

**Políticas de Informação:
Digitalizando a Inclusão Social
(o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia)**

Othon Jambeiro¹
Helena Pereira da Silva²
Cassiano Simões
Fábio Ferreira
Susane Barros
Flávia Ferreira
Lucyana Nascimento
Ricardo Sodré Andrade³

***Resumo:** Este estudo analisa a política de inclusão de uma organização do terceiro setor, o Liceu de Artes e Ofícios da Bahia (Laob), que recebe recursos de empresas e de organizações filantrópicas nacionais e internacionais para ações de inclusão social e digital. Além da análise das ações decorrentes de sua política, a metodologia incluiu a aplicação de questionário com pessoas que passaram pelo processo de inclusão, com o objetivo de verificar se houve mudanças efetivas em suas vidas. A hipótese central é a de que as ações adotadas como forma de inclusão, apesar de fornecerem algum ferramental para lidar com a questão da exclusão digital, não são suficientes, por si mesmas, para gerar mudanças qualitativas na vida dos indivíduos. O texto conclui pondo em dúvida a efetividade de programas de inclusão digital que não estejam articulados com ações mais amplas de inclusão social.*

***Palavras-chave:** Inclusão, Inclusão Digital, Políticas de Informação,*

O avanço científico e tecnológico, particularmente na microeletrônica, na informática e nas telecomunicações, fez surgir um novo paradigma informacional-tecnológico e provocou um aumento extraordinário na qualidade e quantidade de informações disponíveis, para uso geral ou especializado das pessoas. Essencial nos processos produtivos e na vida em sociedade, a informação, aliada a novas e crescentemente aperfeiçoadas ferramentas de comunicação, tornou-se força propulsora de enorme importância na evolução da humanidade.

A informação sempre foi um recurso de grande valia na produção de bens materiais e simbólicos. Ela tem papel significativo na socialização dos seres humanos, que jamais puderam prescindir dela para qualquer de suas atividades sociais, políticas, econômicas e culturais. A diferença, agora, é que a cada dia mais ela tem se tornado prisioneira de estruturas empresariais – mas também públicas - que utilizam avançadas tecnologias, com as quais passam a dominar sua captura, organização, tratamento e consumo.

A interlocução possível para o consumidor é o acesso às mesmas tecnologias e o domínio dos códigos com que trabalham, aí incluídas a língua pátria e, idealmente, a língua inglesa. E

¹ PhD in Communication Studies (University of Westminster, U.K), Mestre em Ciências Sociais (USP), Professor Titular do Instituto de Ciência da Informação, UFBA. Pesquisador I-C do CNPq.

² Doutora em Engenharia de Produção (UFSC), Mestre em Ciência da Informação (IBICT/UF RJ), Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação, UFBA.

³ Cassiano é mestrando em Comunicação, Fábio é mestrando em Ciência da Informação, Susane, Flávia, Lucyana e Ricardo são graduandos do Instituto de Ciência da Informação/UFBA; as três primeiras são bolsistas de Iniciação Científica do CNPq.

mais: embora muitas informações estejam disponíveis gratuitamente, é necessário dispor de recursos financeiros significativos para receber várias delas e também para defender-se das epidemias de vírus que cotidianamente ameaçam os usuários da rede mundial de computadores. Não ter acesso à informação organizada e tratada pelas novas tecnologias, nos formatos, na qualidade e quantidade desejadas, tornou-se fator de um novo tipo de exclusão, complementar e tendencialmente radicalizador da exclusão social – a exclusão digital. E dado que vastas camadas das populações mundiais não possuem nem têm acesso aos recursos tecnológicos que podem assegurar-lhes informações cruciais ao seu desenvolvimento como cidadãos, a humanidade vive, hoje, uma realidade de extensa e tecnologicamente agravada exclusão social.

Resultado do reconhecimento dessa realidade e do desejo de mudá-la, governos, empresas, entidades nacionais, internacionais e supranacionais têm elaborado e executado políticas de inclusão digital, sob diferentes conceituações e de variadas dimensões, em termos de alcance humanitário. A pesquisa de que decorre este texto parte do suposto de que é necessário conhecer a eficácia destas políticas, avaliando seus resultados na vida de pessoas que, além de excluídas do uso dessas tecnologias avançadas de informação e comunicação, são também socialmente excluídas.

Este estudo analisa a política de inclusão de uma organização do terceiro setor, o Liceu de Artes e Ofícios da Bahia (Laob), que recebe recursos de empresas e de organizações filantrópicas nacionais e internacionais para ações de inclusão social e digital. Além da análise das ações decorrentes de sua política, a metodologia incluiu a aplicação de questionário com pessoas que passaram pelo processo de inclusão, com o objetivo de verificar se houve mudanças efetivas em suas vidas.

Em termos de procedimentos, o primeiro passo foi uma revisão dos conceitos de inclusão e exclusão social e inclusão e exclusão digital. Em seguida fez-se o mapeamento das entidades que atuam em Salvador com políticas de inclusão digital, selecionando-se as que buscam, concomitante e associadamente, inclusão social. Um primeiro questionário foi aplicado, visando qualificar as entidades e obter um quadro real dos tipos de ações que desenvolvem, onde o fazem e com que estrutura contam para tal. Foi checada também a existência de políticas explícitas orientando suas ações.

Somente uma entidade com essas características foi localizada, dentro do espaço geográfico em que se deu o levantamento: uma faixa urbana, ao mesmo tempo residencial e comercial, que vai do bairro Liberdade até o Centro Histórico de Salvador – o Liceu de Artes e Ofícios da Bahia (Laob). Procurou-se, em seguida, localizar outras organizações, não mais pelo critério geográfico mas pela vinculação institucional: governos federal, estadual e municipal. Também neste caso apenas uma entidade foi localizada, na Secretaria Municipal do Trabalho e

Desenvolvimento Social (Setrads), da Prefeitura de Salvador – o Projeto Cidade Mãe, que tem características semelhantes ao Laob e, como esta, possui políticas dedicadas à inclusão digital e realiza ações neste sentido.

Ambas têm uma política claramente formulada, estrutura organizacional boa, consistência e continuidade dos programas de inclusão digital e social. O Cidade Mãe, é de natureza pública e, embora receba recursos de entidades nacionais e estrangeiras, depende fortemente de recursos da Prefeitura de Salvador; o Liceu é uma organização privada, com significativa relação de dependência de empresas e agências financiadoras nacionais e internacionais, para suas ações.

A análise dos documentos e proposições de ação do Projeto Cidade Mãe e do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, conjugada com as leituras de textos sobre o tema Inclusão Digital e Social, levaram à formulação de um problema de pesquisa, nos termos seguintes: pode um programa de inclusão digital ser efetivo sem que esteja vinculado a uma política mais geral de inclusão social, que resulte em mudança significativa na vida dos “incluídos”? Desta questão decorreu a hipótese central da pesquisa, qual seja, a de que as ações adotadas como forma de inclusão digital, apesar de fornecerem algum ferramental para lidar com a questão da exclusão digital, não são suficientes, por si mesmas, para gerar transformações qualitativas na vida dos indivíduos.

