuperados.

Acredita-se que seja interessante a realização de pesquisas posteriores para entender os motivos pelos quais estes programas foram descontinuados e porque seus espaços foram desativados. Também seria importante uma investigação mais aprofundada acerca dos espaços que constam em determinado endereço e que, na prática, muitos nunca chegaram a serem implementados. Embora não tenha sido objetivo da pesquisa, a inquietação que fica é: porque os telecentros constam como ativos, sobretudo no MID, quando, na prática estão desativados ou não existem? Quais foram os destinos dos equipamentos que vieram para certos telecentros, mas que, verificado na pesquisa de campo não existem ou deixaram de funcionar?

No ano de 2005, segundo o relatório de fiscalização da CGU, foi possível detectar várias falhas nestes centros de inclusão digital, como mostra Lopes (2007) quando retrata o funcionamento dos equipamentos nestes locais:

Um estudo feito pela Controladoria Geral da União (CGU) revelou que 30% de todos os telecentros do GESAC não estavam provendo acesso à Internet, ainda que contassem com toda a infra-estrutura

necessária para tanto. Em outros 14% havia apenas um computador funcionando, o que significa um enorme desperdício de recursos. Conexões lentas, falta de pessoal qualificado e restrições ao acesso da população aos telecentros também foram problemas detectados pela CGU (LOPES, 2007, p. 10).

Como se vê, além da implementação dos telecentros, é necessário que seja fornecida a estrutura de funcionamento e de manutenção, para que estes espaços não prestem um serviço precário ou que não tenham suas atividades encerradas. É necessária uma constante verificação das necessidades destes centros de inclusão digital, para que, desta forma, os espaços sejam melhorados continuamente.

A seguir é apresentado quadro síntese de todos os programas de inclusão digital implementados no Litoral do Paraná, por município, contemplando sua situação atual, além da dimensão atendida.

<b>Município: Paranaguá</b>											
Programas	Existe	Descontido	Nunca implementado	Dimensão Técnica			Dimensão Econômica		Dimensão Cognitiva		
				Comp.	Internet	Cursos noções básicas de informática	Aquisição de equipamentos	Contratação de serviço de internet	Ofertam cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que recondi onam computa dores
Espaço Cidadão – Biblioteca Mário Lobo	X			9	20 Mb Fibra óptica/ banda larga	Não oferta					
GESAC - CEEFM Jose Bonifácio			X								
GESAC – Telecentro Paranaguá			X								
GESAC – Telecentro da Biblioteca Pública Municipal Leôncio Correia			X								
GESAC – Capitania dos Portos		X									
GESAC - KIT – E. M. Profª Berta Rodrigues Elias			X								
GESAC-Telecentro do Instituto Federal do Paraná		X									
PNBL	X							X			
Minha Casa Melhor	X						X				
<b>Município: Matinhos</b>											
Programas	Existe	Descontido	Nunca implementado	Dimensão Técnica			Dimensão Econômica		Dimensão Cognitiva		
				Comp.	Internet	Cursos noções básicas de	Aquisição de equipamentos	Contratação de serviço de	Ofertam cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que recondi onam



Programas	Existe	Descontínuo	mentado		et	de informática	mentos	de internet	os	ia	computadores
Espaço Cidadão - Biblioteca Pública Municipal	X			10	Banda larga	2 cursos					
Espaço Cidadão - Telecentro Guaratuba			X								
Projeto Maré – Sede da Colônia dos Pescadores Z7			X								
Espaço Cidadão - Telecentro Cubatão			X								
PNBL / Operadora OI								X			
Minha Casa Melhor							X				

### Município: Antonina

Programas	Existe	Descontínuo	Nunca implementado	Dimensão Técnica			Dimensão Econômica		Dimensão Cognitiva		
				Comp.	Internet	Cursos noções básicas de informática	Aquisição de equipamentos	Contratação de serviço de internet	Ofertam cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que reconduzem computadores
Telecentro Comunitário Banco do Brasil – localizado no CRAS	X			12	ADSL/ Banda larga	1 curso					1 curso
Espaço Cidadão - Associação Siri Portinho	X			9	Banda larga						
Programa Banco do Brasil – Edusol			X								
Programa Banco do Brasil - Telecentro Antonina			X								
Espaço Cidadã – Biblioteca Cidadão		X									
PNBL / Operadora OI								X			
Minha Casa Melhor							X				

### Município: Morretes

Programas	Existe	Descontínuo	Nunca implementado	Dimensão Técnica			Dimensão Econômica		Dimensão Cognitiva		
				Comp.	Internet	Cursos noções básicas de informática	Aquisição de equipamentos	Contratação de serviço de internet	Ofertam cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que reconduzem computadores
Kit Telecentro – Associação dos Moradores da América de Baixo, América de Cima (AMANTANA)	X			11	Via rádio/banda larga						
Espaço Cidadão – Rotary Club		X									
PNBL / Operadora OI								X			
Minha Casa Melhor							X				

### Município: Guaraqueçaba



Programas	Existe	Descontínuo	Nunca implementado	Dimensão Técnica			Dimensão Econômica		Dimensão Cognitiva		
				Comp.	Internet	Cursos noções básicas de informática	Aquisição de equipamentos	Contratação de serviços de internet	Ofertam cursos avançados	Educação a distância	Oficinas que reconduzem computadores
Espaço Cidadão - localizado na Rua Major domingos do Nascimento, s/n.		X									
Projeto Maré - Colônia de Pescadores Z-02		X									
Espaço Cidadão - Centro de Inclusão Digital (KIT - CID)		X									
Espaço Cidadão - Escola Adventista, localizado na Rua Superagui		X									
PNBL / Operadora OI								X			
Minha Casa Melhor							X				

Quadro 12 – Síntese dos programas de inclusão digital no Litoral do Paraná

Diante do exposto, percebe-se que os programas de inclusão digital existentes no Litoral no Paraná têm sido implementados visando maior atendimento à dimensão técnica e mesmo tal inclusão tem sido realizada de forma superficial. As visitas, observações e entrevistas nos telecentros possibilitaram a constatação de que a maioria deles tem passado por problemas, como de infraestrutura e de recursos humanos, além do que, muitos espaços estão com seus programas de inclusão digital descontinuados, como é o caso do município de Guaraqueçaba, que outrora possuía 4 telecentros e atualmente todos estão com suas atividades descontinuadas.

A vocação de uma inclusão técnica destes telecentros é reforçada pela falta de programas e disposição na oferta de cursos de letramento digital, que compreendem aprendizados voltados para o desenvolvimento de habilidades criativas e para a apropriação crítica do conhecimento, o que inviabiliza uma inclusão fundamentada na dimensão cognitiva. Como se viu, são pouquíssimos telecentros que oferecem cursos avançados ou que viabilizam a educação à distância, por exemplo. A oferta de curso, quando ocorre, em geral, é direcionada à alfabetização digital, característica intrínseca à inclusão técnica, o que é extremamente necessário para que os usuários possam atribuir significado às TICs, mas não suficiente para a apropriação crítica da tecnologia e para uma inclusão digital plena.

Por sua vez, a dimensão econômica tem se desenvolvida nestes municípios de forma inexpressiva, estando disponíveis poucas ações que dificilmente atingem as famílias que poderiam se beneficiar dos programas sob esta dinâmica. Isso ocorre, porque, primeiramente, com relação ao programa de internet banda larga, a disponibilidade de contratação do serviço fica atrelada à questão da disponibilidade de portas pela operadora do serviço, questão essa considerada um grande problema para os municípios que compreendem o Litoral do Paraná. Em segundo lugar, a franquia de dados disponível para *download* e *upload* é considerada baixa, configurando-se como limitante à promoção da inclusão digital.

