


**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**ANDREZA INEZ BEZERRA**

**ERA DIGITAL: NOVOS DESAFIOS PARA A PRÁTICA DO SERVIÇO  
SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 21/3/07

  
Rosana Maya Gato  
Depto de Serviço Social / CSE

**FLORIANÓPOLIS - SC**

**2007**

**ANDREZA INEZ BEZERRA**

**ERA DIGITAL: NOVOS DESAFIOS PARA A PRÁTICA DO SERVIÇO  
SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliete Cibele Cipriano Vaz .

**FLORIANÓPOLIS - SC**

**2007**

ANDREZA INEZ BEZERRA

**ERA DIGITAL: NOVOS DESAFIOS PARA A PRÁTICA DO SERVIÇO  
SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES NÃO-GOVERNAMENTAIS**

**Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela banca examinadora como  
requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.**

---

**Orientadora**

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Eliete Cibele Cipriano Vaz – Universidade Federal de Santa Catarina

---

**1ª Examinadora**

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Vera Herweg Westphal – Universidade Federal de Santa Catarina



---

**2ª Examinadora**

Walery Luci da Silva Maciel – Assistente Social

**FLORIANÓPOLIS - SC**

**2007**

**Dedico este trabalho ao meu esposo, aos meus irmãos e amigos...**



## AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente ao Everton, esposo e amigo, por me acompanhar e incentivar durante todo o período da minha graduação e por estar ao meu lado na realização deste sonho e momento tão importante da minha vida.

À minha família, meus irmãos Adriano, Luciana e Graziela por compartilharem desta conquista junto comigo.

Aos meus '*amigos do coração*' pelos momentos de descontração e risadas...

Às minhas colegas e amigas de curso, pela amizade conquistada no decorrer da graduação...

Agradeço também em especial a minha orientadora, que incentivando e acreditando tornou possível a realização deste trabalho.

*“Temos o direito de ser  
iguais quando a diferença nos  
inferioriza e de ser diferentes  
quando a igualdade nos  
descaracteriza.”*

Boaventura de Souza Santos

BEZERRA, Andreza Inez. **Era Digital: Novos desafios para a prática do Serviço Social nas Organizações Não-Governamentais.** 64 f. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

## RESUMO

No presente trabalho propõe-se enfocar a questão da Revolução Tecnológica e da Exclusão Digital no Brasil, que tem como causas principais a desigualdade social e o analfabetismo gerando despreparo para o mercado de trabalho e conseqüentemente, altos índices de desemprego no país. É nesse cenário que pretende-se verificar o que tem sido realizado para a universalização do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação e no combate à exclusão social da população menos favorecida. Para compreensão desta temática, a partir de pesquisa exploratória, se faz um breve resgate histórico dos avanços tecnológicos e de seus reflexos no mundo do trabalho, enfatizando-se a nova dinâmica social. Salientam-se as iniciativas do Governo Federal com vistas à exclusão digital no Brasil e os principais fatores que geram a desigualdade na Era Digital, bem como as iniciativas do Terceiro Setor e do Serviço Social no enfrentamento deste desafio. Torna-se relevante o presente estudo pela importância em se falar sobre Inclusão Digital num país que possui inúmeras deficiências em relação às expressões da questão social, sendo esta considerada mais uma forma de exclusão e pela insuficiência da contribuição do profissional de Serviço Social nesta temática. Assim, pretende-se que este trabalho sirva de subsídio para proposta de ações que assegurem melhores condições no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados pelas Organizações Não-Governamentais no combate à exclusão digital. Os procedimentos metodológicos desta pesquisa constituem-se nas seguintes etapas: 1ª) levantamento bibliográfico do tema proposto; 2ª) Análise através de contatos com Organizações Não-Governamentais que desenvolvem projetos de Inclusão Digital para compreensão da prática profissional, bem como para entender a atuação do Serviço Social nesses espaços, 3ª) Apresentação de proposta para potencialização da prática do Serviço Social nas Organizações do Terceiro Setor que desenvolvem projetos voltados ao combate à Exclusão Digital, através de Telecentros.

**Palavras-chave:** Tecnologias da Informação, Inclusão Digital, Organizações Não-Governamentais, Telecentros, Serviço Social.

## **LISTA DE FIGURAS**

<i>Figura 1- Evolução da Sociedade Moderna</i>	25
--	----

## **LISTA DE TABELAS**

<i>Tabela 1- Motivos pelos quais nunca utilizou a Internet</i>	38
<i>Tabela 2 - Barreiras ao Acesso à Internet no Domicílio</i>	39
<i>Tabela 3 - Formas de Obtenção das habilidades para uso do computador</i>	41



## SUMÁRIO

<b>1 Introdução .....</b>	<b>10</b>
1.1 Apresentação .....	10
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo Geral .....	10
1.2.2 Objetivos Específicos .....	11
1.3 Justificativa.....	11
1.4 Metodologia.....	14
<b>2 A Terceira Revolução Industrial – A Revolução Tecnológica.....</b>	<b>17</b>
2.1 Seqüência histórica da Revolução Tecnológica – A Invenção do Computador.....	18
2.2 A Chegada da Internet.....	20
2.3 A Era da Sociedade da Informação e as transformações no mundo do trabalho...21	
2.4 A Sociedade da Informação no Brasil.....	25
<b>3 A Inclusão Digital como forma de inclusão social e desenvolvimento econômico e a contribuição das Organizações Não – Governamentais .....</b>	<b>30</b>
3.1 Desafios à Inclusão Digital .....	36
3.2 A Inclusão Digital como Política Pública.....	42
<b>4 A atuação do Serviço Social no Terceiro Setor .....</b>	<b>47</b>
4.1 O Serviço Social na potencialização de ações para o processo de Inclusão Digital nos Telecentros.....	50
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>53</b>
<b>Referências .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO C .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO D.....</b>	<b>64</b>

# **1 Introdução**

## **1.1 Apresentação**

O presente estudo tem por finalidade apresentar os aspectos relacionados às mudanças advindas da Era Digital, ou seja, seus avanços tecnológicos, suas implicações no perfil do profissional da Era do Conhecimento e, conseqüentemente, no mundo do trabalho.