Esta hipótese foi testada numa pesquisa piloto, desenvolvida com jovens “incluídos” pelo Projeto Cidade Mãe. Ali, embora se tivesse obtido indícios de que o processo de inclusão digital de jovens carentes, com idade entre 14 e 18 anos, desenvolve neles um sentimento de mudança de vida, não foi possível visualizar indicadores objetivos que justificassem tal sentimento.

Decidiu-se manter a mesma hipótese para a realização da pesquisa com os “incluídos” do Liceu. O questionário foi aperfeiçoado, tornando-se mais adequado ao levantamento dos dados necessários.

O passo seguinte consistiu na aplicação do questionário junto aos beneficiados pelas ações de inclusão digital do Liceu, durante o ano de 2003, visando avaliar a efetividade de suas políticas. Foram ouvidas 20 pessoas formalmente consideradas “incluídas”, isto é, homens e mulheres que concluíram o processo de inclusão digital, segundo o conceito praticado pela entidade. A amostra foi completamente aleatória, tendo-se tentado entrevistar o maior número de pessoas possível. A maior parte delas, contudo, ou não estavam disponíveis ou não foram encontradas ou simplesmente se recusaram a responder o questionário. O número 20, portanto, não representa qualquer percentual previamente estabelecido, mas tão somente a quantidade de pessoas a quem, entre 18 de fevereiro e 7 de março de 2004, os quatro entrevistadores puderam ter acesso e fazê-las concordar em colaborar com a pesquisa.

Os fundamentos teóricos e os resultados alcançados são relatados a seguir.

Uma Visão Sociológica

A cultura política de um povo tende a se materializar a partir de ações cooperativas e de princípios éticos compartilhados, que irão determinar também os modelos de institucionalização e o efeito de justiça social em seus indivíduos. Uma sociedade em que os cidadãos primam pelos seus afazeres em clima de liberdade e solidariedade - e se indignam quando percebem a falta disto - é uma sociedade que constrói para si um ambiente equivalente ao que se conhece por "democracia". Já os grupos sociais nos quais os indivíduos mantêm relações de autoritarismo e de jugo, desprezando os laços de solidariedade, tendem a construir um sistema político despótico (Durkheim, 1989, p. 24-25).

Daí resultaria o que se poderia chamar de exclusão social, um fenômeno que se traduziria como a ausência de uma determinada predisposição moral que estrutura o sistema social, aqui denominada cidadania. A exclusão se daria, então, na ausência de condições efetivas para determinados indivíduos viverem em sistemas sociais, nos quais possam ter qualidade de vida, e não na pura ausência de acesso a bens e serviços.

Castel (1997, p.37) vê a exclusão social como produto de um duplo processo de desligamento: em relação ao trabalho e em relação à inserção relacional. Esses processos criam três zonas típicas. A primeira, chamada zona de integração, se caracteriza pelo trabalho estável e a forte inserção relacional; a segunda, zona de vulnerabilidade, se caracteriza pelo trabalho precário e a fragilidade dos apoios relacionais; e a terceira, zona de desfiliação, de exclusão e marginalidade, caracterizada pela ausência de trabalho e isolamento relacional.

E acrescenta: *sem dúvida alguma, as grandes políticas de luta contra a marginalidade seriam aquelas dirigidas para o emprego, a moradia, a situação de erosão cultural das categorias desfavorecidas, isto é, as causas da miséria e da infelicidade* (Castel, p.39).

Neste sentido, uma política de inclusão social deve abranger muito mais do que o provimento do acesso a recursos e benefícios sociais. Ela deve, na verdade, ter uma proposta de intervenção na cultura política da sociedade.

Para DaMatta (1991, p.76), *“o papel social de indivíduo e cidadão é uma entidade social de caráter nivelador e igualitário. Esta seria sua característica ideal e normativa, de modo que, como cidadão, eu só clamo direitos iguais aos de todos os outros homens”*. Afirma ainda que esta é a forma como se estabeleceu a moderna luta contra os privilégios da nobreza e como se constituem os direitos nos países radicalmente democráticos, em que as normas sociais são feitas pelos cidadãos para a totalidade dos cidadãos. Estar de fora desta totalidade é estar excluído da condição de cidadania.

Em alguns países, como destaca ainda DaMatta (19991, p.77), a igualdade denota isolamento, ausência de prestígio pessoal, próximo da condição de *ser qualquer um*. Nesta

perspectiva, ser um cidadão é estar não ao nível de todos, mas acima da maior parte. E aponta a expressão ríspida “*you know who you are talking to?*”, para demonstrar a forma como a noção de cidadania pode ter uma conotação contraditória, em algumas sociedades. Em casos como este, parece razoável perguntar: inclusão ao universo da cidadania significa elevar o cidadão acima dos demais ou promover a transformação de sua cultura política em direção a uma maior participação cooperativa, à compreensão das vantagens de ser mais um?

Este quadro conduz aos conceitos de cidadania ativa e passiva, de Rosanvallon (apud Zaluar, 1995, p.35), para quem a característica da cidadania passiva é afirmar e assegurar direitos em sociedade como forma de garantir o direito à vida; enquanto que na cidadania ativa “*it is not about the right to life, but the right to life in society, or rather, to civil and political participation*”.

Rosanvallon se opõe ao conceito de exclusão como relacionado aos pobres que se encontram abaixo da classe operária, que não têm acesso aos bens e serviços considerados mínimos (inclusive trabalho). Para ela, tal conceito vincula a noção social de exclusão a uma dimensão meramente econômica, de distribuição de benefícios, quando, na verdade, a exclusão vincula o econômico ao político e ao social.

Shklar, também citado por Zaluar (1995, p.35), reforça o pensamento de Rosanvallon:

(...) as críticas às teorias meramente distributivas e utilitaristas de justiça social desembocam na crítica à idéia do cidadão como sujeito passivo, mero receptor do que é distribuído pelas agências públicas. As teorias distributivas desconsiderariam a justiça, o respeito e a consideração que os cidadãos se devem mutuamente na democracia da vida quotidiana e que, obviamente, não são coisas que o governo possa distribuir.

Uma abordagem histórica pode afirmar que boa parte dos Estados da Europa Ocidental, após a Segunda Guerra Mundial, se reconstituíram com políticas sociais que os levaram a ser chamados de “Estados de Bem Estar Social”. De forma semelhante ao que os Estados Unidos tinham começado a fazer após a crise de 1929, eles passaram a assumir a responsabilidade de “ajustar” a dinâmica social, a partir de um rígido controle sobre as instituições e os mercados (Esping-Andersen, 1991, p. 89).

Nos países periféricos, como o Brasil, as políticas correspondentes Estado do Bem Estar Social foram implementadas pelo chamado Estado Desenvolvimentista, e eram caracterizadas por grandes projetos de indústrias de base, financiados pelos governos, além de uma fracionada regulamentação voltada para o bem-estar social. As leis trabalhistas brasileiras, consolidadas no final da ditadura do Estado Novo, expressaram esta postura estatal.