Além disso, ainda no campo da dimensão econômica, existe apenas um programa, do governo federal, no litoral do Paraná, (Minha Casa Melhor) para aquisição de computadores a preços mais acessíveis e a juros baixos. Entretanto, se destina apenas às pessoas que adquiriram imóveis do programa Minha Casa Minha Vida. Deste modo, outras famílias que não são beneficiárias do PMCMV, mas que se encontram em fragilidade econômica, não têm acesso ao programa.

Desta forma, a realidade da inclusão digital nos municípios do Litoral do Paraná é fundamentada basicamente numa inclusão técnica e, ainda assim, com problemas de diversas ordens que necessitam serem sanados. Além de ser mais baseada na inclusão técnica, é visto que a maioria dos programas levantados tem como foco o equipamento: computador de mesa. Foi levantado neste estudo, no gráfico 1 (Domicílios que possuem equipamentos de TIC (%) / Percentual sobre o total de domicílios em área urbana) que nos últimos anos, o computador portátil e o telefone celular, por exemplo, tiveram grande disseminação na sociedade brasileira, o que faz pensar que estes equipamentos poderiam estar sendo utilizado no processo de inclusão digital. É certo que os equipamentos de TICs são dinâmicos e passam por mudanças muito rápidas. Assim, é um equívoco focar em apenas um equipamento específico. Por isso, as políticas públicas de inclusão digital deveriam ser mais dinâmicas também, o que na prática, não acontece. Acredita-se que se existisse um panorama diferente, onde as políticas públicas fossem pensadas com o foco não no equipamento, mas nas necessidades dos usuários e na rápida mudança e flexibilização das TICs, as ações de inclusão digital teriam maior atingimento, colaborando intensamente com o processo de inclusão digital de maneira mais efetiva.

Para além da dimensão técnica e o foco das políticas públicas no equipamento, seria importante que as políticas públicas de inclusão digital nestes

locais começassem a empregar maiores esforços para as outras dimensões, também, não ficando restritas apenas à universalização da tecnologia. Deve-se pensar a inclusão digital de forma que englobe todas as dimensões. Deve-se pensar a inclusão digital de uma forma plena, o que, na nossa concepção - fundamentada nas pesquisas e teorias de diversos autores aqui citados- auxiliaria no combate à exclusão social existente no litoral do Paraná.

Refletir sobre a inclusão de forma efetiva possibilita buscar modelos que deram certos em outros locais, pensando especificamente nas dimensões técnica e cognitiva. Um bom exemplo de ação consiste no Comitê de Democratização da Informática (CDI), uma organização social que utiliza a tecnologia para a transformação social. Em seus 20 anos de existência, o CDI está

Presente em 15 países e com 24 escritórios regionais e Internacionais, coordenamos uma rede de 842 espaços de inclusão digital. Atuamos em comunidades de baixa renda, escolas públicas, penitenciárias, instituições psiquiátricas e de atendimento a pessoas com deficiências física e/ou mental, aldeias indígenas, entre outros locais (CDI, 2015).

O projeto teve início em 1995 quando houve uma campanha de arrecadamento de computadores. Mesmo naquele período, já era notório que apenas a disponibilização de computadores não era suficiente, pois muitos não seriam capazes de utilizar a tecnologia. A partir daí surgiu a primeira Escola de Informática e Cidadania (EIC) da ONG, no Morro Dona Marta, Zona Sul do Rio de Janeiro. Ofertavam-se apenas cursos básicos de informática, utilizando-se uma metodologia pedagógica própria da ONG, baseada em Paulo Freire.

Todos os seus educadores são capacitados dentro desta metodologia, onde reside o diferencial do CDI em relação a outras ações de inclusão digital: a tecnologia se torna um meio e não somente o fim. O objetivo maior é o desenvolvimento da consciência cidadã para que os indivíduos consigam transformar a realidade em que vivem para algo melhor e mais positivo. Além disso, o CDI forma os educadores para desenvolver nos jovens as Competências do Século XXI, fomentando o empreendedorismo e capacitando para o mercado de trabalho de forma a gerar renda e empregabilidade. O CDI transforma vidas através da tecnologia. (CDI, 2015).

A iniciativa passou a ser replicada em diversas comunidades de baixa

renda no Brasil e, posteriormente, em países latino-americanos. Atualmente, além das ações de disponibilização de computadores com acesso à internet e cursos básicos de informática, o CDI tem fomentado cursos de diversas ordens, como por exemplo: desenvolvimento de aplicativos, formação de líderes sociais, introdução a programação, etc. No mês de junho de 2015, 50 escolas da região metropolitana do Rio de Janeiro foram selecionadas para participar do CDI escola, que prevê a capacitação dos professores para utilização das TICs no processo de ensino-aprendizagem, e também de alunos proporcionando maiores chances de inserção ao mercado de trabalho. Para tanto, 150 docentes (3 professores por escola) participarão da capacitação e 1.700 alunos farão cursos, sendo 1.500 em cursos profissionalizantes e os outros 200 farão cursos de *webdesign* e linguagem de programação Java. A previsão é que no ano de 2015 o CDI atue em três programas: CDI Comunidade, Escolas e Bibliotecas públicas (CDI, 2015). Ações como as desenvolvidas pelo CDI devem ser implementadas de forma efetiva.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Sociedade da Informação no atual contexto é uma realidade mundial, assim como também é uma realidade que as nações busquem a inserção de todos os cidadãos neste novo paradigma da informação. Algumas localidades têm apresentado ações mais efetivas em sua consolidação. Outras, porém, ainda se deparam com barreiras de diversas ordem, exigindo maiores esforços como, investimentos pesados em infraestrutura, implementação de espaços de inclusão, acesso facilitado à TICs, dentre outras ações.

Assim, se justifica neste novo contexto, a inclusão digital e as políticas públicas direcionadas para este fim. A necessidade delas está no fato de que muitas atividades cotidianas hoje são realizadas por intermédio das TICs. Além disso, o mercado de trabalho tem exigido dos trabalhadores maior domínio das tecnologias e, portanto, a qualificação profissional é fundamental para que eles consigam se inserir no mundo do trabalho. Por sua vez, o acesso à educação também tem sido facilitado com as tecnologias da informação e comunicação. Hoje existe uma infinidade de cursos EaD, tanto pagos, quanto gratuitos que, de outra forma, muitos cidadãos não teriam acesso se não fosse por meio da modalidade à distância.

Os indivíduos também podem utilizar as tecnologias informacionais para o lazer e/ou para melhorar a qualidade de vida, pois é possível recuperar uma infinidade de informações acerca de qualquer tipo de assunto, seja sobre lazer, saúde, educação, etc., indo de acordo com o interesse de cada um. Antes da revolução das tecnologias da informação (Castells, 2006) e do surgimento das novas TICs, o acesso à informação era mais difícil. Dependendo do assunto de interesse, o sujeito teria que se deslocar para locais específicos para recuperar a informação desejada. E, dependendo do local onde se encontrava a indivíduo - regiões afastadas, de difícil acesso, locais desprovidos de equipamentos sociais - muitas vezes o acesso à informação desejada se tornava inviável.

Hoje, com as novas TICs e com a rede mundial de internet, as pessoas também podem colocar na *web* conteúdos, tornando-se colaborativas. Ou seja, além de utilizar as informações disponíveis, elas também têm a possibilidade de serem produtoras de conhecimento e, instigados à reflexão, poderão tornar-se críticos daquilo que estão consumindo e produzindo.