Como fruto destas transformações, uma grande parcela de brasileiros encontra-se excluída deste meio digital e, para que todos possam ter acesso a estes novos conhecimentos, que se instalam tão velozmente na nossa sociedade, serão apresentadas também ações do Governo e da sociedade civil no combate à exclusão digital desta população menos favorecida.

Além disto, este estudo visa relacionar e inserir a prática do Assistente Social na Era Digital e a contribuição deste profissional na defesa da universalização do acesso às Tecnologias da Informação e no combate a esta nova forma de exclusão social, através de ações voltadas para a prática da cidadania e desenvolvimento comunitário promovidas por Organizações Não-Governamentais que desenvolvem projetos de Inclusão Digital.

O estudo será baseado em pesquisa bibliográfica e em iniciativas do Terceiro Setor que atuam na região da Grande Florianópolis.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Realizar um levantamento sobre aspectos da situação da Exclusão Digital no Brasil, o que tem sido feito no que se refere às iniciativas de alfabetização digital no país e ainda verificar a contribuição das Organizações Não-Governamentais e do

Serviço Social no combate à exclusão digital das populações de baixa renda.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar um breve resgate histórico dos avanços tecnológicos, suas implicações no mundo do trabalho e na nova dinâmica social.
- ✓ Elencar as propostas do Governo Federal através do Livro Verde da Sociedade da Informação para o combate à exclusão digital no país.
- ✓ Realizar um levantamento dos principais fatores que desencadeiam a desigualdade na Era da Informação no país.
- ✓ Verificar quais os desafios que o Governo enfrenta para combater a exclusão digital.
- ✓ Realizar um estudo nas Organizações do Terceiro Setor a fim de entender a prática profissional do Assistente Social sob esta perspectiva.
- ✓ Propor a contribuição do Serviço Social na defesa da universalização do acesso através de Telecentros.

### **1.3 Justificativa**

Atualmente a sociedade brasileira atravessa um momento de grande avanço tecnológico, marcado pelo uso constante das Tecnologias da Informação e Comunicação que encontram-se intrínsecas em nosso cotidiano, seja no caixa eletrônico, nos supermercados, farmácias, no sistema de transporte coletivo da cidade ou até mesmo para ouvir uma música, tirar uma foto ou enviar um currículo.

Neste sentido, juntamente com a informatização e os avanços da “vida digital” depara-se com uma nova forma de desigualdade e exclusão caracterizada como “analfabetismo digital”, ou seja, são pessoas que sabem ler e escrever, porém não



possuem acesso nem domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Portanto, caso o país não evolua conjuntamente com estes avanços, se terá como consequência, uma contenção na ampliação do mercado nacional, pois segundo Silveira (2003, p. 23):

[...] o capitalismo torna-se uma sociedade dependente de tecnologias da inteligência, ou seja, ampliam imensamente a capacidade de gerar conhecimento, o que requer um preparo e capacitação complexa de amplos segmentos da sociedade. Por este motivo, existe um outro lado estratégico da inclusão digital. É exatamente o que se refere à indispensável massificação do uso das tecnologias da informação pelo conjunto da sociedade, não somente pelos seus segmentos de elite.

Previendo esta contenção, o Governo brasileiro através do Ministério da Ciência e Tecnologia, elaborou uma série de metas para a implementação do Programa Sociedade da Informação e uma súmula consolidada de possíveis aplicações de Tecnologias da Informação, elencadas no *Livro Verde*, contemplando um conjunto de ações para impulsionar a Era da Informação no Brasil em todos os seus aspectos: “ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico e o desenvolvimento de novas aplicações” (TAKAHASHI, 2000, p.5), e como forma também de conter o avanço da desigualdade social<sup>1</sup> no âmbito das políticas de combate à exclusão digital. Em virtude do distanciamento e exclusão dos segmentos mais vulneráveis da sociedade diante da informatização, o Estado precisa desenvolver políticas públicas que possibilitem que a universalização do acesso e domínio destas tecnologias digitais tornem-se novos direitos sociais. Segundo Silveira (2003, p.29):

A idéia de transformar a inclusão digital em política pública consolida no mínimo quatro pressupostos: primeiro, o reconhecimento de que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano, local e nacional. A exclusão digital não representa uma mera consequência da

---

<sup>1</sup> Baptista (2006, p. 24 apud SORJ, 2003) reforça os efeitos da exclusão digital em relação à desigualdade social: “a exclusão digital possui forte correlação com outras formas de desigualdade social e, em geral, as taxas mais altas desta exclusão encontram-se nos setores de mais baixa renda. A desigualdade social no campo das comunicações, na sociedade moderna de consumo de massa, não se expressa somente no acesso ao bem material – rádio, telefone, televisão, Internet –, mas também na capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual ou profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação”.



pobreza crônica. Torna-se fator de congelamento da condição de miséria e de grande distanciamento em relação às sociedades ricas. Segundo, a constatação de que o mercado não irá incluir na era da informação os extratos pobres e desprovidos de dinheiro. A própria alfabetização e a escolarização da população não seriam maciças se não fosse pela transformação da educação em política pública e gratuita. A alfabetização digital e a formação básica para viver na cibercultura também dependerão da ação do Estado para serem amplas ou universalistas. Terceiro, a velocidade da inclusão é decisiva para que a sociedade tenha sujeitos e quadros em número suficiente para aproveitar as brechas de desenvolvimento no contexto da mundialização de trocas desiguais e, também, para adquirir capacidade de gerar inovações. Quarto, a aceitação de que a liberdade de expressão e o direito de se comunicar seriam uma falácia se fossem destinados apenas a minoria que tem acesso à comunicação em rede. Hoje, o direito à comunicação é sinônimo de direito à comunicação medida por computador. Portanto, trata-se de uma questão de cidadania.