Santos (1999) compreende o posterior trajeto, a partir dos anos 70, do Estado de Bem-Estar Social para o Estado Neo-Liberal, como fonte de exclusão. A nova postura estatal

desestimula o emprego permanente, como provedor de estabilidade social, e fomenta uma economia que prima pelo emprego temporário e o subemprego. Esta nova realidade tem se caracterizado por crescente e extensa exclusão social, o que recolocou no debate internacional políticas e ações de inclusão, agora associadas ao desenvolvimento científico e tecnológico. Isto é, erigida à condição de panacéia, a informatização das sociedades requer hoje que a inclusão social se dê pela via digital, sendo considerados dela excluídos aqueles que não têm acesso à rede mundial de computadores.

No entanto, como exposto acima, políticas de inclusão devem estar relacionadas à organização social e à cultura política dos povos. E como isto varia significativamente entre eles, cada um deve encontrar padrões específicos de inclusão social, adequados à sua realidade. Cidadania ativa, intensa participação social e política, emprego, moradia, educação, integração cultural, respeito e consideração sociais são palavras-chave para qualquer programa de inclusão. Mas isto só é verdadeiro para sociedades que se queiram mais inclusivas do que excludentes e que persigam o caminho de superação de meras políticas caritativas e assistencialistas voltadas para os pobres.

Cidadania e Inclusão digital

De maneira geral o discurso das políticas de inclusão digital se caracteriza por ênfase na conquista da cidadania. A primeira é tomada como instrumento importante para a segunda e, portanto, merecedora de investimentos financeiros e materiais das mais variadas fontes. Cidadania é conceituada como a conscientização do ser humano em relação à realidade em que vive, a efetiva capacidade de participar de sua construção e modificação e a possibilidade de partilhar dos benefícios nela disponíveis. Isto implica num processo contínuo de interação de direitos e deveres, individuais e coletivos.

Marshal (apud Rocha, 2000, p. 43; Vieira, 2001, p.33) aponta três desses direitos como fundamentais ao exercício da cidadania:

Direitos civis - que se referem à liberdade individual;

Direitos políticos – assegurados e ampliados pelo direito de participar do exercício do poder;

Direitos sociais – relacionados com o usufruto do bem-estar social e econômico.

A grande questão, no entanto, é como a sociedade deve encaminhar os indivíduos para serem cidadãos e usufruírem dos seus direitos civis, políticos e sociais, ao mesmo tempo arcando com seus deveres. É nesse ponto que a educação entra como vetor essencial de participação na dinâmica social.

Targino (apud Rocha, 2000, p. 43) refere-se à educação como “elemento basilar dos direitos sociais”, porque “*o direito à educação afeta o status à cidadania, se entendermos o direito à educação como o direito do cidadão adulto ter sido educado e informado*”.

Numa sociedade em rede, onde o conhecimento e o acesso à informação passam a ser essenciais à sobrevivência, é natural que a escola, como o principal meio de socialização dos indivíduos, amplie-se e absorva novas tecnologias, sendo capaz de facilitar o processo de educação para a cidadania. Nesse ponto, segundo Tedesco (2000, p. 26) “é preciso romper o isolamento institucional da escola abrindo-a aos requerimentos da sociedade e redefinindo seus pactos com os outros agentes socializadores, particularmente a família e os meios de comunicação”. A esses se somam as relações que o indivíduo estabelece com o mercado de trabalho, especialmente porque sua inserção nele vai depender diretamente de educação prévia e continuada.

Nesse contexto, a Internet oferece oportunidades sem precedentes, pois é, ao mesmo tempo, expressão e portal de um “novo mundo” e de uma nova forma de relacionamento entre as pessoas. Ela muda o esquema clássico de comunicação, na medida em que permite a alteração de conteúdos e uma maior interação e transparência entre governo e sociedade, pois amplia o espaço para que o fórum democrático tenha lugar.

Nesse sentido, os conteúdos criados para facilitar a vida dos cidadãos têm sido um fator importante e estão diretamente ligados ao direito de informação, isto é, o direito da sociedade conhecer os atos públicos e os percursos institucionais de resolução de problemas e de atendimento ao cidadão. Há um grande número de informações relacionadas ao cotidiano dos indivíduos que, se disponíveis via Internet - e a prática aponta para essa solução - podem facilitar a interação entre o cidadão e o governo. Dentre essas informações pode-se citar horários de ônibus interurbanos, disponibilidade de vagas em escolas públicas, agendamento de consultas médicas pelo SUS, declaração de rendimentos e de isenção, etc.

Ressalte-se que, a despeito dessas informações disponíveis na Internet facilitarem o exercício de alguns atributos da cidadania, isto não é garantia de participação plena do indivíduo. Se ficarem restritas a meros informativos e não contribuírem para que outras demandas e efetiva interação sejam atendidas, então não podemos falar de exercício pleno de cidadania. Como afirma Bonilla (2001, p. 7), “inclusão (...) significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias”.

Além disso, se por um lado a incorporação veloz de novas tecnologias pode servir para ampliar os espaços públicos e o fórum democrático, por outro, o acesso a elas ainda é um fator limitativo. Em relação a isso, um ponto relevante é a disponibilidade de infra-estruturas e

equipamentos físicos necessários ao uso dos recursos informacionais. Sem acesso fácil e barato à infra-estrutura de telecomunicações e às redes de computadores, a Internet não pode se expandir tendo como horizonte sua universalização, não se configurando, portanto, uma Sociedade da Informação.

Em relação a infra-estrutura de telecomunicações, sua regulação foi reformada no mundo inteiro, num processo que se iniciou em meados da década de 80, nos EUA, e terminou ao final da década de 90, especificamente na América Latina. Isto provocou grande capilarização dos serviços, mas não se atingiu a sua pretendida universalização. Nos países periféricos esta é ainda uma questão grave. A não universalização e o alto custo desses serviços tornam muito difícil o acesso à Internet de camadas da população com baixo poder aquisitivo.

No que tange às redes de computadores, as iniciativas para torná-las disponíveis têm envolvido parcerias entre comunidades locais, governo e iniciativa privada, para implantação de pontos de acesso público. Além disso, cybercafés e telecentros privados têm se constituído em possibilidades de acesso público não gratuito. Mas tudo isto não tem passado de discursos políticos e iniciativas de impacto pouco significativo, se considerada a dimensão do problema. A rigor, é aceitável pensar que o surgimento de novos excluídos é bastante superior à inclusão de novos cidadãos digitais.

Outro fator de significativa importância para o baixo índice de acesso à Internet é a não qualificação educacional de grandes camadas da população. Como expressa o Livro Verde do Programa Sociedade da Informação (2000):

“[...] na Nova Economia, não basta dispor de uma infra-estrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento. É a educação o elemento-chave e condição essencial para que pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar, e assim, garantir seu espaço de liberdade e autonomia”.

A educação, como processo social básico permanente e a inclusão social, como recuperação do indivíduo excluído, são peças-chave para se atingir a cidadania plena, em termos amplos. No entanto, ao serem introduzidas questões relativas às Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs), acesso a redes de computadores e habilidade ou não para se apropriar dos produtos decorrentes desses progressos técnicos, impõe-se definir a inclusão digital como fator de alta relevância para o exercício da cidadania. Isso porque se a maior parte da população não domina os elementos essenciais para utilizar ferramentas tecnológicas, o fosso social tende a agravar-se. O círculo vicioso que se instala determina que as desigualdades anteriores não permitam a apropriação das tecnologias por aqueles que já eram excluídos antes de se iniciar o surgimento de uma sociedade em rede; e a não apropriação de novas tecnologias dificulta sua inserção social.

