

**III Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em
Comunicação e Política - COMPOLÍTICA**

Novembro de 2009

PUC - São Paulo

**“ENTRE O SONHO DO ACESSO E O TERRITÓRIO DO FAZER: UM
ESTUDO SOBRE DUAS EXPERIÊNCIAS NACIONAIS DE INCLUSÃO
DIGITAL, NA CIDADE DE SÃO PAULO”**

Fátima Oliveira (PUC/SP)

Com este artigo temos o objetivo de levantar uma reflexão sobre a prática da inclusão digital, no Brasil. Tomamos como objeto de pesquisa as experiências práticas oriundas de projetos políticos de duas organizações, os Telecentros, fruto de uma política estatal, e a Organização Não Governamental Comitê para Democratização da Informática (CDI), ambos com filiais na cidade de São Paulo, local onde desenvolvemos a pesquisa de campo. Os resultados apresentados são frutos de nossa pesquisa de doutorado, realizada entre 2005 e 2009.

1. O movimento de inclusão digital no Brasil

Segundo Afonso (2000), o debate sobre inclusão digital começou a tomar fôlego com a Conferência Eco 92, no Rio, quando o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) e o Ministério da Ciência e Tecnologia implantaram o primeiro espaço público de acesso à internet. O fortalecimento de ações globais geradas pelo movimento social de proteção ao meio ambiente já era fato no mundo, na década de 90. No Brasil, a ECO 92, além de provocar reflexões sobre os novos desafios do movimento social na era global, “estimulou a liberação pela Embratel de canais dedicados entre FAPESP, a UFRJ¹ e redes de pesquisa nos EUA, a tempo de funcionarem plenamente para o evento, em junho de 1992” (AFONSO, 2000, p.12), fortalecendo a necessidade de o país também entrar na comunicação global, por meio da rede de computadores mundial.

Dois anos mais tarde, em 1994, surge o Comitê para Democratização da Informática (CDI). Segundo Rodrigo Baggio, mentor e diretor do Comitê:

Era época dos comitês do Betinho, onde qualquer grupo que quisesse se organizar em torno de alguma causa tinha o seu apoio. O CDI surge como um comitê pela democratização do acesso à informática, assim como havia outros comitês voltados a outras questões sociais².

Pensar a entrada do Brasil na internet não era tão simples. Na época, apenas a Universidade, o Governo Federal e os militares dispunham de provedor de

¹ Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo e Universidade Federal do Rio de Janeiro, respectivamente.

² Entrevista realizada em setembro de 2007, para essa pesquisa.

acesso. Alguns pesquisadores não achavam interessante massificar o acesso, por medo do que isso provocaria para a segurança nacional e para as pesquisas em andamento. Havia também um fosso enorme entre os que dispunham de condições para usar computadores e os que não podiam. Seria necessário um movimento a favor da inclusão digital, cujos maiores desafios estavam na abertura dos protocolos e no enfretamento da exclusão social. Esse último era um ponto comum para os que estavam envolvidos na luta. Mas, de acordo com nossa pesquisa

Do ponto de vista do que era o *acesso* e como ele deveria ser ofertado à população excluída, ao menos duas concepções se formavam nitidamente. São esses grupos que vão criar os programas de inclusão digital de maior destaque no Brasil: o CDI, com uma postura mais autônoma, criando parcerias com empresas para tocar um projeto, independente da política de ampliação de uso da internet, e outro, mais voltado para garantir uma infraestrutura mais democrática da internet, partindo para o confronto com o governo dos EUA, que detinha totalmente o controle do tráfego da rede, com os setores do governo brasileiro e com a academia que apoiavam a restrição do trânsito da informação e a liberação do fluxo apenas à pesquisa e à administração pública. Esse grupo foi o grande provocador da criação do Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI), em 1995 (OLIVEIRA, 2009, p.37).

O cenário demarca, até hoje, duas posições bem definidas: um grupo defende a inclusão digital como política de governo com apoio da sociedade civil e outro com uma postura mais independente, apóia a autonomia da sociedade civil. Essa polaridade vai construir diferentes formas de propor e fazer inclusão digital.

Em nossa pesquisa, tomamos por base os dois grandes atores que deram origem ao debate que fundamentou a prática de inclusão digital no Brasil, o programa Telecentros – proposto pela via pública estatal -, e o programa CDI – originado de ações não governamental.

1.1 Os Telecentros públicos

Os Telecentros foram implantados, inicialmente, nas administrações petistas de Porto Alegre e São Paulo, quase que simultaneamente (2001), após o Governo Federal ter formalizado o governo eletrônico (2000), durante a gestão do Fernando Henrique Cardoso.

Em Porto Alegre, os Telecentros nasceram como política pública e foi, estrategicamente, implantado em grandes regiões, aproveitando a estrutura do orçamento participativo.

Em São Paulo, os Telecentros nasceram como uma iniciativa do instituto Florestam Fernandes e a ONG Sampa.org. O grupo apostou em um projeto piloto, com dez espaços implantados na região do Capão Redondo, zona sul da cidade, periferia com grande índice de violência.