Não restam dúvidas quanto a grande dificuldade do Estado em superar e conter esta nova forma de exclusão e é neste espaço que as iniciativas do Terceiro Setor<sup>2</sup>, representada por Organizações Não-Governamentais (ONG's) ou associações, têm participado de forma relevante na realização de projetos de inclusão digital, captando recursos de empresas privadas e do Estado, para oferecer à população, através dos Telecentros<sup>3</sup>, a universalização do acesso e domínio da linguagem básica dessas tecnologias, oportunizando às camadas pauperizadas sua inserção no mercado de trabalho e na Era da Informação.

---

<sup>2</sup> A expressão “Terceiro Setor” busca definir a esfera de atuação em que um conjunto de organizações de caráter privado opera visando à promoção de interesses públicos. “[...] Nos anos 80, com os ventos da abertura política, começam a se constituir formalmente as entidades que ficariam conhecidas como organizações não-governamentais ou ONGs. E nos anos 90 se dá a rápida multiplicação do número de organizações e a diversificação das causas abraçadas” (CDI, 2005, p. 24).

<sup>3</sup> Segundo Darelli (2002) Telecentro é um centro de atendimento coletivo que oferece serviços, em regime de parceria, aos diversos segmentos da sociedade da área urbana e da área rural, utilizando facilidades de telecomunicações e de informática e atuando como agente de desenvolvimento econômico, político e sócio-cultural.

## **1.4 Metodologia**

Para a efetivação deste estudo, realizou-se pesquisa exploratória no intuito de obter maior familiaridade com o problema proposto e torná-lo mais explícito (GIL, 2002, p. 41).

Assim, a pesquisa envolveu, num primeiro momento, levantamento bibliográfico através do qual se obteve contato com trabalhos de natureza teórica que trouxeram explicações sobre a temática em pauta.

Destaca-se que, devido ao tema ser considerado recente para o Serviço Social, houve dificuldade na localização de registros sobre a prática profissional nas Organizações Não-Governamentais, no que se refere à Inclusão Digital, o que leva a considerar a existência de produções ínfimas neste campo.

Realizou-se contato pessoal e eletrônico em três Organizações Não-Governamentais no Estado de Santa Catarina, localizadas na cidade de Florianópolis e São José, escolhidas pela autora devido à atuação na área de Inclusão Digital, a saber:

1. CDI – Comitê para a Democratização da Informática é uma Organização Não-Governamental que, desde 1995, desenvolve a nível nacional, a promoção da inclusão digital utilizando as tecnologias da Informação como instrumento para a construção e exercício da cidadania. Seu objetivo é o de propiciar a apropriação social da tecnologia para diversos públicos, utilizando-a como ferramenta para estimular a cidadania e o empreendedorismo, fomentando o desenvolvimento político e econômico do país (CDI, 2006).
2. Serviço de Ação Solidária e Cidadã Travessia é uma iniciativa da sociedade civil, fundada em 2004 na cidade de São José. Atende as comunidades dos bairros Ipiranga e Jardim Solemar localizadas no mesmo município. Esta organização surgiu com o intuito de promover a disseminação e o conhecimento do uso das Tecnologias da Informação como instrumento de combate à exclusão digital, oferecendo às comunidades de baixa renda, uma oportunidade de aprendizado e



condições para que estes moradores possam competir de forma mais equânime no mercado de trabalho.

3. PRESE – Programa Engevix Sócio-Educativo iniciou suas atividades em 2004, seguindo a linha de Responsabilidade Social, desenvolvido pela empresa Engevix Engenharia S/A dentro de seu espaço empresarial. Seu objetivo é contribuir para a melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes de comunidades carentes do município de Florianópolis, ofertando cursos na área de informática, atividades paralelas e complementares que reforçam o aprendizado do seu público-alvo. A meta principal do programa é promover através de um conjunto de ações sócio-educativas, a melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes de baixa renda, visando o reconhecimento e fortalecimento de sua cidadania, enquanto indivíduos em desenvolvimento.

A **primeira** instituição foi selecionada por desenvolver um reconhecido trabalho na área de inclusão digital em seus Telecentros, com filiais localizadas em várias cidades do território nacional. Foi efetuado um contato pessoal com a Coordenadora de Projetos Sociais da filial em Florianópolis e verificou-se a inexistência do Assistente Social na organização e segundo informações da mesma, não é do seu conhecimento que exista a presença deste profissional também na filial da cidade de Curitiba.

Na matriz do CDI, localizada no Rio de Janeiro, realizou-se contato eletrônico com o Coordenador Geral. Perguntou-se sobre a presença de Assistente Social na organização e foi indicado contato eletrônico com a profissional nessa mesma matriz. Em resposta ao contato eletrônico, a Assistente Social informou que possui como atribuição profissional o desenvolvimento de atividades burocráticas e de coordenação de projetos, ambas não relacionadas ao trabalho direto com o usuário.

Em seguida, efetuou-se pesquisa com a **segunda** instituição – ONG Travessia – que também desenvolve projetos de Inclusão Digital. Verificou-se, em visita, que tal instituição não dispõe de Assistente Social, entretanto, há interesse do Coordenador na contratação deste profissional, a partir do reconhecendo do Assistente Social como possuidor de conhecimentos específicos para incrementar e potencializar o desenvolvimento do trabalho ali realizado.

Por fim, efetuou-se contato pessoal com a Assistente Social da **terceira** instituição – PRESE – constatando-se a presença deste profissional no projeto, porém sem atribuições específicas direcionadas para o projeto de inclusão digital.

Cabe ressaltar ainda que, na esfera municipal da cidade de Florianópolis existem algumas iniciativas de projetos, como o promovido pelo Instituto de Geração de Oportunidades de Florianópolis, voltados à Inclusão Digital da população e que, curiosamente, também não contam com Assistentes Sociais em seu quadro de funcionários, havendo somente profissionais das áreas de Sistemas de Informação ou Ciência da Computação.