Por isso, a inclusão digital é um elemento importante nas políticas para a Sociedade da Informação, especialmente naqueles países que apresentam um maior grau de desigualdade social, que advém de processos históricos de sua formação. Nesses casos, o desafio é duplo: superar antigas deficiências e criar competências requeridas pelas novas necessidades culturais e socioeconômicas da sociedade.

A primeira necessidade social, portanto - considerada a tendência à centralidade que caracteriza as tecnologias avançadas de informação e comunicação - é fazer com que o processo educacional se amplie e se aprofunde, já tendo em seu bojo a inclusão digital, ou seja, a habilitação do indivíduo para realizar-se social, cultural e economicamente também pelo domínio dos aparatos tecnológicos conquistados pela sociedade. É nesse sentido que devem ser entendidos os conceitos de alfabetização ou letramento digital: além de adquirir o domínio dos símbolos tradicionais, que envolvem a capacidade de ler e escrever, o ser humano deve tornar-se capaz de adotar uma postura participativa e crítica, a partir de seus interesses enquanto cidadão e membro de variados grupos da sociedade, aos quais referencia seu comportamento, social, cultural, econômico, político e moral.

A alfabetização digital está, assim, conceitualmente atrelada ao desenvolvimento da habilidade das pessoas para lidar com suas próprias vidas, capacitando-as para a utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis em favor de seus interesses individuais e sociais. Alfabetização escolar, portanto, deve incluir em seu conceito a iniciação digital. E isso se aplica não apenas aos que começam sua educação formal na infância como também aos adultos. Tramontano (2002, p. 122) afirma que *“não são raros os adultos que aprendem a ler e a escrever estimulados pelo uso dos computadores e pelo acesso a Internet”*.

Guimarães (2003, p. 2) alerta que o processo de inclusão digital tem sido, às vezes, confundido com democratização da informação ou simplesmente acesso à rede. Para ele, quando um excluído passa a ter acesso ao computador pode-se falar em popularização ou mesmo democratização da informática, mas não necessariamente em inclusão digital. O Comitê Sampa.org, por exemplo, sugere uma conceituação na qual *“inclusão digital é utilizar, com um mínimo de proficiência, os recursos de informática e telecomunicações existentes”*. Mas Guimarães afirma que *“ocorre inclusão digital quando as NTICs são utilizadas para inclusão social”*. A maioria dos autores, contudo, concorda em que os dois tipos de inclusão estão associados, ficando evidente que políticas de inclusão digital passaram a ser, no mundo contemporâneo, ao mesmo tempo, instrumento e condicionamento de inclusão social. Como realça Rondelli (2002, p. 1) *“inclusão digital (...) é a aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais como consumidor e produtor de seus conteúdos”*.

e processos”. O que significa o exercício de interação indivíduo-máquina, mas, sobretudo, o desenvolvimento de sua capacidade cognitiva.

Hoje, segundo dados da Fundação Getúlio Vargas, que mapeou a situação da inclusão digital no Brasil, aproximadamente 88% da população do país não possuem computadores (nos EUA são 40%). De cada 100 habitantes, somente 8,31 são internautas (nos EUA são 65). Do total de internautas 42% são da classe A, que representa 5% da população total; 48,7% da classe B, 19% da total; e somente 9% são das classes C, D e E, que representam 32%, 42% e 2% da população total, respectivamente. Trata-se, evidentemente, de um quadro social de ampla exclusão digital, que requer políticas adequadas de inclusão. (FGV,2003)

Vejamos agora como se explicita a política de inclusão digital do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia (Laob).

O Liceu De Artes e Ofícios da Bahia

O Laob foi criado em 1872 – há 132 anos, portanto - com a responsabilidade e o compromisso de contribuir para a inclusão social de jovens em situação de vulnerabilidade pessoal e social. Atua com base em unidades produtivas que oferecem ao mercado produtos e serviços de qualidade, aos quais sua finalidade socioeducativa agrega valor social. O modelo educacional do Liceu, atualizado em 2002, volta-se para os jovens como sujeitos de transformação da realidade. E aposta no “poder transformador da arte para mobilizá-los e gerar cidadãos autônomos, criativos, sensíveis e eticamente comprometidos com a comunidade” (www.liceu.org.br).

Institucionalmente estruturado como uma ONG, volta-se para adolescentes de escolas públicas e tem dezenas de parceiros e financiadores. Entre eles, destacam-se a Unicef, os governos federal e estadual da Bahia, Sebrae, Petrobrás, Microsoft, Odebrecht, Fundação Abrinq, Banco do Brasil e o Comitê para a Democratização da Informática (CDI).

Suas ações se baseiam na seguinte estrutura:

Oficina de Móveis e Madeira - A linha de produção da oficina desenvolve móveis escolares, além de suprir empresas com móveis para escritórios. Funciona no Centro Industrial de Aratu, Região Metropolitana de Salvador.

Oficina de Artes Gráficas - Presta serviços editoriais (livros, relatórios, manuais, informativos) e promocionais (cartazes, panfletos, folders, cartões, convites), além de papelaria, encadernação e reprografia. Funciona em Lauro de Freitas, município também situado na Região Metropolitana de Salvador.

Oficina de Manutenção e Recuperação Predial - Dedicar-se à conservação de escolas, postos de saúde, creches e outros prédios públicos. Atende também a redes de supermercado,

indústrias petroquímicas e centros de convenções. Oferece serviços de manutenção preventiva e corretiva, recuperação predial, construção e reforma, incluindo: sistema hidráulico, elétrico, combate a incêndios, rede lógica, telefonia, estrutura, vedação, cobertura, revestimento, pavimentação, esquadria, acabamento, ambientação, limpeza e paisagismo. Funciona no Centro Histórico do Salvador/BA.

Oficina de Formação de Lideranças Jovens - Objetiva a formação de jovens mobilizadores culturais, capazes de atuarem como lideranças em suas comunidades e escolas. Os participantes desenvolvem capacidades para identificar e trabalhar com as referências culturais do seu ambiente; promover o fortalecimento de grupos; e motivar a atuação desses grupos na comunidade, em projetos de interesse coletivo. No primeiro semestre da oficina são introduzidos conteúdos de natureza social, ética e estética, visando a construção de competências individuais e coletivas para o exercício da liderança. No segundo semestre acontece a experiência de multiplicação nos bairros, com acompanhamento técnico-pedagógico.

Oficinas dos Ofícios das Artes - Capacita jovens em artes, cultura, turismo e lazer. O passo preliminar para a formação das oficinas educativas é a identificação, entre os adolescentes de escolas públicas, inscritos por iniciativa própria, de jovens com potencial para desenvolver habilidades artísticas. Após a seleção, e de acordo com as aptidões individuais observadas, se processa a iniciação nas técnicas correspondentes aos diversos ofícios. O repertório de opções abrange teatro de rua, preparação de ator, dança contemporânea, técnicas de espetáculo (áudio, iluminação, contra-regra), restauração de azulejaria, restauração de mobiliário, fotografia e design gráfico.