Assim, neste cenário, pensando as novas TICs como uma ferramenta capaz de possibilitar a melhoria nas diversas esferas da vida das pessoas e de incluí-las efetivamente na Sociedade da Informação, por um lado, e dado os resultados da pesquisa, por outro lado, se faz necessário, no Brasil, planos e ações de inclusão digital mais efetivos por parte do poder público. Acredita-se que a inserção de forma desigual das TICs nas camadas da sociedade (exclusão digital) poderá contribuir para com o fortalecimento das desigualdades e da exclusão social (LEMOS; COSTA, 2005; GROSSI; COSTA; SANTOS, 2013; SILVA NETO, 2006, 2008; TAKAHASHI, 2000, 2005; WARSCHAUER, 2006; SORJ, 2003; SORJ; GUEDES, 2005; SERAFIM; RAMOS, 2012; SCWARZELMÜLLHER, 2006). Nesse sentido, a luta pelo fim da exclusão digital acaba por representar uma luta pela não ampliação da desigualdade social também.

Ciente de que as políticas públicas de inclusão digital por si só não são suficientes para acabar com a exclusão social, entende-se, no entanto, que elas poderão ser utilizadas como uma auxiliadora no combate às desigualdades sociais quando trabalhadas em conjunto com outras políticas públicas de diversas naturezas, como, de habitação, saneamento, saúde, emprego, transferência de renda, educação, infraestrutura, desenvolvimento<sup>20</sup>, etc.

Desta forma, visando o combate à exclusão digital propriamente dita, o Governo Federal, por meio do Plano Plurianual (PPA) 2012-2015 – Mais Brasil, tem demonstrado sua preocupação com a problemática e traz um programa voltado para a inclusão digital. Sendo assim, algumas ações foram traçadas para que os estados e municípios implementem programas voltados para o acesso dos cidadãos às TICs. Tais ações estão presentes, em parte, também no Litoral do Paraná. Nesta dissertação, que se alinha a alguns referenciais teóricos, sobretudo ao de Lemos e Costa (2005), é feita a defesa de uma inclusão digital plena, que contemple simultaneamente a dimensão técnica, econômica e cognitiva, com apropriação crítica da tecnologia e

---

<sup>20</sup> As políticas públicas no Brasil envolvem os governos de várias esferas (federal, estaduais e municipais) tal como vários ministérios e/ou secretarias (educação, ciência e tecnologia, trabalho etc.). O problema principal não estaria no planejamento, mas na implementação de tais políticas, pois constata-se a carência de recursos humanos e físicos para a sua operacionalização quando o aporte depende dos governos locais, em regiões pobres e muito carentes, além de que nem sempre existe mobilização da comunidade local para acompanhar e cobrar do poder público municipal.

auxiliadora da transformação de realidades. É sob esta perspectiva de que se analisou a realidade das políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná.

Os resultados revelaram que, no que tange à inclusão técnica, os equipamentos e as redes de internet têm apresentado, em alguns casos, problemas de funcionamento, além da existência de computadores defasados, revelando a falta de investimento e manutenção dos espaços por parte do poder público. Mostrou, também, que as pessoas à frente dos telecentros, seja servidores, funcionários ou monitores não receberam a capacitação necessária e, também, alguns deles desempenham atividades em outros espaços, como em bibliotecas ou no CRAS. Acredita-se que a capacitação e o treinamento deles em atividades específicas do telecentro são muito importantes, pois são os agentes responsáveis pela recepção dos cidadãos que farão uso do espaço.

No que diz respeito à fomentação de cursos de noções básicas de informática, constatou-se que estes estão sendo ofertados por alguns telecentros. Considera-se esta ação de extrema relevância, pois muitos usuários que acessam o espaço, às vezes, não possuem a formação técnica necessária. Por sua vez, são pouquíssimos telecentros no litoral do Paraná que oferecem cursos de letramento digital e de desenvolvimento de atividades criativa, reforçando, assim, mais uma vez, a sua vocação de inclusão sob o panorama da dimensão técnica. Nesse sentido, a pesquisa revelou que são bastante tímidas as ações voltadas para o atendimento da dimensão cognitiva. A dimensão cognitiva é considerada ponto fundamental para uma inclusão digital plena, que transcenda à técnica (LEMOS E COSTA 2007), pois ela possibilita a promoção de uma maior interação entre o indivíduo e as TICs e apropriação crítica da tecnologia, contribuindo, também, para uma maior capacitação e qualificação profissional dos cidadãos.

Quanto à inclusão digital sob o aspecto econômico, foram levantados no Litoral do Paraná programas que visam o financiamento de computadores a juros baixos. É de extrema relevância programas desta natureza, pois muitos cidadãos anseiam adquirir um computador, mas, por questões financeiras, não conseguem. O maior problema do programa encontrado nestes municípios é que ele se destina apenas aos indivíduos que se beneficiaram do Programa Minha Casa Minha, excluindo, assim, os outros que não se beneficiaram, mas que vivem em situação de fragilidade econômica.

Outro programa referente à perspectiva econômico, diz respeito a

disponibilização de internet banda larga popular. Foi identificada a existência do programa Plano Nacional de Banda Larga, que visa fornecer internet banda larga a preços acessíveis. Com a investigação, foi possível detectar alguns problemas referentes a este programa. Primeiro, a telefonia responsável no Paraná pelo provimento da internet banda larga do PNBL (operadora OI) cobra R\$ 29,90 pelo serviço, além do consumidor ter que contratar uma linha telefônica. Esses são valores de impactos na renda de uma população cuja renda per capita é baixa. Tomemos como exemplo o município de Guaraqueçaba, no qual a renda per capita da população urbana é de R\$ 400,00 e a renda per capita da população rural é de R\$ 200,00 (PNUD, 2013). Neste caso, o dispêndio financeiro para a contratação do serviço será alto, podendo interferir diretamente em outras despesas relacionadas às necessidades básicas. O outro problema reside na franquia de dados que, ao atingir a taxa de 500MB de *download*, automaticamente a velocidade é reduzida para 128Kbps. Assim, a franquia de dados, não sendo livre, impõe ao usuário um uso limitado da rede.

Além disso, para contratar o serviço nos municípios do Litoral do Paraná é necessário verificar junto à operadora a disponibilidade de porta para os endereços. Notou-se que o Litoral no Paraná tem sofrido com esta questão em virtude da indisponibilidade, na maioria das vezes, destas portas. Desta forma, sabe-se que o programa, em tese, está disponível, mas o cidadão, na prática, não tem a garantia de que conseguirá contratar o serviço.

Por outro lado, a pesquisa demonstrou uma grande quantidade de telecentros que não estão mais em funcionamento ou que não chegaram a ser implementados. O questionamento que fica para futuras pesquisas é: porque estes espaços tiveram suas atividades descontinuadas ou não chegaram a serem implementados? Este fato possibilita afirmar que as Políticas Públicas de Inclusão Digital no litoral do Paraná, além de não contemplar plenamente as três dimensões de inclusão, se desenvolvem, na prática, em desacordo às informações disponibilizadas no Mapa da Inclusão Digital (MID) e se revelam deficitárias, comprometendo significativamente o processo de inclusão digital.

Em suma, esta pesquisa revela que a inclusão digital no Litoral do Paraná, implementada por meio de políticas públicas, está fortemente fundamentada na dimensão técnica, contemplando, em geral, ainda que de forma deficitária, a disponibilização de computadores com acesso à internet e a promoção de cursos de noções básicas de informática. A dimensão econômica é desenvolvida de forma



tímida nos municípios, demonstrando que poucas são as famílias que se beneficiam de políticas de incentivo ao acesso ao computador e à internet a preços subsidiados. Por sua vez, o fomento à apropriação crítica da tecnologia quase não existe.