Desta forma, em virtude da inexistência de atribuições específicas do profissional de Serviço Social no combate à exclusão digital, será proposto no final deste estudo, um indicativo de ações visando potencializar a prática do Serviço Social nas Organizações Não-Governamentais que desenvolvem projetos de Inclusão Digital neste município e adjacências.



## 2 A Terceira Revolução Industrial – A Revolução Tecnológica

Estamos passando, segundo o sociólogo espanhol Manuel Castells (1999, p. 67), um dos raros intervalos da história, “cuja característica é a transformação de nossa “cultura material” pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação<sup>4</sup>” e este tem trazido novos direcionamentos econômicos, políticos e sociais à sociedade.

Alguns autores caracterizam este momento como a “*Terceira Revolução Industrial*”, sendo a Primeira Revolução a descoberta da agricultura e a Segunda Revolução a substituição das máquinas à vapor pelo uso da eletricidade nas grandes indústrias, uma vez que, a partir de sua geração e distribuição outras áreas se desenvolveram e favoreceram o surgimento de novas tecnologias.

Convém lembrar que estas descobertas tecnológicas ocorreram interagindo entre si, surgindo retornos cada vez maiores, ou seja, cada inovação<sup>5</sup> tem sua ligação com uma descoberta anterior, não ocorrendo de forma isolada.

Portanto, a Terceira Revolução Industrial, é caracterizada pela informação, sendo esta, recurso-chave, adquirindo um valor agregado maior que o trabalho e a matéria prima, onde o indivíduo é capaz de tratar as informações e transformá-las em conhecimento.

Segundo Castells (1999, p. 69):

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

---

<sup>4</sup> Tecnologia da Informação “é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, e a maneira como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas” (WIKIPÉDIA, 2006).

<sup>5</sup> Inovação é a introdução, com êxito, no mercado, de produtos, serviços, processos, métodos e sistemas que não existiam anteriormente ou contendo alguma característica nova e diferente da até então em vigor (SALLES FILHO, 2006).

Mas como esta Revolução Tecnológica passou a fazer parte das nossas vidas e como o conhecimento se tornou ferramenta fundamental para a Sociedade da Informação? Para entender melhor estes acontecimentos históricos, neste capítulo será abordado como se iniciou a ampliação da tecnologia e a Sociedade da Informação.

## **2.1 Seqüência histórica da Revolução Tecnológica – A Invenção do Computador**

Tudo começou por volta de 1947 com a invenção do transistor (conhecido popularmente como *chip*), que possibilitou o processamento de impulsos elétricos em velocidade rápida e em modo binário<sup>6</sup>, permitindo a codificação da lógica e da comunicação com e entre as máquinas, tendo o silício como material apropriado, o que possibilitou sua ampla fabricação. Em 1957, o circuito integrado foi inventado, acionando uma explosão tecnológica, contribuindo para uma melhora no design dos *chips* e sua miniaturização<sup>7</sup>.

Mas o grande avanço ocorreu em 1971, com a invenção do microprocessador, “que é o processador em um único *chip*”, capaz de processar informações que poderiam ser instaladas em qualquer computador, dando impulso à disputa pela capacidade de integração e de circuitos contidos em apenas um microprocessador.

A partir deste momento, novas invenções foram criadas, dando suporte para a criação do primeiro computador que recebeu o nome de Altair, cujo inventor foi Ed Robert em 1975.

---

<sup>6</sup> Código binário é um sistema de numeração formado por apenas dois algarismos: 0 (zero) e 1 (um). Ou seja, só admite duas possibilidades, sempre antagônicas. Semelhante ao sistema de numeração arábico, no código binário quando se chega ao 1 volta-se ao 0, já que o conjunto só possui dois algarismos. Os microprocessadores percebem somente sinais elétricos, distinguindo-os em dois níveis de voltagem: - nível alto, "high", H, correspondente a tensão elétrica alta, e - nível baixo, "low", L, tensão elétrica baixa. Portanto, qualquer comunicação com o microprocessador pode ser reduzida exclusivamente a esses dois sinais, associando-se H com o bit 1 e L com o bit 0 (UFPA, 2006).

<sup>7</sup> Para se ter uma idéia da importância desta miniaturização dos chips e posteriormente a criação do PC – Personal Computer, Castells (1999, p. 79) comenta: “os historiadores lembram que o primeiro computador eletrônico pesava 30 toneladas, foi construído sobre estruturas metálicas com 2,75 m de altura, tinha 70 mil resistores e 18 mil válvulas a vácuo e ocupava a área de um ginásio esportivo. Quando ele foi acionado, seu consumo de energia foi tão alto que as luzes de Filadélfia piscaram”.



O Altair foi a base para os sucessivos modelos de microcomputador, sendo o Apple II o modelo de sucesso comercial, idealizado pelos jovens Steve Wozniak e Steve Jobs e que acabou tornando-se o marco da Era da Informação.

Na busca pelas inovações, tudo o que era novidade na época ficava suscetível ao plágio e a IBM logo reagiu criando o PC – Personal Computer (Computador Pessoal) em 1981 e por fim, em 1984 a Apple lançou no mercado o Macintosh, um computador de fácil manuseio e a introdução da tecnologia baseada em ícones e interfaces com o usuário.

Estava criada, portanto, a máquina que dali em diante seria ferramenta essencial à vida das pessoas.

Os softwares foram sendo desenvolvidos paralelamente à invenção e aperfeiçoamento do computador, em meados dos anos 70, criados por Bill Gates e Paul Allen em 1976, fundadores da maior empresa de sistemas operacionais, a Microsoft (CASTELLS, 1999).

De acordo com Castells, (1999, p. 81) a capacidade de desenvolvimento das redes<sup>8</sup> só se tornou possível graças aos importantes avanços tanto das telecomunicações quanto das tecnologias de integração de computadores em rede, ocorridos durante os anos 70.