Com a implantação dos Telecentros públicos em uma região da cidade e a entrada de Marta Suplicy para a prefeitura, os integrantes do movimento de inclusão digital em São Paulo, aliados do Partido dos Trabalhadores e responsáveis pelo projeto “Telecentro”, apostaram em um modelo de Telecentro vinculado aos objetivos do Governo Eletrônico da cidade, por sua vez, coordenado pela Coordenadoria de Inclusão Digital, vinculada à Secretaria de Comunicação.

O Projeto político do grupo para o Governo Eletrônico tinha como objetivo consolidar o modelo como política pública, fazendo do espaço uma referência de acesso, a fim de fortalecer a participação popular no governo e entrar no mundo informacional (OLIVEIRA, 2009, p.83)

Segundo Tonhati (2007), o grupo sabia que para atingir a meta era necessário disponibilizar espaços de acesso à internet. Segundo a autora, o índice de acesso na região metropolitana de São Paulo era de 15% e estava concentrado nas regiões mais ricas da cidade (op. cit. p. 52). Pelos dados da época podemos visualizar que em 2001, apenas 8,31% da população brasileira tinha acesso à internet, enquanto o estado de São Paulo, em relação ao Brasil, detinha 17,98% de índice de acesso³.

Com essa concepção, nasce o Programa Telecentro, oficializado pelo decreto nº 42.157 da lei de nº 13.166, de 5 de julho de 2001, integrando os 10 “pontos de presença⁴” do Capão Redondo. O programa era de responsabilidade, em sua origem, da Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, vinculada à Secretaria de Comunicação e Informação Social. Atualmente, na administração do Partido dos Democratas (DEM), os Telecentros estão sob a responsabilidade da Coordenadoria de Inclusão Digital vinculada à Secretaria de Participação e Parcerias (OLIVEIRA, 2009, p.84)

Os Telecentros municipais são espaços equipados com 10 a 20 computadores com acesso à internet, distribuídos em 194 pontos da cidade⁵. De acordo com a nossa pesquisa, o uso dos 75% de máquinas do espaço

³ Mapa da exclusão digital: Fundação Getúlio Vargas, abril de 2003.

⁴ Denominação inicial dada aos dez Telecentros pilotos do Capão Redondo.

⁵ Dado retirado do portal do Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID, em Junho de 2009).

deverão ser dedicados a cursos e oficinas, e 25% para o uso livre, em que o usuário pode navegar livremente pela *web*, fazer pesquisas, ler notícias, participar de bate-papos, redigir documentos, currículos e imprimir-los, enviar e receber e-mails etc. Todas as atividades desenvolvidas nos espaços são gratuitas. Nos espaços também são desenvolvidas oficinas de temas diversos, como educação ambiental, criação de sites e “outros temas sociais, ambientais e profissionais, proporcionando também à comunidade a inclusão social” (op. cit. p. 81).

Para a execução do trabalho nos espaços, a prefeitura estabelece parcerias com organizações não governamentais ou organiza um espaço no interior de suas secretarias ou em equipamentos públicos como os Centros de Educação Unificada (CEUs). De acordo com os dados colhidos em nossa pesquisa,

a parceria entre governo municipal e sociedade civil para implantação de um Telecentro é realizada através de seleção pública, publicada no Diário Oficial e Portal da prefeitura. Para concorrer à seleção, as instituições encaminham um requerimento de solicitação de convênio assinado pelo representante legal da entidade e dirigido ao Secretário Municipal responsável, constando um breve histórico da entidade, relatório resumido das atividades desenvolvidas nos últimos doze meses e características da população que será atendida pelo convênio ora solicitado, além de outros documentos que comprovam o registro formal da instituição como entidade sem fins lucrativos, certidões negativas para comprovação de inexistência de dívida pública etc. Para celebração do convênio, a secretaria tem como critérios avaliar: a realidade do território onde será sediado os Telecentros, a capacidade dos espaços, as instalações passíveis de adequação à necessidade da instalação física da unidade, a existência de infra-estrutura de telefonia e conexão à internet no local de instalação da Unidade e registros formais de funcionários e prestadores de serviços da entidade. Por último, a instituição deverá concordar com todas as normas estabelecidas pela portaria, incluindo o Plano de trabalho fornecido pela Secretaria (id. p.81).

Na gestão municipal atual, o programa de inclusão digital da prefeitura está ligado à Secretaria Especial de Participação e Parceria e o Governo Eletrônico está subordinado à Secretaria de Gestão.

Como concluímos em nossa tese:

Parece-nos que as duas pontas necessárias à conquista da bandeira da democracia digital, que originaram a política de implantação dos Telecentros em São Paulo (Governo Eletrônico e inclusão digital) não se juntaram efetivamente para dar a luz à meta de um governo mais próximo e um cidadão consciente e ativo politicamente. Contudo, segundo Beá⁶, a experiência foi positiva porque conseguiu, em pouco tempo de administração, consolidar o modelo Telecentro como política pública de inclusão digital, garantindo que a demanda da população de baixa renda, por acesso, tivesse continuidade⁷ (id. p.91).

⁶ Beatriz Tibiriça, coordenadora do Programa na administração de Marta Suplicy.

⁷ Entrevista para a pesquisa.