O programa Espaço Cidadão, da Secretaria para Assuntos Estratégicos, do estado do Paraná (SEAE), em sua política de Inclusão Digital, afirma que o Espaço Cidadão não é apenas um espaço de acesso à internet, podendo ser visto, também, como um espaço de aperfeiçoamento profissional, um local que propicia a transferência do conhecimento, colaborando para com aqueles que buscam se qualificar profissionalmente (SEAE, 2015). Entretanto, a pesquisa revelou que os telecentros do Espaço Cidadão localizados no Litoral do Paraná, em sua maioria, não fomentam cursos desta ordem, existindo assim, neste caso, um descompasso entre a política e a prática.

É importante que as políticas públicas de inclusão digital sejam pensadas de maneira que restrinja o sobreposição de uma política sobre outra, pois atualmente existem muitas políticas de inclusão digital, como visto nos programas estudados, sob a responsabilidade de diversos órgãos do governo que despendem muitos esforços visando a mesma finalidade, atingindo uma mesma localidade e uma única necessidade e, por vezes, outras necessidades acabam ficando sem contemplação ou com o atendimento comprometido. Além disso, a forma como as políticas públicas de inclusão digital no Litoral do Paraná são implementadas é ineficiente, pois verificou-se várias políticas voltadas para a universalização das TICs em uma mesmo município, mas com resultados ruins, comprometendo a inclusão digital.

Acredita-se que seja imprescindível pensar a implementação de uma única política que se atente para a inclusão digital de forma completa, abarcando todas as dimensões de inclusão e atenta às demandas de uma determinada localidade.

Além disso, as políticas de inclusão digital como são implementadas hoje, (focadas mais no tipo de equipamento, como por exemplo, o computador de mesa, por meio da implementação de telecentros), tendem a comprometer o processo de inclusão plena, tendo em vista que as tecnologias evoluem muito rápidas e a sociedade tem utilizado outras TICs para se inserirem no universo digital. Nesse sentido, entende-se que as políticas públicas de inclusão digital não devem cometer o erro de focar apenas em um único equipamento que pode, no momento da implementação da política, já se encontrar em defasagem. Considerando o espaço de tempo que corresponde ao momento da formulação até a implementação de uma

política, pode ocorrer grandes transformações das TICs. Por isso, defende-se que as políticas tenham uma visão macro e flexível, estejam atentas às rápidas mudanças de paradigmas e sejam focadas nas necessidades dos cidadãos no momento da implementação. Com isso, poderá ser utilizado nos programas os equipamentos / TICs mais adequados para a ação de inclusão digital, podendo ser, por exemplo, um *tablete*, *smarthphone*, *notebook*, dentre outras ferramentas.

Portanto, para uma inclusão digital plena, é necessário que os programas de inclusão digital implementados no Litoral do Paraná sejam reestruturados, sem desperdícios de esforços e recursos, se atentando para a especificidade de cada localidade e não focando especificamente num único tipo de equipamento. É necessário ainda que eles estejam centrados nas dimensões que visam absolutamente a inclusão técnica, econômica e cognitiva. O poder público não deve ver estas políticas simplesmente como cumprimento das metas estabelecidas no PPA. Necessitam, sim, implementá-las de forma efetiva, acompanhá-las e realizar as modificações quando necessárias.

## REFERÊNCIAS

ACNBRASIL. **Brasil uma das maiores economias do mundo**. Disponível em: <<http://www.acnbrasil.com.br/noticias/brasil-uma-das-maiores-economias-do-mundo/>>. Acesso em: 15 de out. 2014

ADRENALINE. **Entendendo um Dslam (armário óptico, rack outdoor, ura)**. 2012. Disponível em: <<http://adrenaline.uol.com.br/forum/internet-redes/398585-entendendo-um-dslam-armario-optico-rack-outdoor-ura.html>>. Acesso em: 20 de jul. 2015.

ALMEIDA JÚNIOR, João Baptista de O. O estudo como forma de pesquisa. In: CARVALHO, M. C. M. (Org.). **Construindo o saber: metodologia científica – fundamentos e técnicas**. Campinas: Papyrus, 1994

ALMEIDA, L. B.; PAULA, L. G. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 2, n. 1, p. 55-67, 2005.

ALVINO-BORBA, Andreilcy; MATA-LIMA, Herlander. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 106, p. 219-240, abr. / jun. 2011.

ANTONINA. Prefeitura Municipal. **A cidade**: Antonina: Litoral do Paraná. 2015. Disponível em: <<http://antonina.pr.gov.br>>. Acesso em 15 de fev. 2015.

BANCO MUNDIAL. **Índice de GINI**. 2015. Disponível em: <<http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI>>. Acesso em: 25 de jan. 2015.

BAPTISTA, Sofia Galvão. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 23-30, abr./set. 2006

BARBOSA FILHO, André; CASTRO, Cosette. Mídias digitais: um espaço a ser construído. In: BARBOSA FILHO, André; CASTRO, Cosette; TOME, Takashi. (Orgs.). **Mídias digitais: convergência tecnológica e inclusão social**. São Paulo: Paulinas, 2005.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997.

BARROS, Ricardo Paes de; HENRIQUES, Ricardo; MENDONÇA, Rosane. Desigualdade e pobreza no Brasil: retrato de uma estabilidade inaceitável. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 15, n. 42, p. 123-142, 2000.

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

BRASIL. **Em 10 anos, renda dos mais ricos cai 6% e dos mais pobres cresce 0,9%**. 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2012/11/em-10-anos-renda-dos-mais-ricos-cai-6-e-dos-mais-pobres-cresce-0-9>>. Acesso em: 15 de outubro de 2014.

\_\_\_\_\_. **Cidadãos ganham linha de crédito para mobiliar suas casas**. 2013.

Disponível em:

<[http://www.brasil.gov.br/infraestrutura/2013/06/copy\\_of\\_acompanhe-ao-vivo-lancamento-do-minha-casa-melhor](http://www.brasil.gov.br/infraestrutura/2013/06/copy_of_acompanhe-ao-vivo-lancamento-do-minha-casa-melhor)>. Acesso em 11 de jun. 2015.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 13 de outubro de 2014.

\_\_\_\_\_. **Telecentros.br**: programa nacional de apoio à inclusão digital nas comunidades. 2009. Disponível em: <[www.softwarepublico.gov.br/.../preliminar\\_telecentrosBR\\_Out-2009.pdf](http://www.softwarepublico.gov.br/.../preliminar_telecentrosBR_Out-2009.pdf)>. Acesso em: 23 de jan. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Balanco de governo: 2003/2010: cidadania e Inclusão social**. v.2. 2010. Disponível em: <[https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6\\_Inclusao\\_Digital.pdf](https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6_Inclusao_Digital.pdf)>. Acesso em: 15 de out. 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei PPA 2012-2015**: programas temáticos: anexo1. 2011. Disponível em: <[http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/PPA/2012/Anexo%201%20Atualizado\\_LOA2014\\_2.pdf](http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/PPA/2012/Anexo%201%20Atualizado_LOA2014_2.pdf)>. acesso em: 17 dez. 2014.

BUCCI, Maria Paula Dallari. Buscando um conceito de políticas públicas para a concretização dos Direitos Humanos. In: BUCCI, Maria Paula Dalari et al. **Direitos humanos e políticas públicas**. São Paulo: Pólis, 2001.

CABRAL FILHO, Adilson Vaz. Sociedade e tecnologia digital: entre incluir ou ser incluída. **Liinc em Revista**, v.2,n. 2, , p. 110-119, set. 2006.

CALDERON, Helena. Inclusão social. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 8. Panamá. **Anais...** Panamá, out. 2003.