Grupos artísticos - Além dos cursos, o Liceu mantém grupos permanentes de artes cênicas constituídos por jovens artistas capazes de produzirem e difundirem coreografias e peças de teatro, junto a públicos variados.

Escola de Informática e Cidadania – EIC - Em funcionamento desde novembro de 2000, a escola tem como missão promover, através do ensino e do acesso às ferramentas das tecnologias de informação, transformações que levem os indivíduos à inclusão social, à formação do conceito de cidadania e à obtenção de melhor qualidade de vida. Estão disponíveis equipamentos e orientação técnica requeridos para a iniciação no universo da informática. Afrodescendentes, filhos de operários, deficientes físicos, homens e mulheres da terceira idade, moradores do centro histórico, são alguns dos públicos que têm freqüentado a escola. A iniciativa é tida pelo Liceu como sua contribuição ao desafio da inclusão digital.

A Inclusão, Segundo a EIC

Diferentemente dos outros programas do Laob, que são explicitamente dedicados a jovens carentes, a EIC volta-se para o atendimento ao público em geral, sem qualquer restrição quanto à idade, sexo, profissão etc., desde que a pessoa seja alfabetizada. Não se trata, portanto, de um projeto para adolescentes em situação de risco, mas para qualquer cidadão que queira se incluir na vida digital. A Escola é, por isso, citada como complementar, junto aos cursos livres e aos projetos especiais. Ela desenvolve suas atividades em parceria com o Comunidade Solidária, Rede Jovem, Microsoft (que doou parte dos equipamentos) e o Comitê para a Democratização da Informática (CDI).

Sua equipe de trabalho conta com oito pessoas, sendo dois instrutores, um auxiliar técnico, três monitores, uma recepcionista e uma coordenadora. Dispõe de 40 computadores, dos quais 34 estão em salas de aula. Até 2003 não faziam atendimento a deficientes mas pretendem abrir vagas para cegos, a partir de 2004. Os cursos são gratuitos. Segundo sua coordenadora, o objetivo da escola é fazer inclusão social, através da inclusão digital, dentro do conceito de que só a educação melhora o mundo. Suas ações estão distribuídas em três projetos:

Alfabetização digital – curso com carga horária de 20h/a, composto de 5 módulos de 4 horas cada, contendo os conceitos básicos da Introdução a Informática, Windows 98, Office 97 e Internet (correio eletrônico e pesquisa). Tem como objetivo ensinar aos indivíduos a lidar e interagir com as ferramentas comuns da tecnologia da informação. Tem, no momento, sete computadores, Pentium I e II, nos quais estudam 12 alunos por turma, sendo matriculados quatro turmas a cada duas semanas. As aulas duram duas horas e são diárias, nos cinco dias úteis da semana.

Capacitação profissional – curso com carga horária de 40 h/a, composto de 5 módulos de 8 horas cada, contendo os conceitos intermediários da Introdução a Informática, Windows 98, Office 2000 e Internet (correio eletrônico e pesquisa). Dá continuidade ao anterior, aprofundando mais os conhecimentos de informática dos alunos. Tem 15 computadores, Pentium III, nos quais estudam 15 alunos por turma, durante um mês, com aulas de quatro horas de duração, sendo absorvidas duas turmas por mês. Após concluir este curso, o aluno pode optar por especializar-se em uma das ferramentas do Office da Microsoft (Excel, Access, PowerPoint, Word). Neste caso receberá o treinamento específico, variando a carga horária de acordo com a complexidade de cada ferramenta.

Inclusão digital – espaço para realização de atividades educacionais de cunho complementar e /ou lúdico que promovam, através do acesso aos equipamentos e ferramentas da tecnologia da informação, a inclusão digital. Aberto a qualquer pessoa, tem nove computadores,

Pentium III, sendo livre sua utilização, por períodos de 30 minutos. Funciona cinco dias por semana, das 8 às 12 e das 14 às 18 horas.

Para o acesso à Internet a EIC tem um link direto com a Telemar. Todos os computadores estão ligados à rede, mas trabalham exclusivamente com Windows e Office. As salas são equipadas com impressoras (uma em cada), mas são pouco usadas. Existe também uma webcam disponível para uso livre.

Até onde se pode saber o Liceu não desenvolveu ainda mecanismos de aferição do sucesso ou fracasso de suas ações de inclusão digital.

A Escola “tem como referencial e meta, a formação para a cidadania, entendida como um processo educativo que leva o educando a refletir acerca do contexto social em que vive, sendo capaz de transformar sua realidade. Para isto utiliza uma didática pedagógica participativa, que estimula a reflexão, a consciência crítica e a criatividade”⁴.

Sua proposta se baseia na crença de que a inclusão social, por via digital, só ocorre quando promove transformações na vida do indivíduo. A contribuição da EIC a isso é a promoção de acesso público aos cursos de informática, independente de classe social ou qualquer outro critério que se caracterize como excludente. Seu propósito é o de ensinar o uso das ferramentas de tecnologia de informação e comunicação, tomados como modificadores da realidade em que se encontram os indivíduos.

O processo de inclusão digital do aluno na EICLiceu ocorre a partir do curso de Alfabetização Digital, no qual o indivíduo familiariza-se com as ferramentas de tecnologia da informação, angariando conhecimentos acerca das noções básicas de informática. Em seguida, se optar por dar continuidade ao processo de aprendizado, fará o curso de Capacitação Profissional, em que aprofundará os conhecimentos obtidos anteriormente. Após o término desta etapa poderá fazer a opção de especializar-se em um programa do pacote Office.

A estratégia para envolver os alunos no processo de inclusão digital prevê a interface concomitante entre conteúdos de formação social para a cidadania e o domínio da Informática. Para isto, a EIC os capacita a fazer pesquisas na Internet sempre em temas que lhes proporcionem embasamento teórico do processo de ensino-aprendizagem, considerado como uma contínua construção do conhecimento. Outra estratégia adotada pela EICLiceu é a promoção de debates, através da Sala de Chat, da qual participam alunos, educadores e qualquer outra pessoa que se interesse. Nessa sala virtual é abordado um tema por semana, sempre sugerido pelos participantes. Isto estimula a discussão sobre as diferenças e similaridades,

4 Entrevista concedida pela educadora Rita Sampaio, coordenadora da Escola de Informática e Cidadania do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia.

presentes no contexto social, “exercitando a capacidade de lidar com a diversidade, que é a grande ‘magia’ da ação educativa”⁵.

Vejamos agora quais são os resultados do processo de inclusão digital da EIC/Liceu.

Buscando o Impacto

As entrevistas com os incluídos visaram observar possibilidades de mudança em suas vidas, decorrentes do processo de inclusão digital por que passaram. O questionário concentrou-se na verificação do uso das habilidades desenvolvidas naquele processo. Isto é, procurou-se identificar o que estaria sendo transformado em suas vidas, na medida em que passaram a utilizar computadores e a rede mundial de informação. O resultado será relatado a seguir.