1.2 O modelo CDI

O CDI é uma ONG estruturada em forma de franquia social, com matriz na cidade do Rio de Janeiro. Isso quer dizer que a ONG tem um modelo padrão de atuação regional, disponibilizado à sociedade, a partir da adesão de instituições ou grupos que queiram investir na proposta CDI. Com a adesão, são constituídos os regionais que representam cidades, estados ou países. Em São Paulo o CDI possui três regionais: o CDI Campinas, o CDI São José dos Campos e o CDI São Paulo, responsável pela região metropolitana e o Pontal do Paranapanema, sudoeste do estado. O CDI está presente em 21 estados brasileiros, totalizando 23 regionais ativos. No exterior, o CDI está presente em 8 países.

Com o regional constituído, o CDI implanta os espaços locais com associações de bairro, organizações não governamentais e poder público.

Os regionais seguem diretrizes gerais da matriz para o monitoramento das atividades e resultados, e também com relação aos critérios da constituição formal da parceria, que são: organização formalizada e regularizada como instituição social, com CNPJ constituído e experiência mínima de dois anos de atuação no local; que possua sede e local apropriado (arejado e com segurança) para a instalação dos computadores; que tenha condições para gerir e sustentar as despesas relacionadas à equipe e a manutenção de máquinas e espaço; que colabore com o CDI na articulação da conexão local; que se comprometa em destinar no mínimo 40 horas semanais para a realização da metodologia CDI de inclusão digital, sendo 16 horas utilizadas para outros serviços necessários à comunidade, como acesso livre, por exemplo. Em troca, o CDI entrega: 8 a 10 computadores reconicionados com softwares instalados; instala a rede local, caso a instituição forneça o material necessário; se compromete em atualizar as máquinas quando for possível; capacita técnicos para a manutenção do espaço, educadores e gestores; colabora com a administração e realização das atividades pedagógicas do espaço, através de acompanhamento, oficinas e encontros regionais; colabora com a articulação dos espaços em rede (OLIVEIRA, 2009, p.94).

Segundo o edital do CDI, disponível em seu portal e registrado em nossa pesquisa, é objetivo da ONG:

promover a apropriação social da tecnologia como ferramenta para estimular a cidadania ativa e o empreendedorismo, estimulando nas pessoas e comunidades o desejo de fazer parte da sociedade, de maneira mais pró-ativa, e buscar agentes de transformação. (...) fomentar o desenvolvimento social e econômico nos locais onde atua (op. cit. p. 95).

Os CDIs comunidades promovem cursos básicos (introdução à informática, edição de texto, formatação de apresentações e planilhas eletrônicas) e cursos profissionalizantes; alguns se arriscam⁸ em oferecer oficinas de comunicação (*podcasts*, confecção de *blogs*, jornalzinhos, vídeos etc).

O CDI foi criado dentro de uma perspectiva diferente dos Telecentros, como vimos acima. É uma ONG que vive com recursos originados, principalmente, de parcerias com empresas privadas de grande porte, como a Microsoft, Philips, Accenture, Rede Globo etc, e que considera a sua proposta um empreendimento social independente de gestões governamentais. Um viés desse pensamento reverbera no posicionamento de alguns gestores do CDI para quem o trabalho de inclusão digital pode ser realizado sem a defesa de algumas bandeiras, como a sustentabilidade de responsabilidade do estado, uso do software livre, gestão comunitária e acesso à internet.

Para a ONG, a sustentabilidade do parceiro que executa a proposta CDI não pode ser viabilizada integralmente, porque retira a autonomia financeira e o aprendizado dos gestores locais para administrar o seu empreendimento. O CDI defende a auto-sustentabilidade das organizações locais - responsáveis pelo espaço de inclusão digital -, e regionais, como prática pedagógica⁹. Para as organizações locais o CDI propõe uma fórmula: a cobrança de uma mensalidade simbólica, entre R\$10 e R\$15 reais para os usuários, o que contabiliza um total para o pagamento de uma bolsa-trabalho para educadores, pagamento de energia e compra de material de consumo. Na prática, essa fórmula não consegue pagar as contas básicas do espaço, comprometendo, muitas vezes, a continuidade das atividades. Até o final de nossa pesquisa o tema da sustentabilidade, interna e externamente, era motivo de grandes debates.

Os outros quesitos defendidos pelos governistas, software livre, gestão comunitária e acesso livre garantido, foram sendo flexibilizados pela ONG, ao longo desses anos, ficando a cargo de cada regional optar, de acordo com as suas condições e prioridades.

⁸ Essas atividades são opções dos regionais e CDIs comunidades e, praticamente, não encontram apoio na Matriz, considerando que os equipamentos disponíveis para os espaços nem sempre conseguem dar conta dessas propostas.

⁹ De acordo com entrevista realizada com Rodrigo Baggio para essa pesquisa.

2. A gestão social dos programas de inclusão digital estudados

Os programas de inclusão digital no Brasil são, em sua maioria, executados em parceria com organizações da sociedade civil, sediadas em bairros de periferia das cidades, onde são mantidas outras atividades, além das de inclusão digital. Isso decorre, principalmente, porque a exclusão digital é tratada como uma demanda social. Portanto, se realiza sob a mesma base em que estão pautadas outras políticas sociais de inclusão, como creches públicas, atividades socioeducativas etc.