CALLIGARIS, César. Inclusão digital: o que é e a quem se destina. **Webinsider**, 2005. Disponível em: <<http://webinsider.com.br/2005/05/12/inclusao-digital-o-que-e-e-a-quem-se-destina/>>. Acesso em: 10 maio de 2014.

CARNEIRO, Lucianne; SPITZ, Clarice. **Pnad 2013**: pela primeira vez, mais da metade da população tem acesso à internet. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/pnad-2013-pela-primeira-vez-mais-da-metade-da-populacao-tem-acesso-internet-13968776>>. Acesso em: 20 de out. 2014.

CARVALHO, Angela Maria Grossi de. **A apropriação da informação**: um olhar sobre as políticas públicas sociais de inclusão digital. 169 f. Tese (doutorado em Ciência da Informação)-Faculdade de Filosofia e Ciências. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Marília, 2010.

CARVALHO, Felipe Eduardo Araújo de.; CALLOU, Angelo Brás Fernandes. Extensão pesqueira e desenvolvimento local: a experiência da Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca no Estado de Pernambuco, 2003-2006. **Interações**, Campo Grande, v. 9, n. 1, jan./jun. 2008.

CARVALHO, Inaiá Maria Moreira de; LANIADO, Ruthy Nádia. Transição democrática, políticas públicas e movimentos sociais. In: MOURA, Alexandrina Sobreira de (Org.). **O Estado e as políticas públicas na transição democrática**. São Paulo: Vértice; Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 1989.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CASTRO, Ramón pena. Globalização. In: FUNDAÇÃO OSVALDO CRUZ. **Dicionário da educação profissional em saúde**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2009.

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

CÉLIO, Emiliano Rostand de Moraes; PALMEIRA, Angelina; SILVA, Ricardo Moreira da. Inclusão digital: um desafio para a sociedade. **Inc. Soc.**, Brasília, v. 5, n. 2, jan./jun. 2012.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (CETIC.BR). **TIC domicílios e usuários 2013**: proporção de indivíduos que possuem telefone celular por tipo de plano de pagamento. 2014. Disponível em: <<http://cetic.br/tics/usuarios/2013/total-brasil/J3/>>. Acesso em 11 de jun. 2015.

CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS – CPS; FUNDAÇÃO TELEFÔNICA. **Rankings estaduais**: municípios. 2012. Disponível em: <<http://www.cps.fgv.br/cps/telefonica/>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

CRESPO, Silvio Guedes. **Piauí tem PIB per capita africano, e Distrito Federal, europeu; compare**. 2013. Disponível em: <<http://achadoseconomicos.blogosfera.uol.com.br/2013/12/16/piaui-tem-pib-per-capita-africano-e-df-europeu-veja-mapa/>>. Acesso em: 15 de out. 2014.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Indicadores: acesso. **Revista.br**, ano 1, ed. 1, 2009.

\_\_\_\_\_. Indicadores: números. **Revista.br**, ano 2, ed. 2, 2010a.

\_\_\_\_\_. Indicadores: números. **Revista.br**, ano 2, ed. 3, 2010b.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**: TIC Centros públicos de acesso 2013. São Paulo, 2014.

COMITÊ PARA DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA – CDI. **Transformando vidas através da tecnologia**: acreditamos no poder da tecnologia para a transformação do mundo. 2015. Disponível em: <[www.cdi.org.br](http://www.cdi.org.br)>. Acesso em: 20 de jul. 2015.

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PARANÁ – CELEPAR. **Telecentros Paranavegar**. 2015. Disponível em: <<http://www.celepar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=504>>. Acesso em: 10 de jan. 2015.

COSTA, Leonardo Figueiredo. **Comunicação, novas tecnologias e inclusão digital**: uma análise dos projetos realizados na Bahia. 197 f. 2007. Dissertação (mestrado em Comunicação e Cultura Contemporâneas)-Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, 2007, 197f.

CUNHA, Carla Giane Soares da. **Avaliação de políticas públicas e programas governamentais**: tendências recentes e experiências no Brasil. 2006. Disponível em: <[http://www.scp.rs.gov.br/upload/Avaliacao\\_de\\_Politicas\\_Publicas\\_e\\_Programas\\_Governamentais.pdf](http://www.scp.rs.gov.br/upload/Avaliacao_de_Politicas_Publicas_e_Programas_Governamentais.pdf)>. Acesso em: 16 de out. 2014.

CUPUCHA, Luís (Coord.). **Formulação de propostas de concepção estratégica das intervenções operacionais no domínio da Inclusão social**. Protocolo entre a Direção Geral de Desenvolvimento Regional e o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. ISCTE, 2005.

CYMBALISTA, Renato; MOREIRA, Tomás. Política habitacional no Brasil: a história e os atores de uma narrativa incompleta. In: ALBUQUERQUE, Maria do Carmo (Org.). **Participação popular em políticas públicas**: espaço de construção da democracia brasileira. São Paulo: Instituto Pólis, 2006.

DAOU, Gabriel Claude Joseph. **Políticas públicas urbanas da infra-estrutura dos serviços telemáticos**: conceituação, estrutura e legislação. 197 f. 2006. Dissertação (mestrado em Arquitetura e Urbanismo)-Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2006. 197f.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n.1, p. 36-38, out./mar. 2005.

\_\_\_\_\_. DEMO, Pedro. Marginalização Digital: digital divide. **Boletim Técnico do SENAC**: a revista da educação profissional, Rio de Janeiro, v.33, n.2, p. 4-19, maio/ago. 2007.

DYE, Thomas R. Mapeamento dos modelos de análise de políticas públicas. In: HEIDEMANN, Francisco G., SALM, José Francisco (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento**: bases epistemológicas e modelos de análise. Brasília: EdUNB, 2009.

ELIAS, N. & Scotson, J.L. **Os estabelecidos e os outsiders**: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

ESTADES, N.P. O litoral do Paraná: entre a riqueza e a pobreza social. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, n.8, p.25-41, jul/dez. 2003.

FALEIROS, Vicente de Paulo. Inclusão social e cidadania. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOCIAL WELFARE, 32., 2006, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília, 2006. Disponível em: <[http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/vicente\\_faleiros.pdf](http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/vicente_faleiros.pdf)>. Acesso em: 20 de ago. 2014.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO MARANHÃO – FIEMA. **SESI Indústria do Conhecimento**. Disponível em: <<http://www.fiema.org.br/sesi-industria-do-conhecimento/>>. Acesso em 20 de abr. 2015.

FERNANDEZ, Oscar Soto Lorenzo. Do desenvolvimentismo à inclusão social. **Inc. Soc.**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 123-132, jan./jun. 2010.

FERREIRA, Maria Mary. Políticas públicas de informação e políticas culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão? **Transinformação**, Campinas, v.18, n.2, p. 113-122, mai./ago. 2006.

FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS – FAO. **The State of Food insecurity in the world**. 2014. Disponível em: <<http://www.fao.org/3/a-i403oe.pdf>>. Acesso em: 16 de fev. 2015.

FREY, Klaus. **Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil**. Planejamento e políticas Públicas, n.21, jun. 2000.

GADELHA, Jane Fontes; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. Registros do Mapa de Inclusão Digital: radiografia estatística e indicadores de acesso à internet de centros comunitários digitais no Brasil. **Inc. Soc.** Brasília, v. 5, n. 2, p. 43-61, jan./jun, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006a.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006b.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; COSTA, José Wilson da; SANTOS, Ademir José dos. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil. **Nuances: estudos sobre Educação**, v. 24, n. 2, p. 68-85, 2013. Disponível em: <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2480/2225>>. Acesso em: 10 de fev. 2015.