Quem São

De acordo com os dados apresentados na Tabela 01, dos 20 entrevistados, 3 são adolescentes. Um está empregado e dois desempregados. Entre os desempregados nenhum dos dois presta qualquer tipo de serviço para ganhar a vida, sendo, portanto, completamente dependentes da família. Outros 13 são pessoas de até 35 anos, dos quais 6 estão empregados e 7 desempregados, dos quais 3 prestam serviços esporádicos. Os outros quatro têm mais de 35 anos e todos estão desempregados, sendo que dois deles prestam serviços eventuais. No total, 7 estão empregados e 13 desempregados.

Em termos de escolaridade, um atingiu apenas o nível fundamental, 14 atingiram o nível médio e 5 o superior. Destes somente um já tinha sido diplomado, ao tempo da realização das entrevistas. Os outros 4 eram estudantes universitários. No que se refere à renda pessoal, 7 não têm qualquer renda, 2 ganham 5 ou mais salários mínimos mensais, 7 ganham entre 2 e 3 salários mínimos e 4 até um. Dezesete são solteiros e 3 casados. Onze são mulheres e 9 homens.

A maior parte deles (14 = 70%) procurou o treinamento para adquirir conhecimento de informática. Os outros 6 já detinham este tipo de conhecimento mas queriam aperfeiçoá-lo.

Por idade, dois dos três adolescentes queriam ser incluídos, assim como 9 dos 13 maiores com até 35 anos e 3 dos quatro com idade acima desta última. Considerados por estado civil, os 3 casados declararam ter procurado o curso para adquirir conhecimento de informática, da mesma forma que 11 dos 17 solteiros.

Por renda, 4 dos 7 sem renda declararam ter procurado o curso para adquirir conhecimento, da mesma forma que 6 dos 8 com renda até 2SM, 3 dos 4 que ganham 2 a 5SM e o entrevistado que ganha acima disto. Por escolaridade, curiosamente o único entrevistado que atingiu apenas o nível fundamental declarou já ter conhecimento de informática. Nas demais categorias, 4 dos 5 que atingiram o nível superior queriam adquirir conhecimento de informática,

5 Idem, ibidem

o mesmo acontecendo com 10 dos 14 que atingiram o nível médio de estudos. E, finalmente, por sexo, 9 das 11 mulheres e apenas 5 dos 9 homens queriam ser digitalmente incluídos.

Os 6 entrevistados que já tinham conhecimento de informática, antes de participarem da inclusão digital no Laob, são solteiros, sendo um adolescente, 4 com idade igual ou inferior a 35 anos e um mais velho que isto; 3 não têm qualquer renda, 2 têm renda até 2 salários mínimos e um renda entre 2 e 5 SM; um tinha atingido apenas o nível fundamental, 4 o nível médio e um o nível superior; 2 são mulheres e 4 homens.

Dos 14 que eram completamente excluídos digitais 2 são adolescentes, 9 têm idade igual ou inferior a 35 anos e 3 têm mais que esta idade; três são casados e 11 solteiros; 4 não têm renda, 6 têm renda até 2 SM, 3 de 2 a 5 SM e um mais que isto; 4 atingiram o nível superior e 10 o nível médio; 9 são mulheres e 5 homens.

Tabela 01
Caracterização dos Entrevistados

	Idade			Renda				Escolaridade			Sexo		Estado Civil	
	A do	A35	+35	SR	A2s	A5s	+5s	NF	NM	NS	F	M	S	C
Já sabiam Informática	1	4	1	3	2	1	-----	1	4	1	2	4	6	-----
Incluídos no Laob	2	9	3	4	6	3	1	-----	10	4	9	5	11	3
Total	3	13	4	7	8	4	1	1	14	5	11	9	17	3

Fonte: entrevistas realizadas com pessoas que foram digitalmente incluídas pelo Liceu de Artes e Ofícios da Bahia (Laob), 2004.

Legenda: Ado=adolescentes, A35=até 35 anos, +35=mais de 35 anos, SR=sem renda, A2s=até dois salários mínimos, A5s=entre 2 e 5 cinco salários mínimos, +5s=mais de 5 salários mínimos, NF=atingiram o nível fundamental, NM=atingiram o nível médio, NS=atingiram ou ultrapassaram o nível superior, F=sexo feminino, M=sexo masculino, S=solteiro, C=casado.

O Impacto

A Tabela 02 mostra que dos 20 entrevistados 14 (70%) declararam que a coisa mais útil para suas vidas, propiciada pelo treinamento, foi aprender a utilizar programas de informática (digitação de textos, cálculos e planilhas etc.). Os outros 6 (30%) dão este valor ao uso da Internet. Para a maioria, portanto, o mais importante não é navegar na rede mas habilitar-se para o uso de softwares específicos, que aumentam a empregabilidade ou permitem a prestação de serviços remunerados. Mas apesar da preferência pela Internet ter sido declarada por apenas meia dúzia deles, 11 (55%) dos entrevistados disseram utilizar regularmente a rede para cumprir compromissos, agendar encontros, visitas, resolver problemas, estando a maior incidência na obtenção de segunda via de contas de serviços públicos, seguida de declaração de isenção da Receita Federal, inscrição em concursos e serviços bancários.

De qualquer forma, 18 (90%) deles consideram que o uso do computador mudou suas vidas, seja porque ajuda nos trabalhos escolares ou na atuação no trabalho ou simplesmente porque aumentou seu conhecimento.

Vejamos, então, quão objetivamente esta mudança se mostra. A Tabela 03 nos esclarece quanto a isto.

Um dos indicadores fundamentais da transformação da vida dos que são incluídos digital e socialmente é, sem dúvida, a condição de trabalho ou de ocupação. Quando perguntados se conseguiram algum emprego em decorrência do treinamento, apenas um dos entrevistados respondeu afirmativamente – é mulher, casada, está na faixa de idade entre 18 de 35 anos, atingiu o ensino médio e ganha até 2 SM.

Mesmo quando não se trata de emprego, mas da prestação de serviços eventuais, a situação não muda significativamente: dos 13 desempregados, apenas 4 (30%) responderam terem conseguido ganhar algum dinheiro, utilizando o conhecimento adquirido na inclusão digital, prestando serviços eventuais.

Apesar de incluídos em 2003, pelo Laob, apenas 5 dos 20 entrevistados tinham, em março de 2004, procurado emprego via Internet, sendo 3 mulheres e 2 homens. Levando em conta que 13 deles estavam desempregados, é bem baixo (38%) o índice de utilização do treinamento para a procura de emprego.

Pedi-se aos entrevistados que já estavam empregados antes da inclusão digital que informassem se estavam aplicando no trabalho o conhecimento adquirido no processo de inclusão. Cinco (71%) dos 7 empregados responderam afirmativamente. Mas quando perguntados se tinham recebido alguma promoção ou aumento salarial em decorrência, todos responderam negativamente. A inclusão, portanto, pelo menos até aquele momento, tinha sido mais útil para as empresas em que trabalhavam do que para eles próprios, em termos de rendimento.

Outro meio para conhecer o impacto da inclusão na vida dos entrevistados foi saber se passaram a consultar sites específicos, que podem acrescentar algo ao conhecimento que detêm. Os dados relativos a isto estão na Tabela 04.