Para focarmos a nossa análise no que realmente nos interessa à pesquisa, as organizações sociais que realizam o trabalho em parceria formalizada com o poder municipal ou com outras organizações financiadoras para a execução dos programas de inclusão digital, é importante compreendermos quais as características destas organizações, em que contexto político elas surgem e quais as implicações desses fatores para a efetividade do acesso que defendemos em nossa investigação.

Trabalhamos com quatro organizações sociais locais, duas delas parceiras da prefeitura municipal de São Paulo, responsáveis pela administração de Telecentros, e outras duas, parceiras do CDI: o Centro comunitário Nossa Senhora Aparecida (CDI) e a Associação Comunitária de mulheres do Movimento Sem Terra de Emerlino Matarazzo (Telecentro), ambas no bairro de Emerlino Matarazzo, zona leste da cidade; o Projeto Anchieta (CDI), localizado no Jardim Belcito, Grajaú, zona sul da cidade; a organização Mutirão do Pobre (Telecentro), localizada em Jardim Fontalis, zona norte da cidade.

As organizações pesquisadas compactuam de um mesmo formato de gestão social, embora duas delas tenham surgido do movimento social de moradia (zona leste), e as outras duas (zona sul e norte), tiveram origem com o crescimento das organizações filantrópicas no Brasil.

Para receber os programas em suas sedes e executá-los, as organizações apresentam um projeto montado de acordo com as diretrizes instituídas pelos repassadores de recursos, no caso, prefeitura e CDI, que analisam as propostas e selecionam as que se adéquam aos seus objetivos.

Tanto no caso da prefeitura como no caso do CDI, as organizações são responsáveis por montar o espaço de inclusão digital e oferecer cursos e acesso à internet para a comunidade local. Em troca, os gestores dos programas entregam equipamentos e fazem um acompanhamento pedagógico das atividades oferecidas. Nos Telecentros, a prefeitura se responsabiliza, também, pelo pagamento da equipe, além de repassar uma verba mensal para que a organização administre a manutenção do espaço, garantindo seu total funcionamento.

Essas organizações de caráter local, geralmente se mantêm através de convênios com o poder público e com grandes organizações nacionais e do exterior. Segundo Gohn (1997), essa é uma característica do movimento social dos anos 90 que adquire, após a ditadura militar, uma postura mais diretiva e voltada para execução de políticas públicas (op. cit. p.17), dentro de uma ótica de (re) construção da cidadania.

Essas organizações, como os centros comunitários de Emerlino Matarazzo, da zona leste de São Paulo, originadas de projetos políticos do movimento popular e igreja católica, e as associações que nasceram a partir de empreendimentos individuais, como o Projeto Anchieta, na região do Grajaú, zona sul de São Paulo, e o Mutirão do Pobre, na zona norte da cidade, direcionam o seu trabalho às políticas públicas de Estado, geradas para o controle social, dentro da sociedade democratizada.

Em parceria com o poder público, o foco do trabalho das organizações sociais se concentrou, a partir de então, no trabalho com a criança e com os adolescentes, provocando mudanças de rumo para algumas delas que, a partir das demandas, deixaram de lado a agenda política anterior de luta pela moradia¹⁰.

De outro lado, é importante enfatizar que no debate sobre a cidadania nos anos 90 e 2000 se revela uma face econômica, totalmente desvinculada da agenda política dos anos 80, que não podemos deixar de lado: o terceiro setor.

Com o aparecimento do terceiro setor, surgem novas formas de envolvimento com o social, a exemplo da responsabilidade social, que desloca as empresas para o campo da sociedade civil, aparecendo como parceiras na gestão

¹⁰ A exceção do Projeto Anchieta, que já nasce com o propósito de trabalhar com a perspectiva da arte educação, as outras três organizações selecionadas por nós para a pesquisa tem origem no movimento de moradia, sendo as duas da zona leste ligadas ao projeto popular da igreja católica dos anos 80.

social, ao mesmo tempo em que se aprofundada a necessidade do profissional da área social e que as ações se tornam focadas às necessidades locais, muitas vezes sem articulação com os canais de debates formais, como fóruns de saúde, da criança e adolescente etc. Como defendemos em nossa tese:

A responsabilidade social é o símbolo mais marcante da atuação empresarial nas políticas sociais. Segundo alguns autores, essa política se forma em crítica ao Estado e sua gestão social nasce com forte base filantrópica propondo ações diretas, fragmentadas e descomprometidas com os canais de debate formais. As ONGs locais também mantêm uma relação com o projeto de sociedade proposto por esse grupo, pois acabam firmando parcerias, de forma direta ou indireta, com as instituições ligadas a empresas como a Fundação Abrinq, Fundação Telefonica, Fundação ITAU Social etc. O CDI é uma ONG que se mantém com o apoio de várias dessas iniciativas de responsabilidade social (OLIVEIRA, p. 129)

Se o foco muda, as demandas também são outras. Como concluimos em nossa pesquisa, as organizações vivem de recursos de empresas, de outras ONGs, fundações e do poder público; por isso, se comprometem com os objetivos de ambos, mesmo que sejam contraditórios, gerando muitas vezes uma gestão esquizofrênica, sem controle de resultados e voltada, principalmente, para os afazeres do dia-a-dia. Por outro lado, os planejadores e gestores dos diferentes programas sociais que coexistem nas organizações têm cada um as suas metas que nem sempre são construídas com o debate local, já que as próprias organizações não se preparam e nem se utilizam do debate público para discutir suas necessidades. Além disso, com a entrada das empresas no mundo social, os acordos são estabelecidos em forma de contratos de parceria, gerando demandas muito distantes da prática informal, ainda presente nessas organizações¹¹.