O desenvolvimento da eletrônica e das comunicações foram os ingredientes fundamentais para a convergência das tecnologias no campo da comunicação interativa e levou à criação do mais revolucionário meio tecnológico da Era da Informação - a Internet<sup>9</sup> (IDEM, 1999, p. 82).

---

<sup>8</sup> “Uma rede de computadores é composta por um computador central (servidor) e outros computadores (cada um sendo uma estação de trabalho) que funcionam trocando dados (*bits*) entre si, através do servidor” (CARVALHO, 2005, p.31).

<sup>9</sup> “A Internet pode ser definida como uma rede mundial de computadores, ou seja, uma rede que envolve milhares de outras redes” (CARVALHO, 2005, p.31).

## 2.2 A Chegada da Internet

Durante a chamada Guerra Fria, a União Soviética alarma a Casa Branca face ao seu grande potencial tecnológico, com o lançamento do Sputnik – primeiro satélite espacial na década de 1950.

Como estratégia militar e em reação ao desenvolvimento tecnológico da União Soviética, os Estados Unidos criaram a Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos EUA.

Esta agência desenvolveu uma série de projetos ousados, dentre eles um sistema de comunicação invulnerável a ataques nucleares, onde o objetivo principal era a descentralização da informação em uma rede independente de comunicação, ou seja, se algum ponto fosse destruído por eventuais ataques, a informação poderia “navegar” de um ponto ao outro, sem sofrer alterações.

Porém, com o avanço e a disseminação da informática, as diversas máquinas não operavam na mesma linguagem, surgindo a necessidade de se construir uma teia mundial que fosse capaz de integrar todas as diversas redes que já operavam independentes e para isto, de acordo com Silveira (2001, p.13) Vinton Cerf e Bob Kahn em 1974 escreveram o primeiro *paper* fundamentando o protocolo que permitia esta integração – o TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol).

Mais tarde, com o desenvolvimento da tecnologia digital<sup>10</sup> e a criação deste protocolo surgia a Internet.

Porém, a Internet não era tão simples de ser utilizada e para tanto surgiu um novo aplicativo (World Wide Web – ou simplesmente www) que oferecia ao usuário um sistema de fácil localização das informações desejadas.

Demorou cerca de três décadas para que a Internet explodisse suas conexões, que antes era restrita somente aos norte-americanos.

---

<sup>10</sup> Pela digitalização, a computação (a informática e suas aplicações), as comunicações (transmissão e recepção de dados, voz, imagens, etc.) e os conteúdos (livros, filmes, pinturas, fotografias, músicas, etc.) aproximam-se vertiginosamente – o computador vira um aparelho de TV, a foto favorita sai do álbum para um disquete, e pelo telefone entra-se na internet (TAKAHASHI, 2000, p.3).



### **2.3 A Era da Sociedade da Informação e as transformações no mundo do trabalho**

Viu-se então que a expansão destas novas tecnologias foram bastante velozes em relação ao desenvolvimento das primeiras revoluções industriais ocorridas no mundo, pois a ampliação da informática se alastrou a partir dos anos 70 e 80, ganhando maior acuidade nos anos 90, com o advento da Internet que tornou possível a comunicação por meio do computador.

O desenvolvimento das telecomunicações também foi crucial para o crescimento e adaptação destas descobertas e que aos poucos foi se adequando à Sociedade da Informação<sup>11</sup>, assumindo e reproduzindo novos valores sociais e econômicos.

Portanto, o acesso às informações com a chegada da Internet transformou a capacidade de pensar e de se relacionar das pessoas, ampliando a inteligência humana, uma vez que nesta revolução o elemento principal é o conhecimento.

De acordo com Silveira, (2001, p. 15) “[...] estamos falando de uma tecnologia que permite aumentar o armazenamento, o processamento e a análise de informações, e realizar bilhões de relações entre milhares de dados por segundo [...]”.

Conseqüentemente, a revolução tecnológica reestruturou também as relações de trabalho, na qual surgiu a Sociedade Pós-Industrial - também chamada por Martins de Sociedade Pós-Capitalista - caracterizando a passagem da produção de bens para a produção de serviços.

---

<sup>11</sup> Nos últimos anos a expressão "Sociedade da Informação" tem sido muito utilizada. No entanto, sua origem remonta aos anos sessenta, quando se percebeu que a sociedade caminhava em direção a um novo modelo de organização, no qual o controle e a otimização dos processos industriais eram substituídos pelo processamento e manejo da informação como “chave” econômica. Sociedade da Informação, portanto, é um estágio de desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de seus membros (cidadãos, empresas e administração pública) de obter e compartilhar qualquer informação, instantaneamente, de qualquer lugar e da maneira mais adequada. (TELEFÔNICA, 2002, p. 18).

Nesta sociedade, o capital intelectual<sup>12</sup> passou a ser aproveitado na criação de vantagens competitivas, diminuindo qualitativa e quantitativamente a produtividade do trabalhador manual.

A sociedade pós-capitalista, além de ser uma sociedade de organizações, também se caracteriza como uma sociedade de empregados. Categorizadas como empregados, estão todas as pessoas que exercem atividade remunerada dependente de uma organização, englobando dos não-qualificados aos trabalhadores do conhecimento. O trabalhador (empregado) do conhecimento possui os *meios de produção* – seu conhecimento – mas depende das *ferramentas de produção* que pertencem à organização. Estabelece-se então uma interdependência característica da sociedade pós-capitalista. (MARTINS, 2001, p. 10)

De acordo com Martins, (2001, p. 11-12) a Sociedade Pós-Industrial poderia ser caracterizada pelos novos valores que emergem, em contraposição ao período anterior, onde a capacidade de execução, padronização, sincronização e a produtividade eram pontos fundamentais para se desempenhar um bom trabalho na Era Industrial.