GUARAQUEÇABA. Prefeitura Municipal. **História**. Disponível em: <<http://www.guaraquecaba.pr.gov.br/index.php?pg=historia>>. Acesso em: 24 de mar. 2015.

GUARATUBA. Prefeitura Municipal. **Prefeita Evani entrega certificados ao “Programa Jovem Aprendiz”**. 2015. Disponível em: <<http://www.guaratuba.pr.gov.br/portal/index.php/noticias/cidade/495-prefeita-evani-entrega-certificados-ao-programa-jovem-aprendiz.html>>. Acesso em: 20 de maio de 2015.

GUERRA, Alexandre; POCHMANN, Marcio; SILVA, Ronnie Aldrin (Org.). **Atlas da exclusão social: dez anos depois**. v.1. São Paulo: Cortez, 2014.

HEIDEMANN, Francisco G. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, Francisco G., SALM, José Francisco (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise**. Brasília: EdUNB, 2009.

HELOU et al. Políticas públicas de inclusão digital. **Renote**, v.9, n.1, jul. 2011.

HESKETH, José Luiz; COSTA, Maria T. P. M. Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho. **Rev. Adm. Empres.**, v. 20, n. 3, 1980. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75901980000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75901980000300005&script=sci_arttext)>. Acesso em abril de 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios**: Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios: síntese de indicadores 2013**. Rio de Janeiro: IBGE, 2014.

\_\_\_\_\_. **Síntese do panorama da economia brasileira: contas regionais do Brasil 2012**. 2012. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas\\_Regionais/2012/pdf/comentarios.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas_Regionais/2012/pdf/comentarios.pdf)>. Acesso em: 17 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Indicadores de desenvolvimento sustentável – Brasil 2004: dimensão social: trabalho e rendimento**. 2004. Disponível em: <[ftp://geofp.ibge.gov.br/documentos/recursos\\_naturais/indicadores\\_desenvolvimento\\_sustentavel/ids2004.pdf](ftp://geofp.ibge.gov.br/documentos/recursos_naturais/indicadores_desenvolvimento_sustentavel/ids2004.pdf)>. Acesso em: 20 de jan. 2015.

\_\_\_\_\_. **Paraná**. 2014a. Disponível em:  
<<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/home.php>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Paraná: Matinhos**. 2014b. Disponível em:  
<<http://cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=Â%EF%BF%BD&codmun=411570&search=parana|matinhos|infograficos:-historico>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT. **Mapa da Inclusão Digital no Brasil – MID**. 2014. Disponível em:  
<<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php>>. Acesso em: 05 de mar. 2014.

INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ – IPECE. **Entendendo o índice de GINI**. 2015. Disponível em:  
<[http://www.ipece.ce.gov.br/publicacoes/Entendendo\\_Indice\\_GINI.pdf](http://www.ipece.ce.gov.br/publicacoes/Entendendo_Indice_GINI.pdf)>. Acesso em: 25 de jan. 2015.

LASCALA, Maria Carolina Florentino; FREITAS, Riva Sobrado de. Sentenças judiciais que condenam o Estado brasileiro à realização de políticas públicas. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 3, n. 3, 2010.

LEMOS, A. Cibercidade: um modelo de inteligência coletiva. Lemos, André. (Ed.) **Cibercidade: a cidade na cibercultura**. Rio de Janeiro, RJ.: E-papers, 2004.

LEMOS, A. & Costa, L. F. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. **Revista de Economia Política de las Tecnologias de la Information y Communication**, v. 8, n. 6, 2005.

LEMOS, André; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. O Plano Nacional de Banda Larga brasileiro: um estudo de seus limites e efeitos sociais e políticos. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, v. 15, n. 1, 2012.

LEMOS, José de Jesus Sousa. **Mapa da exclusão social no Brasil**: radiografia de um país assimetricamente pobre. 2. ed. Fortaleza: [s.n.], 2007.

LÉVY, Pierre. **Inteligência coletiva**: para uma antropologia do ciberespaço. 5. ed. São Paulo: Loyola, 2007.

LOPES, Cristiano Aguiar. Exclusão digital e a política de inclusão digital no Brasil – o que temos feito? **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. 9, n.2, mayo/ago. 2007.

LUNA, Francisco Vidal; KLEIN, Herbert S. Desigualdade e indicadores sociais no Brasil. In: SCHWARTZMAN, Luisa et all. (Org.). **O sociólogo e as políticas públicas: ensaios em homenagem a Simon Schwartzman**. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MARSHALL, Thomas H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTINEZ, Vinício Carrilho. Estado de Direito Social. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 384, 26 jul. 2004. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/5494>>. Acesso em: 11 out. 2014

MATINHOS. Prefeitura Municipal. **História: Matinhos**. 2012. Disponível em: <<http://www.matinhos.pr.gov.br/prefeitura/dados.php>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

MATINS, Marianne Rios de Souza; KROLING, Aloísio. **O papel das políticas públicas na efetividade dos direitos humanos fundamentais de 2ª dimensão**. 2014. Disponível em: <<http://www.fdv.br/publicacoes/periodicos/revistadepoimentos/n10/5.pdf>>. Acesso em: jun. 2014.

MELO, Marcus André. Estado, governo e políticas públicas. In: MICELLI, Sérgio (Org.). **O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)**. São Paulo: Sumaré, 1999. v. 3, p. 59-100.

MINISTÉRIOS DAS COMUNICAÇÕES - MINICOM. **Ações governamentais em inclusão digital: análise de utilização do FUST**. 2006. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055288.PDF>>. acesso em: 10 de jan. 2015.

\_\_\_\_\_. **Base de dados**. Brasília: Minicon, 2009. Disponível em: <<Http://www.mc.gov.br>>. Acesso em: 29 de dezembro de 2014.

\_\_\_\_. **Bibliotecas públicas recebem telecentros comunitários.** 2012. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/sala-de-imprensa/todas-as-noticias/institucionais/21234-bibliotecas-publicas-recebem-telecentros-comunitarios>>. Acesso em: 20 de janeiro de 2015.

\_\_\_\_. **Cidades Digitais:** Reunião de trabalho com as Prefeituras selecionadas no Programa de Aceleração do Crescimento – PAC2. 2013. Disponível em: <[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1E3cEXZCx9EJ:www.mc.gov.br/editais-e-avisos/doc\\_download/1575-apresentacao-reuniao-com-as-prefeituras-selecionadas+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1E3cEXZCx9EJ:www.mc.gov.br/editais-e-avisos/doc_download/1575-apresentacao-reuniao-com-as-prefeituras-selecionadas+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br)>. Acesso em: 08 de jan. 2015.

\_\_\_\_. **Telecentros.** 2014a. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/telecentros>>. Acesso em: 10 de jan. 2015.

\_\_\_\_. **GESAC.** 2014b. Disponível em: <http://www.comunicacoes.gov.br/gesac>. Acesso em: 15 de jan. 2015.

\_\_\_\_. **Cidades Digitais.** 2014c. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/cidades-digitais>>. Acesso em: 20 de jan. 2015.

\_\_\_\_. **Cidades Digitais;** construindo um ecossistema de cooperação e inovação: Documento de Referência do Projeto de Cidades Digitais. 2014d. Disponível em: <[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AXMsxOrIcP8J:www.mc.gov.br/component/docman/doc\\_download/1138-termo-de-referencia%3FItemid%3D13217+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AXMsxOrIcP8J:www.mc.gov.br/component/docman/doc_download/1138-termo-de-referencia%3FItemid%3D13217+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br)>. Acesso em: 25 de jan. 2015.