Contraditoriamente, o cenário apresenta-se como um avanço para área social porque é encarado com vistas em resultados concretos, demandando um corpo de especialistas eficiente para a atenção com as metas estabelecidas pelos financiadores. Contudo, o pouco investimento no social (ainda) e as dificuldades de gestão para o alcance de resultados, dentro dos parâmetros estabelecidos pelas várias parcerias, com diferentes orientações políticas, estimulam a improvisação, o trabalho voluntariado, fortalecendo uma visão de doação social, presente na prática assistencialista.

¹¹ De acordo com DOIMO (1995), os grupos gerados no movimento popular dos anos 70-80 perdem o apoio da Igreja Católica, na década de 90, mas se adaptam, tranquilamente, a esse novo formato de aliança. O que identificamos em nossa pesquisa é que a adaptação acontece sem alterar o jeito improvisado de trabalhar, adquirido com o movimento popular ou o assistencialista.

Na corda bamba, entre as metas formais exigidas, as condições humanas e econômicas insatisfatórias para viabilizar os projetos locais e a herança da cultura assistencial, as organizações direcionam o seu fazer cotidiano para as práticas informais, focadas, quase que totalmente, ao seu raio de ação, se preocupando apenas com as demandas do seu “negócio” social, deixando em segundo plano a participação nos fóruns políticos da cidade, da região ou bairro.

Para conquista das metas preestabelecidas pelos contratos de parceria, acordos informais são realizados, ora com grupos do crime organizado local, ora com algum morador para assumir um cargo vago como voluntário, porque o orçamento está apertado, ora com o açougueiro, para não faltar alimentação para os jovens e as crianças. Como se fosse sua casa, as mulheres têm um papel de administrar o dia-a-dia da organização¹², contando com o que tem em caixa.

Concluimos em nossa pesquisa que as demandas políticas dos financiadores e as de caráter doméstico são as grandes orientadoras da prática social. A prática política dessas organizações se resume a firmar acordos com os parceiros e vizinhos quando o seu empreendimento está sob ameaça, reforçando uma discussão fragmentada e vazia de debate público.

No interior das organizações locais, as atividades para a inclusão digital são introduzidas se colocando como uma necessidade do mundo moderno atual, oferecida como um pilar importante para a realização dos sonhos profissionais e de conhecimento daquela população carente de acesso à cultura¹³, à educação e ao transporte de qualidade etc.

3. O outro lado da moeda: a efetividade da política de inclusão digital

Para nossa pesquisa, pensar a efetividade da política de inclusão digital oferecida para a população excluída é jogar luz em pelo menos dois pilares do debate: a experiência do acesso tecnológico ao ciberespaço e suas ferramentas de comunicação e a experiência política da inclusão.

¹² Todas as organizações pesquisadas têm mulheres à frente das coordenações.

¹³ Em nossa pesquisa, percebemos que quase cem por cento dos jovens que frequentam as organizações nunca foram ao cinema ou a algum espetáculo artístico, mesmo estando na cidade de maior acesso a bens culturais. As organizações acabam sendo um dos poucos lugares de lazer, esporte e cultura da população da periferia de São Paulo.

Na perspectiva da inclusão digital, o *acesso* é uma demanda social que só se realiza em uma sociedade democrática, mas contraditoriamente, não é resolvível porque se origina com a exclusão. Defendemos em nossa pesquisa, que

O fenômeno acontece por vários motivos os quais destacamos: as demandas tecnológicas, impulsionadas pelo mercado e sempre em processo de inovação (TRIVINHO, 2003) e as demandas da democracia participativa, sempre à frente das soluções da democracia representativa (BOBBIO, 2000), que não consegue resolver as necessidades estabelecidas pelos contratos sociais e ao mesmo tempo controlar as exigências do mercado globalizado (SANTOS, 1999); (OLIVEIRA, 2009, p.154).

Sendo o *acesso* uma demanda criada pela intensificação da produção tecnológica, também é fruto das discussões sobre os direitos sociais que se ampliam à medida que as necessidades também são transformadas em novas demandas. Para nossa pesquisa, o *acesso* só se realiza em potencial e em liberdade, portanto necessita de uma sociedade democrática para existir.

Porque o *acesso* é oportunidade social, e como tal um direito humano e político. Na relação exclusão X inclusão digital, o *acesso* se realiza com a iniciativa dos sujeitos individuais e políticos, em condição de liberdade (SEN, 2000). Para os primeiros, porque se manifesta como necessidade de fazer parte do mundo, usufruindo do avanço da ciência e do conhecimento humano, e para o segundo, porque se apresenta como uma nova demanda para o desenvolvimento econômico e social. (op. cit. p. 155)

O *acesso* é ativo, porque pressupõe “a oportunidade de entrar e usar os mecanismos de comunicação dispostos no *ciberespaço* para fins pessoais ou de grupos, que se realiza como objeto da política de inclusão digital” (id. p.155). Mas, é também exclusão;

primeiro, porque a liberdade necessária a sua satisfação é impossível, seja porque o *ciberespaço*, mesmo composto por uma prática libertária tem as suas armadilhas construídas pelas relações entre grupos, pessoas e governos, que o utilizam como forma de expressão ou de imposição de seus valores culturais e políticos, seja pelo pouco interesse das bases econômicas produtivas, que ainda foge do controle dos governos democráticos, de equilibrar a balança entre o desenvolvimento econômico e o desenvolvimento social (id. p. 155).