As novas tecnologias centradas na informação estão redefinindo as características dos empregos e da estrutura ocupacional. Essas mudanças são decorrentes do novo processo produtivo, que melhora salários e relações de trabalho nos setores mais dinâmicos da economia e ao mesmo tempo, elimina, gradativamente, empregos via automação de serviços e processos industriais. Tal automação só se realiza quando o trabalho exercido é factível de mudança, tanto a nível tecnológico quanto a nível de investimento. As qualificações educacionais são exigidas em cargos de alta gerência e ajudam a segregar a força de trabalho, onde a ausência dessa qualificação resulta em trabalhos mal remunerados e temporários (CASTELLS, 1999, p. 315).

Os novos valores considerados nesta Sociedade Pós-Industrial inclinam para a inteligência, criatividade, ética, virtualidade, globalização e qualidade de vida.

---

<sup>12</sup> Segundo Stewart (2001, apud MARTINS, 2001, p. 14) “o capital intelectual é composto por três elementos: 1) Capital Humano, no qual o conhecimento adquirido é mantido individualmente pelos empregados, não sendo propriedade da organização. Nesta categoria estão as qualificações e habilidades individuais. 2) Capital Estrutural, no qual *o conhecimento não vai para casa depois do expediente*, sendo de propriedade da organização e passível de ser reproduzido e distribuído, como tecnologias, invenções e publicações, e elementos não necessariamente codificados ou patenteados, como a estratégia, cultura, estruturas, sistemas, rotinas, procedimentos, etc. 3) Capital do Cliente, o qual é representado pelos relacionamentos contínuos com pessoas e organizações com as quais se realizam negócios, ou de outra forma, seria a probabilidade de continuação desses negócios”.



Neste sentido, alguns aspectos típicos relacionados à este momento histórico já podem ser evidenciados:

O trabalhador do conhecimento, segundo Martins, (2001, p. 24-27):

[...] é, necessariamente, um especialista, uma vez que esta é sua forma principal de contribuição; [...] é indispensável sua capacidade de compreensão e análise das diversas culturas e tradições, em um mundo globalizado, além de sua capacidade de interagir com os conhecimentos especializados. [...] A abordagem interdisciplinar, ao integrar saberes especializados, possibilita aos especialistas uma visão global dos problemas, habilitando-os a uma ação mais eficaz.

É considerada sua *habilidade para trabalhar em equipe*, numa atitude colaboradora e comunicativa, onde o trabalhador consiga auxiliar um grupo em suas atribuições, atuar de forma interdependente ou ainda *ajustando forças e fraquezas para a eficácia do conjunto*.

Como especialistas, os trabalhadores do conhecimento não são gerenciados nem avaliados pela sua eficiência na execução das tarefas, e sim pelos *resultados obtidos*, atribuindo ao trabalhador sua responsabilidade e autonomia. Além de especialista, o trabalhador do conhecimento é também um aprendiz, onde ele busca permanentemente *atualização em sua especialidade*.

A Sociedade Pós-Capitalista espera do trabalhador *habilidade para análise de resultados e proposição de ações inovadoras*, ou seja, que o trabalhador do conhecimento seja pró-ativo, diferentemente da Era Industrial, onde o trabalhador era um mero executor de tarefas, pois a ele não cabia propor idéias, muito menos resolver problemas.

Na Sociedade Industrial o trabalhador não discutia suas atividades, nem se perguntava qual o significado do seu trabalho. Na Sociedade do Conhecimento, cada vez mais as pessoas possuem expectativas e exigências quanto ao *significado de suas funções*. Esta condição remete ao *auto-gerenciamento de sua carreira*, onde o trabalhador é o responsável pelo desenvolvimento e gestão de sua carreira. No acordo tácito de empregabilidade versus produtividade, cabe à organização disponibilizar os meios para o desenvolvimento e gestão de carreira, e ao empregado, definir aqueles necessários às finalidades do seu trabalho e sua trajetória profissional.

O autor ainda acrescenta que “na sociedade pós-capitalista, os trabalhadores do conhecimento que não se atualizam a cada quatro ou cinco anos, tornam-se obsoletos” (MARTINS, 2001, p. 10).

Segundo Castells (1999, p. 328) uma das formas para se evitar o desemprego diz respeito aos investimentos em educação, ciência e tecnologia, pois “um novo sistema produtivo requer uma nova força de trabalho e os indivíduos e grupos incapazes de adquirir conhecimentos informacionais poderiam ser excluídos do trabalho ou rebaixados”.

Um indivíduo que não está atualizado com as novidades tecnológicas, não possui conhecimento do uso do computador<sup>13</sup>, de seus programas, não sabe enviar um *email*<sup>14</sup>, visitar um site, participar de um grupo de discussão na rede, não terá a mesma facilidade de transformar as informações, uma vez que o mesmo não possui acesso à elas, ou ainda se possuir não saberá fazer bom uso das mesmas. Este indivíduo faz parte de um grupo denominado “analfabeto digital”.

Para o quadro social do país, o analfabetismo digital é um fato que poderá consolidar ainda mais as desigualdades sociais, bem como elevá-las, pois segundo Silveira, (2001, p. 16) o não acesso às tecnologias da informação “aprofunda o distanciamento cognitivo entre aqueles que já convivem com a revolução informacional e os que dela estão apartados”.

A figura a seguir, demonstra a evolução da sociedade em relação às transformações do trabalho e dos bens produzidos:

---

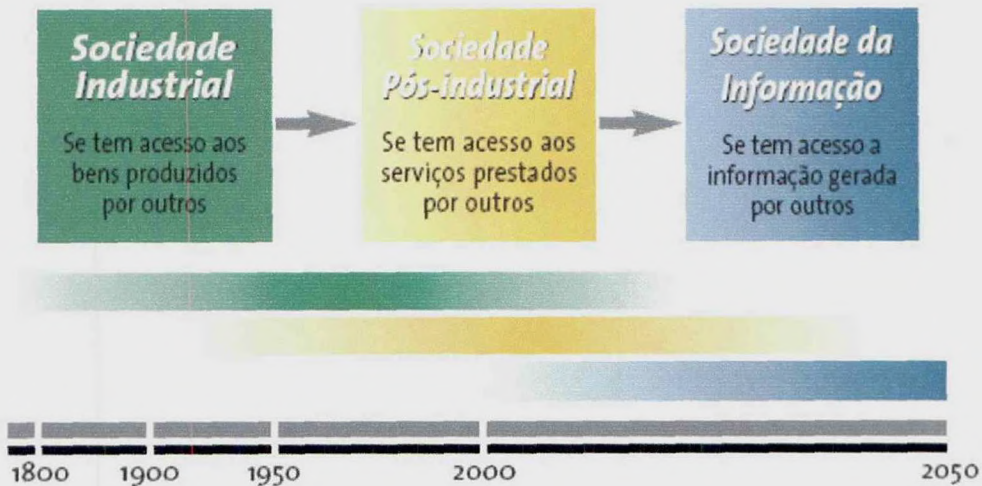
<sup>13</sup> Verificar Anexo A.