\_\_\_\_. **PNBL: Banda larga já está em mais e 90% dos municípios.** 2015a. Disponível em <<http://www.mc.gov.br/telecomunicacoes-noticias/34135-banda-larga-popular-ja-esta-presente-em-mais-de-90-dos-municipio>>. Acesso em: 28 de jan. 2015

\_\_\_\_. **Paraná.** 2015b. Disponível em: <<http://www.comunicacoes.gov.br/component/content/article/140-banda-larga-concessionarias/23796-pr-municipios-atendidos>>. Acesso em: 28 de jan. 2015

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. **ProInfo:** apresentação. 2015. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=462>>. Acesso em: 03 de jan. 2015.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR – MDIC. **MDIC abre inscrições para prêmio telecentros informação e negócios.** 2008. Disponível em: acesso em: 28 de jan. 2015.

MORRETES. Prefeitura Municipal. **A cidade**. Disponível em <<http://www.morretes.pr.gov.br/index.php/municipio>>. Acesso em 10 de mar. 2015.

MUSEU PARANAENSE. Povos indígenas do Paraná. Disponível em: <<http://www.museuparanaense.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=68>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

NERI, Marcelo Côrtes (Coord.). **Mapa da exclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV;IBRE, CPS, 2003.

\_\_\_\_\_. **Mapa da inclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

OI. **Plano Nacional de Banda Larga OI**. Disponível em: <[http://www.oi.com.br/oi/oi-para-voce/planos-servicos/internet/planos/plano-nacional-de-banda-larga-\(pnbl\)](http://www.oi.com.br/oi/oi-para-voce/planos-servicos/internet/planos/plano-nacional-de-banda-larga-(pnbl))>. Acesso em: 10 de jun. 2015.

PAIVA, Beatriz Augusto de; MATTEI, Lauro. Notas sobre as políticas sociais no Brasil: a primeira década do século XXI. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v.8, n. 2, p. 175-194. Jul./dez. 2009.

PARANÁ. Secretaria do Turismo. **Plano estratégico de desenvolvimento do turismo regional 2008-2011: região turística litoral do Paraná-Brasil**, 2008. Disponível em: <<http://www.setu.pr.gov.br>>. Acesso em : 10 de outubro de 2013.

\_\_\_\_\_. Secretaria da Educação. **Proinfo**. 2015a. Disponível em: <<http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=214>>. Acesso em 08 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Paraná Digital**. 2015b. Disponível em: <<http://www.educacao.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=89>>. Acesso em: 15 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. Secretaria da Cultura. Um pouco de história. 2015c. Disponível: <<http://www.cultura.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

PARAGUAY, A.I.B.B. Inclusão Digital. In: SEMINÁRIO ACESSIBILIDADE, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL, 2001, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2001

PARANAGUÁ. Prefeitura Municipal. **A cidade: história**. 2015. Disponível em: <<http://www.paranagua.pr.gov.br/conteudo/a-cidade/historia>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, VIII. Salvador, 28 a 31 out. **Anais...** Salvador, 2007.

PONTAL DO PARANÁ. Prefeitura Municipal. **Pontal do Paraná**. 2015. Disponível em: <<http://www.pontaldoparana.pr.gov.br/pontal.php>>. Acesso em: 20 de fev. 2015.

PORRUA, Miguel Angel.; VILLANUEVA, Luis F. Aguilar. (com.). **El estudio de las políticas públicas**. México, 1992. Disponível em: <<http://www.franciscohuertas.com.ar/wp-content/uploads/2012/03/Aguilar-Villanueva-El-estudio-de-las-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas.pdf>>. Acesso em: 28 de março 2014.

PORTAL REDE TELECENTRO. **O projeto**. 2015. Disponível em: <[http://www.redetelecentro.com.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1&Itemid=5](http://www.redetelecentro.com.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=5)>. Acesso em: 10 de jan. 2015.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO – PNUD. **Atlas do desenvolvimento Humano no Brasil**. 2013. Disponível: <[http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/o\\_atlas/o\\_atlas\\_/](http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/o_atlas/o_atlas_/)>. Acesso em: 20 de out. 2014.

POCHMANN, Marcio. Estrutura social no Brasil: mudanças recentes. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 104, p. 637=649, out./dez. 2010.

RAMOS, Sérgio. **Tecnologias da Informação e Comunicação: conceitos básicos**. 2008. Disponível em: Acesso em: <[http://livre.fornece.info/media/download\\_gallery/recursos/conceitos\\_basicos/TIC-Conceitos\\_Basicos\\_SR\\_Out\\_2008.pdf](http://livre.fornece.info/media/download_gallery/recursos/conceitos_basicos/TIC-Conceitos_Basicos_SR_Out_2008.pdf)>. 16 de out. 2014.

RAUPP, Fabiano Mauyr; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RAZGRIZ, Guilherme. **Porque o PC popular é ruim?** 2007. Disponível em: <<http://www.vivaolinux.com.br/artigo/Porque-o-PC-popular-e-ruim>>. Acesso em 09 de jun. 2015.

REBELLO, Paulo. **Inclusão digital: o que é e a quem se destina?** 2005. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/REBELLO%20Inclusao%20digital%20webinsider.pdf>>. Acesso em: 25 de abr. 2014.

RIBEIRO, Carolina Teixeira; MERLI, Daniel; SILVA, Sivaldo Pereira. **Exclusão digital no Brasil e em países emergentes: um panorama da primeira década do século XXI.** 2012. Disponível em: <<http://www.caminhosdabandalarga.org.br/2012/11/capitulo-7/>>. acesso em: jul. 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROCHA, S. **Pobreza e desigualdade no Brasil: o esgotamento dos efeitos distributivos do plano real.** Rio de Janeiro: IPEA, 2000.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. **Cidadania e justiça: a política social na ordem brasileira.** 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1987.

SANTOS, Edvalter Souza. **Desigualdade social inclusão digital no Brasil.** 2006. 228 f. Tese (Doutorado em Planejamento Urbano e Regional). Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2006.

SCHWARZELMÜLLER, A. F. **Inclusão digital: uma abordagem alternativa.** 2010. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/SCHWARZELMULLER%20Inclusao%20digital%20uma%20abordagem%20alternativa.pdf>>. Acesso em: 10 de outubro de 2013.

SECRETARIA PARA ASSUNTOS ESTRATÉGICOS – SEAE. **Espaço Cidadão.** 2015. Disponível em: <<http://www.seae.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=237>>. Acesso em: 20 de jan. 2015.

SERAFIM, Maria Lúcia; RAMOS, Carolina Soares. Projeto de inclusão digital para crianças e jovens das comunidades em torno da UEPB Campus I. **Revista**

**Tecnologias na Educação**, v.4, n.7, 2012. Disponível em:  
<<http://tecnologiasnaeducacao.pro.br/wp-content/uploads/2012/12/Projeto-de-Inclusão-digital-Crianças-e-Jovens-das-Comunidades-em-torno-da-UEPB-Campus-I.pdf>>. Acesso em 08 de jun. 2015.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO.

**Programa**. 2015. Disponível em: <<http://www4.serpro.gov.br/inclusao>>. Acesso em: 18 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Telecentros**. 2015b. Disponível em:  
<<http://www4.serpro.gov.br/inclusao/telemenu>>. Acesso em 18 de fev. 2015.