Os programas pesquisados reforçam a hipótese da incompletude da inclusão, uma vez que os Telecentros são frutos de uma política de Estado, dependentes das gestões de governo; e que o CDI, apesar de ser uma política elaborada pela e na sociedade civil, tem sua prática vinculada às organizações também dependentes de financiamentos municipais e estaduais. De outro lado, o

mercado investe aceleradamente nas inovações tecnológicas, apostando em um consumo sempre mais acentuado.

Conclusão, Governos e ONGs estão presos às limitações políticas e econômicas advindas das demandas sociais locais e às exigências tecnológicas globais, cada vez mais sofisticadas; portanto, não podemos pensar o *acesso* sem considerar a sua condição a priori, a exclusão (id. p. 155).

No caso de São Paulo, percebemos que havia uma preocupação, por parte dos gestores dos Telecentros, em dar continuidade ao projeto, mesmo com o término da gestão municipal de Marta Suplicy. Para que os Telecentros fossem consolidados como política pública, os gestores concretizaram o projeto em formato de programa municipal, obrigando a próxima gestão a continuar com o trabalho¹⁴. O problema é que, a depender de como as gestões encaminham o trabalho, sejam de ONGs ou do poder público, o acesso será mais ou menos limitado e mais ou menos aberto às possibilidades do *ciberespaço*. Isso demonstra a natureza dinâmica, portanto política, da inclusão digital.

Partindo da premissa acima colocada, a efetividade do *acesso* e sua eficácia só podem ser avaliadas se o consideramos inserido em um processo de inclusão que vai variar de acordo com a demanda e a forma como ela será tratada. Se levarmos em conta a separação geográfica, entre centro e periferia, dos equipamentos culturais e políticos da cidade de São Paulo, por exemplo, percebemos que

os programas de inclusão digital são vistos como uma forma de diminuir as distâncias sociais, pois torna possível o acesso daqueles que não usufruem de computadores e internet em suas casas, para a resolução de problemas individuais com o poder público, como cadastro de CPF ou como busca de melhoria de sua condição de trabalho, através da inscrição em empregos, cursos técnicos etc, como também torna possível o lazer a troca de mensagens, a publicação de fotos no *Orkut*, a expressão literária etc (id. p. 156).

Para essa fatia da população, que usa a internet para suas necessidades, o *acesso* se realizou, já que parte de sua demanda, como usuário e cidadão parece resolvida.

Mas se considerarmos a gama de recursos de comunicação disponíveis no mundo *on line*, nos perguntamos: por que essa população não utiliza esses recursos?

¹⁴ No capítulo 3 de nossa tese (OLIVEIRA, 2009) abordamos o assunto, disponibilizando algumas entrevistas.

Ao perguntarmos à equipe dos Telecentros e CDIs quais as atividades realizadas por eles na internet, obtivemos as seguintes repostas: todos abrem seus *e-mails* uma vez por semana; os gestores pedem ajuda para preencher tabelas em relatórios; apenas um dos educadores tem blog e usa o recurso com a turma. O monitor do Telecentro D. Angélico de Sândalo, de Emerlino Matarazzo, nos colocou que todas essas novas ferramentas só podem ser oferecidas para os usuários se a IDORT, empresa que faz o acompanhamento pedagógico dos espaços municipais, permitir. Segundo ele, até aquele momento o Telecentro havia trabalhado com cursos básicos (acesso à internet, sistema operacional e edição de texto) e acesso livre. De acordo com o supervisor contratado pelo IDORT para acompanhar o trabalho na zona norte da cidade, a necessidade do povo da região é de cursos profissionalizantes. Contudo, mais a frente na entrevista, o próprio supervisor demonstrou preocupação com a falta de público para os cursos oferecidos. O que acontece, afinal? Percebemos ao longo das entrevistas realizadas que existe um desconhecimento sobre o que o público realmente deseja e um desinteresse em saber.

Para nossa pesquisa, assim como o acesso só se realiza em liberdade, a oportunidade de entrar no mundo disponível no ciberespaço só se consolida quando quem está acessando tem conhecimento para intervir. Portanto, a oportunidade e a liberdade de navegar e intervir no ciberespaço são condições a priori para o acesso eficaz. Seguir pelo *cibercrime*¹⁵, denunciá-lo ou ser passivo diante dele, por exemplo, faz parte do direito à liberdade de cada indivíduo que como sujeito realiza suas escolhas. “O uso livre do *ciberespaço*, sem restrição alguma, é um direito da humanidade, já que é conquista de seu desenvolvimento tecnológico e de seus conhecimentos acumulados. Portanto, é objeto, por excelência, da inclusão digital” (id. p.158).