<sup>14</sup> E-mail, correio-e, ou correio eletrônico, é um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação. O termo e-mail é aplicado tanto aos sistemas que utilizam a Internet e são baseados no protocolo SMTP, como aqueles sistemas conhecidos como *intranets*, que permitem a troca de mensagens dentro de uma empresa ou organização e são, normalmente, baseados em protocolos proprietários (WIKIPÉDIA, 2006).



Figura 1 - Evolução da Sociedade Moderna

Figura 1: Evolução da sociedade moderna



Fonte: TELEFÔNICA, 2002.

## 2.4 A Sociedade da Informação no Brasil

“O advento da Sociedade da Informação é o fundamento de novas formas de organização e de produção em escala mundial, redefinindo a inserção dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial” (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

Com o intuito de acelerar e assegurar o desenvolvimento do país diante das novas tecnologias e ainda, participar desta sociedade internacional, em 1996, o Ministério da Ciência e Tecnologia organizou um grupo composto por representantes do próprio ministério, da iniciativa privada e do setor acadêmico, com a finalidade de elaborar os fundamentos para o Programa Sociedade da Informação no Brasil.

Este programa objetiva “coordenar o desenvolvimento e a utilização de serviços avançados de computação, comunicação e informação e suas aplicações na sociedade” (IDEM, 2000, p. 5).

Além disso, o Programa prevê acelerar a pesquisa e a educação nesta área, bem

como garantir que a economia do país tenha condições de concorrer com o mercado mundial.

Neste sentido, em 2000, o Ministério da Ciência e Tecnologia apresentou à sociedade brasileira, o *Livro Verde*, onde constam “as metas de implementação do Programa da Sociedade da Informação e uma súmula consolidada de possíveis aplicações de Tecnologias da Informação” (IDEM, 2000, p. 5).

Conforme Rodrigues, (2003, p. 89 – 95) o programa apresenta 07 linhas de atuação, que desdobram-se em ações de planejamento, orçamento, execução e acompanhamento específico, sendo:

1. *Mercado, trabalho e oportunidades*: é necessário que as empresas brasileiras busquem a modernização, utilizando as tecnologias disponíveis para melhorar seus processos produtivos, pois as que não acompanharem este desenvolvimento provavelmente não terão condições de sobreviver na nova economia. Além disso, o programa preocupa-se com o perfil do trabalho e do emprego, devido ao surgimento de novas especializações profissionais, podendo aumentar as disparidades entre trabalhadores qualificados e não qualificados.
2. *Universalização de serviços para a cidadania*: o programa considera este ponto uma condição fundamental para o sucesso desta nova sociedade, sendo necessário criar condições para o acesso e a inclusão das populações de baixa renda nas tecnologias digitais, proporcionando habilidades para o manuseio do computador e da internet, onde o cidadão poderá desenvolver seu nível de conhecimento e aproveitar os conteúdos disponíveis na rede. Porém, o Livro Verde aponta a questão relacionada ao alto custo para o acesso à conexão (assinatura básica, tarifa local e serviços de acesso ao provedor<sup>15</sup>), um dos grandes obstáculos para a universalização do acesso e assinala a criação dos telecentros como alternativa

---

<sup>15</sup> Provedor: oferece principalmente serviços de acesso à internet, agregando a ele outros serviços relacionados, como email, hospedagem de sites, entre outros. Inicialmente era um serviço cobrado, com o tempo passou a ser oferecido também como serviço gratuito, por empresas que estruturam um outro modelo de negócios (WIKIPÉDIA, 2006).



para dirimir o combate à exclusão digital. Além disso, o programa prevê ainda a produção de computadores a preços populares para o acesso à internet.

3. *Educação na sociedade da informação*: a Educação para o desenvolvimento do país passa a ser elemento-chave, pois constitui o pilar de sustentação neste novo modelo de sociedade. O programa destaca algumas questões importantes, como o investimento em infra-estrutura de informática e redes de computadores visando à interligação de todas as escolas à Internet; incentivo a criação de cursos de educação à distância, utilizando a rede como mecanismo complementar devido a falta de professores qualificados e estrutura nas escolas; amplo processo de revisão curricular em todos os níveis em virtude das profissões que vêm surgindo com a propagação das tecnologias da informação e comunicação; e por fim um aumento na capacitação de pessoal em tecnologias da informação e comunicação.
  
4. *Conteúdos e identidade cultural*: a disseminação de padrões culturais globalizantes vem assumindo proporções sem limites, interferindo nos processos políticos, econômicos e culturais das sociedades nacionais. Portanto, o programa se preocupa em resguardar a identidade cultural do povo brasileiro, promovendo a geração de conteúdos e aplicações juntamente com as matérias de relevância local e regional, como acervos de bibliotecas digitais, conteúdos relativos à arte e História do país, deflagrando a presença da língua portuguesa que ainda é muito incipiente na internet, não passando de 2% do total.
  