No que se refere a websites educativos, abrangendo particularmente cursos a distância e concursos, 7 (35%) declararam acessá-los com regularidade, 6 (30%) raramente e 7 não acessam.

Quanto a websites de serviços públicos (governos, telefonia, energia, SAC, IPTU, Detran etc.), somente 4 (20%) entrevistados os acessam com regularidade e 6 (30%) raramente. Exatos 50% (10) não os acessam jamais.

No que concerne aos websites de comércio eletrônico, 18 (90%) jamais os acessam.

Websites de provedores de informação (agências de notícias, periódicos, jornais, emissoras de rádio e TV etc.) são visitados regularmente por 8 (40%) dos entrevistados.

Os websites de cultura e entretenimento (jogos, bibliotecas, museus, eventos, curiosidades, turismo etc.) são visitados com regularidade por apenas 7 (35%) dos entrevistados, sendo que 2 outros os visitam raramente e 11 (55%) jamais o visitam.

Tabela 02
Impacto da Inclusão Digital I

	Maior Utilidade da Inclusão		Uso da Rede		Computador mudou sua vida?	
	Programas	Internet	S	N	S	N
No. Entrevistados	14	6	11	9	18	2
%	70	30	55	45	90	10

Fonte: entrevistas realizadas com pessoas incluídas digitalmente pelo Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, 2004.

Tabela 03
Impacto da Inclusão Digital II

	Conseguiu emprego a partir do treinamento		Presta Serviço a partir do treinamento		Procurou emprego via Internet		Aplica novos conhecimentos no trabalho		Recebeu promoção ou aumento	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N
Nº Entrevistados	1	19	4	16	5	15	5	15	0	20
%	5	95	20	80	25	75	25	75	0	100

Fonte: entrevistas realizadas com pessoas incluídas digitalmente pelo Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, 2004.

Tabela 04
Impacto da Inclusão Digital III

	Consulta Sites														
	ED			SP			CE			IN			CT		
	Re	Ra	N	Re	Ra	N	Re	Ra	N	Re	Ra	N	Re	Ra	N
Nº Entrevistados	7	6	7	4	6	10	0	2	18	8	5	7	7	2	11
%	35	30	35	20	30	50	0	10	90	40	25	35	35	10	55

Fonte: entrevistas realizadas com pessoas incluídas digitalmente pelo Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, 2004.

Legenda: ED=Sites Educacionais, SP=Sites de informações do serviço público, CE=Sites de comércio eletrônico, IN=Sites de informação geral, CT=Sites de Cultura e Entretenimento. Re=regular; Ra=raramente; N=não consulta

Conclusões

A pesquisa visou qualificar os beneficiários do programa de inclusão digital da EIC/Liceu e verificar se foram beneficiados pela inclusão digital. Partiu-se do fato de que a Escola propicia

acesso público indiscriminado, oferece infra-estrutura de suporte ao acesso digital e é uma atividade complementar ao secular trabalho do Liceu de educar para o trabalho. Estimula a socialização tanto através do treinamento profissional quanto através de *chats* localizado num website (www.redepelo.hpg.ig.com.br) e pretende iniciar ainda em 2004 o atendimento a deficientes.

Embora complementar, a EIC funciona isoladamente, não se constituindo numa nova oficina, agregada às anteriormente existentes, com circulação de jovens de uma para outra. Seu público é, declaradamente, outro, que lá comparece para exercitar-se no processo de inclusão digital e, por esta via, ser estimulado a incluir-se socialmente. O conceito básico é o de acesso às tecnologias de informação e treinamento para seu uso, dentro da compreensão de que acessar computadores e a Internet é, hoje, essencial para a empregabilidade, a participação social, as oportunidades educacionais e o exercício do direito de informação.

De fato, defensores da massificação do acesso à Internet declaram-no vital para o sucesso pessoal e social, o desenvolvimento local e o bem estar da população. Acredita-se que o treinamento no uso de computadores e da Internet pode ter como consequência melhores oportunidades de emprego e renda, e ascensão na carreira dos que já estão empregados. Usualmente pensa-se que o acesso digital pode ter para os pobres efeito similar ao que o uso de novas tecnologias normalmente tem para os mais abastados. Ilusão? Certamente que sim.

No caso específico do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, com vasta experiência de educação de adolescentes, poder-se-ia perguntar porque não se agregou à EIC, no mesmo estilo das oficinas preexistentes, pelo menos duas outras, vinculadas às tecnologias de informação: montagem, desmontagem e manutenção de computadores; e pesquisa e desenvolvimento de softwares. Isto provavelmente poderia ter assegurado um impacto socio-econômico de grande significado tanto para os jovens incluídos quanto para o desenvolvimento da cidade e do Estado.

Esta pesquisa demonstra - comprovando, assim, a hipótese levantada - que um programa desta natureza, executado isoladamente, não explicitamente vinculado a qualquer estratégia de desenvolvimento econômico local, nem mesmo às seculares atividades de inclusão social do Liceu, dificilmente pode ser efetivo. Isto é, um programa de inclusão social, pela via da inclusão digital, como é definido pela EIC, necessita de articulação explícita e ativa com os setores público e privado, o mercado, enfim, em termos de compra de produtos e de contratação de mão de obra. Do contrário, será bastante reduzido seu impacto na vida dos “incluídos”. Por outro lado, é bastante difícil avaliar o sucesso ou fracasso de um programa que se propõe a uma demanda global, indefinida, ao invés de atender a demandas específicas, no mesmo campo, por parte de organizações produtivas e prestadoras de serviços, públicas e privadas.

Evidentemente, trata-se ainda de uma investigação de porte reduzido, na qual foram ouvidas apenas 20 pessoas. Mas certamente as respostas obtidas questionam, sob vários aspectos, os resultados que podem estar sendo obtidos do processo de inclusão digital exercitado pelo Laob.

No que se refere à aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos no ambiente de trabalho do incluído, por exemplo, ainda que seja temerária uma conclusão definitiva, cabe considerar como positivo o fato de 5 dos 7 empregados, 71% deles, portanto, terem aplicado no seu trabalho o que aprenderam. Isto indica um grau significativo de adequação, no que se refere tanto ao processo quanto aos conteúdos da inclusão, com referência ao que fazem e ao que necessitam os incluídos para melhor exercerem seus empregos. Mas, talvez pela falta de uma política de articulação do Laob com o mundo do trabalho, pode ser desestimulante para eles nada terem recebido, como prêmio pelo aperfeiçoamento, nem promoção, nem melhoria da remuneração.

Observe-se, inclusive, que o ponto forte da inclusão, tal como vista por 55% dos incluídos, é o domínio dos programas que ampliam suas competências e empregabilidade. Mas somente um deles conseguiu emprego e 4 passaram a prestar serviços, em decorrência da inclusão. Isto é, aliás, contundentemente confirmado numa outra parte da entrevista quando se obtém o dado de que apenas 5 dos entrevistados procuraram emprego pela Internet. Considerando que há, entre eles, 13 desempregados, é bastante baixo o índice de uso deste novo meio de informação sobre oportunidades de emprego. Há, portanto, problemas na formulação do programa de inclusão do Laob e, obviamente, na relação deles com o público a que se destinam.