\_\_\_\_\_. **Oficina de inclusão**. 2015c Disponível em:  
<<http://www4.serpro.gov.br/inclusao/oficina>>. Acesso em: 18 de fev. 2015.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI. **SESI Indústria do Conhecimento**: documento técnico. 2007. Disponível em:  
<[http://cobip.pgr.mpf.mp.br/noticias/palestra\\_cbdb/SE\\_A1.pdf](http://cobip.pgr.mpf.mp.br/noticias/palestra_cbdb/SE_A1.pdf)> Acesso em: 20 de abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Programa Indústria do Conhecimento**. 2015a. Disponível em:  
<<http://www.fiepb.com.br/sesi/telas/index/id/114>>. Acesso em: 20 de abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **SESI indústria do Conhecimento**. 2015b. Disponível em:  
<<http://www3.sesi.org.br/Programas/industriaConhecimento.htm>>. Acesso em: 20 de abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **Indústria do Conhecimento**. 2015c. Disponível em:  
<<http://www.sesigo.org.br/sesi/site/Institucional.do?vo.codigo=189&v=4>>. Acesso em: 20 de abr. 2015.

\_\_\_\_\_. **SESI Indústria do Conhecimento**. 2015d. Disponível em:  
<[http://www.pe.sesi.org.br/produtos\\_servicos/Paginas/apresentacao-industria-do-conhecimento.aspx](http://www.pe.sesi.org.br/produtos_servicos/Paginas/apresentacao-industria-do-conhecimento.aspx)>. Acesso em: 20 de abr. 2015.

SILVA, Helena *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n.1, p. 28-36, jan./abr. 2005.



SILVA, Jaqueline Maria Cavalcante da Silva. Políticas públicas como instrumento de inclusão social. **Prismas: Dir., Pol. Publ. E Mundial.**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 161-211, jul./dez. 2010.

SILVA, C. L.; BASSI, N. S. S. Políticas públicas e desenvolvimento local. In: SILVA, Christian Luiz da. (Org.). **Políticas Públicas e desenvolvimento local: instrumentos e proposições de análise para o Brasil**. 1. ed. Petrópolis: Vozes, 2012, v. 1, p. 15-38.

\_\_\_\_\_. O uso de estudos prospectivos no processo de políticas públicas. **R. de Pol. Públ.**, São Luís, v.15, n. 2, p. 315-325, jul./dez. 2011.

SILVA NETO, Calixto. **O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da intersecção entre Ciência da Informação e interação humano – computador**. 2006. 143f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006.

\_\_\_\_\_. O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da intersecção entre Ciência da Informação e interação humano computador. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 25-52, 2008.

SILVA, Elizangela Samara. **As entrelinhas da inclusão/exclusão social na atualidade**: uma discussão conceitual, In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 5., 2011, São Luís. **Anais eletrônicos...** São Luís, 2011. Disponível em: <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA\\_EIXO\\_2011/DESIGUALDADES\\_SOCIAIS\\_E\\_POBREZA/AS\\_ENTRELINHAS\\_DA\\_INCLUSAO\\_EXCLUSAO\\_SOCIAL\\_NA\\_ATUALIDADE\\_UMA\\_DISCUSSAO\\_CONCEITUAL\\_.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada/JORNADA_EIXO_2011/DESIGUALDADES_SOCIAIS_E_POBREZA/AS_ENTRELINHAS_DA_INCLUSAO_EXCLUSAO_SOCIAL_NA_ATUALIDADE_UMA_DISCUSSAO_CONCEITUAL_.pdf)>. Acesso em: 20 de mar. 2015.

SILVA FILHO, Antônio Mendes da. Os três pilares da inclusão digital. **Revista Espaço Acadêmico**. Ano 3, n. 24, mai. 2003.

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

SIQUEIRA-BATISTA, Rodrigo. **Miséria**. 3. ed. Rio de Janeiro: Kroart; 2007

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estud. - CEBRAP**. n.72, p.101-117,

2005.

\_\_\_\_\_. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília: UNESCO, 2003. 176p.

SOUZA, Celina. Estado da arte da pesquisa em Políticas Públicas. In: HOCHMAN, Gilberto; ARRETCHE, Marta; MARQUES, Eduardo (orgs.) **Políticas Públicas no Brasil.** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2007.

\_\_\_\_\_. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, 16, p. 20-45, 2006.

SOUZA, Lincoln Moraes de. Comentando as classificações de políticas públicas. **Cronos**, Natal, v.11, n. 3, p. 161, jul./ago.2010.

SOUZA, Rafaela de Paula Amaral de. **Políticas públicas de inclusão digital: estudos de caso em centros de cultura da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte.** 207 f, Dissertação (mestrado em Ciência da informação)-Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. 2008. 207 f.

SPOSATI. **A fluidez da inclusão/exclusão social.** Ciência e Cultura, v. 58, n. 4. São Paulo. Oct./Dez. 2006.

SPOSATI, A. Tendências latino-americanas da política social pública no século 21. **Katálysis**, v. 14, n. 1, 2011.

STIVILL, Jordi. **Panorama da luta contra a exclusão social: conceitos e estratégias.** Portugal: [s.n.], 2003.

TAKAHASHI, Tadao. (org). **Livro Verde da Sociedade da Informação.** Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

\_\_\_\_\_. Inclusão social e TICs. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n.1, p. 56-59, out./mar. 2005.

TREVISAN, Andrei Pittol; VAN BELLEN, Hans Michael. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, maio/Jun. 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

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

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 71 – 77, maio/ago. 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**APÊNDICE A - Principais perguntas norteadoras das entrevistas realizadas com as pessoas que atuam diretamente nos programas de inclusão digital no Litoral do Paraná**

**INFORMAÇÃO DO PROFISSIONAL**

Ha quanto tempo trabalha no telecentro?

Qual a sua formação?

Tem conhecimento na área de informática? Comente.

Fez cursos específicos de informática? Quais?

Fez cursos específicos para poder atuar neste espaço de inclusão digital?

Você recebe ou recebeu treinamento/capacitação do responsável pelo programa para atuar neste espaço de inclusão digital? Que tipo de treinamento? E carga horária?

Quais as atividades que você desempenha no telecentro?

**INFORMAÇÕES DO PROGRAMA \ DIMENSÃO TÉCNICA**

Quantas pessoas trabalham neste espaço de inclusão digital?

Quantos computadores têm no programa?

Quantos computadores estão funcionando?

Os computadores possuem acesso à internet? Que tipo de conexão?

Quais os dias e horários de atendimento?

O programa atende em média quantos usuários (dia, semana, mês)? E qual é a sua capacidade de atender? E a meta do telecentro?

A quem se destina os telecentros? (profissional, estudantes, comunidade em geral)...

Qual o perfil dos usuários (crianças, adolescentes, adultos)?

Quanto tempo os usuários podem utilizar o computador?

O que os usuários podem acessar?

Quais finalidades do uso do computador? (Para fins de: lazer, trabalho, estudo, qualificação profissional, etc.)

Qual a configuração das máquinas?

Quando as máquinas quebram, há suporte técnico?

Existe algum procedimento para acompanhar as pessoas que acessam os recursos digitais? Se sim, qual a finalidade do telecentro em realizar tal procedimento?

O programa oferta algum curso básico de informática (alfabetização digital) e internet? Se sim, quais e tem custo para o aluno?

### **DIMENSAO ECONOMICA**

Você tem conhecimento de algum programa (municipal, estadual, federal) no município que disponibilize computadores e outras TICs a um preço acessíveis? Quais/ e por quanto?

Você tem conhecimento de programas (municipal, estadual, federal) no município que ofertem redes de conexão com a internet a preços acessíveis?

### **DIMENSÃO COGNITIVA**

O Programa oferta ações que propiciam o letramento digital (desenvolvimento de habilidades criativas com relação às TICs) aos seus usuários?

O programa oferta cursos de capacitação e cursos avançados voltados para determinadas áreas de conhecimento, visando, a partir das TICs desenvolver habilidades?

O Telecentro é utilizado como espaço de promoção da educação à distância?

O programa possui oficina de condicionamento de computadores?