Sendo assim, como determinar o que é melhor para o usuário se não existe a preocupação em construir um espaço de debate onde eles possam ser envolvidos?

¹⁵ O *cibercrime* ainda é muito subjetivo. Mesmo nos países onde a exclusão digital é bem menor, saber o que é um crime ou não na internet ainda não está claro para a população usuária, nem para governos e legislações. Trabalhamos com o tema em nossa pesquisa, para trazermos à tona a contradição inerente ao debate sobre a origem da internet, o poder de comunicação que ela possibilita e os limites da intervenção dos sujeitos, diante das demandas econômicas, culturais e políticas de governos e indivíduos que querem a todo custo preservar propriedades e privacidade. Ver capítulo I de nossa tese (OLIVEIRA, 2009).

Outro problema do acesso é a questão da novidade tecnológica impulsionada pela corrida desenfreada do mercado. Como concluímos em nossa tese:

as organizações, ao escolherem os programas, veem apenas a dimensão do novo que chega aos locais mais pobres como a grande alternativa para mudar a vida das pessoas, baseado na visão de que só se consegue trabalho quem é incluído digital, e de que ninguém pode ficar de fora da era digital (id. p. 159).

Se por um lado, “a propaganda gerada pelo mercado, na ânsia de vender e produzir cada vez mais, possibilita à organização ampliar o seu alcance de realização, porque passa a oferecer um serviço diferenciado ao público local”, também estimula as cobranças dos usuários pela novidade. Com o passar do tempo a frustração toma conta dos gestores e a evasão nos espaços começa a dar sinais de que é preciso mudar a prática. Mas o quê? Perguntam os gestores. A “autocorrosão agônica do acesso”, defendida por Trivinho (2003) passa a ser também, uma armadilha para a inclusão digital (id. p. 165).

Com o objetivo de atenuar a pouca procura pelos espaços e a evasão¹⁶, os gestores locais apostam em muitas alternativas:

O supervisor da região em que está localizado o Mutirão do Pobre, por exemplo, nos falou que sentia falta de uma campanha de publicidade em torno das atividades que aconteciam no Telecentro, porque o público era sempre o mesmo e algumas vezes eles tinham dificuldade em fechar os cursos. Para resolver o problema, estavam pensando, junto à organização parceira, novos cursos. O Telecentro D. Angélico mantém uma biblioteca no mesmo prédio e faz exposições com as artesãs locais para mostrar a outras pessoas o trabalho de inclusão digital. Os espaços do CDI tentam combinar o tradicional curso de informática e cidadania com alternativas como o vídeo, o áudio, os *blogs* etc (id. p. 160).

Mesmo com a disposição dos gestores de alguns espaços em renovar o seu repertório de cursos e oficinas, as tentativas acabam esbarrando no fantasma da sustentabilidade.

No CDI, por exemplo, as máquinas são recicladas e muitas das que chegam ao espaço não têm capacidade para trabalhar com edição de vídeo; também, não faz parte do acordo a entrega de outros equipamentos, que não seja computadores, impressora e *scanner*. Como fazer para obter câmeras de vídeo, gravadores etc? (...) Mesmo que o CDI São Paulo se esforçasse para doar outros equipamentos às organizações, esbarra na autoridade do CDI matriz que não quer se comprometer com outras demandas. Situação parecida ocorre com o IDORT que não estimula outras atividades nos Telecentros, além de cursos profissionalizantes limitados ao uso dos equipamentos que fazem parte do Kit Telecentro (id. p. 161).

¹⁶ No CDI São Paulo, a evasão chegou a mais de 40% no ano de 2008; nos Telecentros esse dado não nos foi disponibilizado.

Outro problema que identificamos como acelerador da evasão local é a informalidade das organizações. Para atingir as metas estabelecidas pelas parcerias, os gestores locais precisam fazer qualquer coisa para que sua aposta de montar um espaço de inclusão digital não se desgaste frente à população local. Nesse ínterim, “todo o jogo é permitido, até colocar a filha como voluntária, se a organização não tem como pagar mais uma pessoa para assegurar a realização do trabalho” (id. p. 161). Contudo, a ausência de profissional qualificado para o trabalho representa jogar peso na improvisação que acaba afastando o público.

Com esse círculo vicioso, as expectativas dos gestores, locais e dos Programas, bem como a dos usuários, ficam comprometidas. A resposta à frustração, contudo, se dá muitas vezes com o silêncio. Dos gestores locais que não é incluído no debate sobre o fazer inclusão digital, uma vez que não conseguem sair do pragmatismo em que se colocaram; dos gestores dos programas que não concebem um lugar de sujeito pensante para os gestores locais; dos usuários que não são convidados a discutir sobre sua insatisfação.

Sem o debate, o potencial ativo do acesso que defendemos como condição intrínseca ao processo de inclusão, apesar de estimular a inserção de espaços de inclusão digital, é arrefecido pela forma como os programas são planejados e chegam à população excluída.

Como colocamos nas considerações finais de nossa pesquisa, faz-se necessário despirmo-nos dos preconceitos. Subestimar o saber da população excluída, como se eles não soubessem sobre suas necessidades; não permitir que os espaços públicos de acesso à internet não disponibilizem as páginas do Orkut, MSN, blogs etc, só aumenta a exclusão de quem não pode ter uma máquina em casa. Isto representa entre os que têm acesso e possuem uma renda mensal de até R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais), apenas 12% de usuários¹⁷.