O não uso da Internet, aliás, é corroborado pelos dados relativos aos tipos de websites que visitam. Deixando-se de lado o comércio eletrônico, 60% dos incluídos não visitam sites de informação, 70% não o fazem com relação aos sites educativos e de cultura e entretenimento e 80% não consultam os sites de serviços públicos. O que confirma flagrantemente a afirmativa dos entrevistados de que seu maior interesse não é a Internet mas sim o domínio dos programas que lhes abram oportunidade de trabalho e renda.

Outro aspecto a ser destacado é o fato de que 25% dos entrevistados atingiram o nível superior, sendo um deles formado; e outros 70% atingiram o nível médio. Além disso, 25% deles tem renda igual ou superior a três salários mínimos. Para vários deles, portanto, a qualificação de excluídos dificilmente se aplica. Podem ser considerados excluídos digitais, mas não se pode classificá-los de excluídos sociais. Incluir por incluir, portanto, tem limitações em termos de efetividade socioeconômica.

Ressalte-se, contudo, que, independentemente de resultados socioeconômicos, deve haver compreensão quanto ao dado básico de que os pobres não têm, na sua maioria absoluta, acesso às novas tecnologias – com exceção do celular, que alcançou fantástica disseminação, nos anos

recentes - nas quais crescentes e variados tipos de informação cada dia mais se organizam e circulam. Nesse sentido, uma vez que a organização política da sociedade move-se paulatinamente para a Internet, o simples fato de serem incluídos digitalmente, lhes cria a possibilidade de evitar, ainda que muito precariamente, poderem vir a ter reduzido seu contato com a vida política organizada e, portanto, terem menos chance de organizarem suas vidas na sociedade.

Ainda com relação aos pobres, não se pode esquecer de que perdem muito mais tempo do que os mais abastados, buscando atender suas necessidades básicas de educação, saúde etc. E gastam mais tempo também em transporte e na espera por atendimento, qualquer que seja o serviço que procurem. A rigor, seu tempo não é valorizado por governos (que, frequentemente, os convocam para comprovarem inclusive se estão vivos, para o que enfrentam longas filas) nem por organizações privadas. Neste sentido, provavelmente a inclusão digital em massa pode ser uma ação social de grande significado, potencializando o uso da Internet para a resolução de problemas de toda natureza e permitindo aos pobres reservar parte substancial de seu tempo para ser aplicado em seu próprio benefício.

Mas isto somente terá significado se a solução individual, através do financiamento da compra de computadores e da criação de tarifas especiais para os pobres, for viabilizada. Ou se, por outro lado, houver um aumento rápido e massivo do número de telecentros gratuitos ou de baixo preço, em todo o território nacional.

Em suma, a alfabetização digital está conceitualmente atrelada ao desenvolvimento da habilidade das pessoas para lidar com suas próprias vidas, capacitando-as para a utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis em favor de seus interesses individuais e sociais, mas, ações de inclusão como as que foram aqui avaliadas, embora forneça ferramentas digitais não são suficientes para gerar por si mesmas, mudanças qualitativas na vida dos indivíduos.

Há hoje, portanto, uma clara tendência a considerar que os dois tipos de inclusão estão associados, ficando evidente que políticas de inclusão digital passaram a ser, no mundo contemporâneo, ao mesmo tempo, instrumento e condicionamento de inclusão social.

Por fim, cabe afirmar que a análise geral dos dados colhidos leva à conclusão de que há problemas na formulação do programa de inclusão digital do Laob e, obviamente, na relação dele com o público a que se destina. Não parece haver dúvida quanto à necessidade de levantar dados de maior refinamento, que permitam análises mais aprofundadas das questões apontadas por este estudo. Sobretudo porque deve-se ter a convicção de que inclusão digital e inclusão social não são rótulos a serem aplicados indiscriminadamente. São conceitos que exigem cuidado em sua utilização, para garantir que somente sejam aplicados para marcar processos legítimos e efetivos de incorporação, à sociedade, de camadas sociais marginalizadas.

Referências

- BONILLA, Maria Helena. O Brasil e a alfabetização digital. **Jornal da Ciência**, Rio de Janeiro, 13 de abr. 2001, p. 7.
- BOURDIEU, P. O sentimento de honra na sociedade Cabília. In: PERISTIANY, J. G., org. **Honra e vergonha: valores das sociedades Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian**, 1988.
- CASTEL, R. A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade a desfiliação. **Caderno CRH**, v.27, n.1, jan.-dez., 1997.
- DAMATTA, R. Cidadania: a questão da cidadania num universo relacional. In: **A casa e a rua**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1991.
- DURKHEIM, E. **A divisão do trabalho social**. Lisboa: Presença, 1989. v.1
- ESPING-ANDERSEN, G. As três economias políticas do welfare state. **Lua Nova**, São Paulo, v.24, n.1, 1991.
- FGV, 2003. Disponível em: <http://www.fgv.org.br>
- GUIMARÃES, Thiago. O que não é inclusão digital. Disponível em: <http://www.cirandabrasil.net/03/materia.php?id_materia=96> Acesso em: 23 out. 2003.
- MARQUES, Francisco P.J.A. Apontamento e ciberpolítica: a Internet e suas possibilidades democráticas. **404nOtF0und**, v.1, n. 33, out., 2003. Disponível em: <<http://www.facon.ufba.br/ciberpesquisa/404nOtF0und>> . Acesso em: 6 out. 2003
- PAIVA, Fabiana. Democratização da informação ou inclusão digital? Disponível em <<http://www.icoletiva.com.br/secao.asp?tipo=artigo&id=51>> Acesso em 23 jun. 2003.
- ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 22 set. 2003.
- RONDELLI, Elizabeth. Quatro passos para a inclusão digital. **Revista I-Coletiva**, jun. 2003. Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/secao.asp?tipo=editorial&id=9>>
- SANTOS, B. S. Para uma reinvenção solidária e participativa do Estado. In: Bresser Pereira *et al.* **Sociedade e Estado em Transformação**. São Paulo: Unesp; Brasília, Enap, 1999.
- SILVA, Jaime Balbino Gonçalves da. Alfabetização tecnológica: alguns aspectos práticos. **Boletim EAD**, Campinas, n. 41, 2002. Disponível em: <http://www.ead.unicamp.br/php_ead/boletim.php> Acesso em: 03 dez. 2002.
- SOCIEDADE da Informação no Brasil: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TEDESCO, Juan Carlos. Os fenômenos de segregação e exclusão social na sociedade do conhecimento. **Cadernos de pesquisa**, n. 117, p. 13-28, nov. 2002 .

TRAMONTANO, Marcelo. Vozes distantes – organização e sociabilidade em comunidades informatizadas. In.: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (Orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

VIEIRA, Liszt. **Os argonautas da cidadania**: sociedade civil na globalização. Rio de Janeiro: Record, 2001. p. 33-37.

ZALUAR, A. Exclusão e políticas públicas: dilemas teóricos e alternativas políticas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v.12, n.129, out., 1995.