Mas, a primeira e grande condição para obtermos a efetividade do acesso, é ter a oportunidade de entrar no *ciberespaço* e participar desse ambiente, fazendo as suas escolhas. No Brasil, o universo da exclusão total está colocada para os 61% da população que ainda não tiveram a oportunidade de acessar à internet¹⁸.

¹⁷ www.cetic.br – Pesquisa TICs em domicílios, 2008.

¹⁸ Idem.

4. Conclusão

Do ponto de vista da política de inclusão, não podemos pensar em inclusão digital sem pensarmos no modo como as políticas públicas se estruturam no país, e na forma como as tecnologias se impuseram em nosso dia-a-dia. Isto quer dizer que a política de inclusão digital não está desvinculada da política de infra-estrutura, “como a abertura de estradas, a energia elétrica, o sistema de telecomunicações etc, nem da política voltada para o social, para educação etc, já que estamos falando de inclusão social”; significa que, se por um lado, a produção de tecnologia em grande escala promove o barateamento, estimulando a população de baixa renda a comprar computadores, por outro, estimula uma corrida frenética pela diversificação e potencial do *acesso* (OLIVEIRA, 2009, p. 165). Em outra perspectiva, o *ciberespaço* é um ambiente heterogêneo. Existe com e pela necessidade humana de comunicação, por isso se constituem fora e dentro dele, pela diversidade de grupos que ao mesmo tempo em que estimula o debate público, fortalecendo a democracia, abre brechas para o radicalismo da ditadura. Estes são os grandes desafios da modernidade e da democracia, na era digital.

BIBLIOGRAFIA

AFONSO, Carlos A. **Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?** Policy Paper, nº26, setembro de 2000. Artigo on line. [HTTP://www.fes.org.br/media/file/analises_e_propostas /policy_paper_26_2000.pdf](http://www.fes.org.br/media/file/analises_e_propostas/policy_paper_26_2000.pdf) . – acesso em novembro de 2008

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. São Paulo, Paz e Terra, 2000.

Caderno videoação: **uma prática de inclusão digital**. São Paulo: CDI, 2007.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e cidadãos**; trad. Maurício Santana Dias. 6. Ed. Rio de Janeiro, editora UFRJ, 2006.

CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano: 1 Artes de Fazer**. 13ª. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2007.

Democratização da democracia e pacto social: Abong entrevista Boa Ventura de Sousa Santos. In. **Governo e sociedade civil: um debate sobre os espaços públicos e democráticos**. São Paulo: Peirópolis; ABONG, 2003 p. 15 -29

DOWNING, John D. H. **Mídia radical: rebeldia nas comunicações e movimentos sociais**. tradução: Silvana Vieira. 2ª. Ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2004.

DOIMO, Ana Maria. **A vez e a voz do popular: Movimentos sociais e participação política no Brasil pós 70**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará: ANPOCS, 1995.

GOHN, Maria da Glória. **Os sem-terra, ONGs e cidadania**. São Paulo: Cortez, 1997.

MARTIN-BARBERO, Jésus. **Dos meios às mediações. Comunicação, cultura e hegemonia**; tradução de Ronald Polito e Sérgio Alcides. 5ª. ed. Rio de Janeiro : Editora UFRJ, 2008.

_____ e Fornazier, Cristiane. Um método para inclusão digital: tecnologia para transformação social. In. **Inclusão digital na medida**. São Paulo: Comitê para Democratização da Informática e Fundação Telefônica, 2007.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e responsabilidade social: os enredos da cidadania no Brasil. In. SANTOS, Boaventura de Sousa (org.) **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 2005 (p. 373 – 418).

SANTOS, Boaventura de Sousa. Reinventar a democracia: entre o pré-contratualismo e o pós-contratualismo. In:_____.OLIVEIRA, Francisco de; PAOLI, Maria Célia. (orgs.). **Os Sentidos da democracia: políticas de dissenso e hegemonia global**. Petrópolis, RJ: Vozes; Brasília : NEDIC, 1999.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução Laura Texeira Mota. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; Cassino, João (orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

_____. **Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica**. Artigo on line http://www.softwarelivre.gov.br/softwarelivre/artigos/artigo_02 - acesso em 01/03/08

STEINBERG, Gustavo. **Política em pedaços ou política em bits**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2004.

TONHATI, Tânia Maria Passarelli. **Política e internet: O governo eletrônico da prefeitura de São Paulo (2001 – 2006)**. Dissertação de mestrado apresentada a Universidade Federal de São Carlos. São Paulo, agosto de 2007.

TRIVINHO, Eugênio. Cibercultura, sociossemiose e morte: sobrevivência em tempos de terror democrático. In:_____. LEMOS, André; CUNHA Paulo (orgs.). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

Sites visitados

www.cetic.br

www.cdi.org.br

www.cdisaopaulo.org.br

www.idbrasil.gov.br

www.onid.org.br

www.projetoanchieta.org.br

www.prefeitura.sp.gov.br

www.telecentrossp.gov.br