5. *Governo ao alcance de todos*: para oferecer ao cidadão mais serviços e informação, o Governo criou em uma iniciativa ousada, o Programa *e-Gov* (Governo Eletrônico) em outubro de 2000, com o objetivo de disponibilizar todos os seus serviços pela internet dentro de dois anos, mediante duas alternativas não excludentes: *a disponibilização de informações ou serviços em um website, ou mesmo portal de uma instituição pública* ou *pela disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão*.

6. *Pesquisa e Desenvolvimento, tecnologias-chave e aplicações*: o programa sugere que se faça uma seleção estratégica das áreas tecnológicas que devem ser priorizadas, tendo em vista a dificuldade de atuação em todas as frentes existentes, diferenciando as tecnologias capacitadoras (de impacto em curto prazo) e as tecnologias-chave (ainda não desenvolvidas e de impacto em médio prazo). O programa recomenda ainda que seja dada prioridade especial às áreas de comunicação celular; processamento de textos *web*; tradução de linguagens naturais; processamento de imagens e robótica; criptografia; geoprocessamento, telemedicina e televisão de alta definição (TV Digital).
  
7. *Infra-estrutura avançada e novos serviços*: estes dois itens são fundamentais para o crescimento e a modernização do programa, bem como a velocidade da transmissão, fator este que definirá os serviços que poderão ser oferecidos. Todavia, existe também a necessidade de se expandir o número de cidades atendidas pelas redes de alta velocidade e consolidar um modelo de processamento de alto desempenho.

Tendo em vista que as sete linhas de atuação propostas pelo programa dependem basicamente da universalização do acesso e o domínio destas tecnologias pela sociedade, pode-se então considerar que este item configura-se como elemento principal para que as metas de implementação sejam concretizadas. Pode-se considerar também que o impacto positivo que a proposta deste programa pretende gerar para o país, depende do envolvimento e das responsabilidades entre governantes, iniciativas privadas e sociedade civil.

Ao Governo, cabe a função de garantir o acesso às tecnologias de informação e comunicação e seus benefícios a todos os cidadãos, independente de sua situação social ou localização geográfica. À organização privada cabe o investimento em tecnologias e aplicações, viabilizando serviços inovadores que oportunize novos mercados e melhoria das condições de vida dos indivíduos. E a sociedade civil deve cuidar para que o



interesse público seja efetivado, organizando-se para monitorar os poderes públicos e as organizações privadas.

No entanto, estudos demonstram que o programa evoluiu pouco em relação ao que se pretendia implementar, e o avanço destas novas tecnologias e os frutos da revolução tecnológica acabaram por ampliar o distanciamento entre os ricos e os pobres, os que possuem acesso e os que não possuem, nem dominam estas tecnologias, gerando uma nova forma de exclusão social: a Exclusão Digital, tema central desta pesquisa.

Segundo Lemos (2002 apud SILVEIRA, 2003, p. 23-24):

[...] até o momento os sinais apontam para o alargamento da fratura social entre incluídos e excluídos da sociedade informacional. Isto tem consolidado as fronteiras do *apartheid* entre os grupos sociais que incorporaram as tecnologias para melhorar suas condições de vida e trabalho e aqueles que estão privados de seu acesso[...].

Desta forma, cabe entender o que é esta nova forma de exclusão social e quais os meios mais eficazes para combatê-la.

### **3 A Inclusão Digital como forma de inclusão social e desenvolvimento econômico e a contribuição das Organizações Não – Governamentais**

Primeiramente, deve-se perguntar: Por que a inclusão digital é significativa, diante de tantas deficiências que afligem a sociedade brasileira?

Em um país onde o índice de analfabetismo é de 27,2% entre as pessoas acima de 10 anos de idade, no qual a maioria da população recebe até dois salários mínimos, segundo dados do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2005), qual seria o sentido em dar importância para a universalização do acesso e a inclusão digital dos cidadãos, principalmente os de baixa renda, à rede mundial de computadores?

Silveira nos questiona (2003, p. 18) “até que ponto o combate à exclusão digital seria importante diante de tantas carências”?

Para responder a estas perguntas, é indispensável entender que a revolução tecnológica impôs a utilização das novas tecnologias de comunicação e colocou o conhecimento como elemento fundamental na nova economia.

Além disso, tem-se o agravante de um Estado que gradativamente vem diminuindo sua ação social e de uma sociedade com necessidades cada vez maiores. Felizmente, vem surgindo a consciência nas pessoas de que é preciso posicionar-se proativamente no espaço público para não permanecerem estagnadas frente a nova economia ou apenas observando sua condição de miserabilidade se agravar, conforme nos afirma Marcovitch (1997, p. 121):

[...] O Estado provedor demonstrou suas limitações. Este, tem-se revelado mais sensível às pressões políticas do que à miséria humana. A lógica do poder, que caracteriza a política, tem sufocado a lógica dos resultados. Se de um lado a presença do Estado é imprescindível, de outro, atribuições nos campos da educação, da cultura, das artes, da solidariedade humana, na defesa da natureza podem ser compartilhadas com entidades não-governamentais. Entidades criadas por iniciativa de grupos de cidadãos dispostos a engajarem-se na busca de um ideal são necessárias para a defesa de uma causa de interesse social.

Ou seja, pode ser através de iniciativas de Organizações Não-Governamentais que se dedicam à prestação de serviços nas áreas de educação e bem-estar social que está a solução ou uma alternativa no combate à exclusão digital, uma vez que estas descrevem um espaço de participação e experimentação de novos modelos de pensar e agir sobre a nova realidade social.

[...] O termo Organização Não-Governamental, ou ONG, cobre uma imensa variedade de organizações muito diferentes, como sindicatos, instituições religiosas, fundações, partidos políticos, organizações esportivas ou grupos comunitários e não há dúvidas sobre seus esforços para lidar com uma grande variedade de problemas identificados localmente (KISIL, 1997, p. 142).

De acordo com o autor, suas características são geralmente mencionadas quando se tratam de organizações do Terceiro Setor: não possuem fins lucrativos, normalmente são formadas por cidadãos que se organizam de maneira voluntária, possuem forte compromisso com o desenvolvimento social, são flexíveis, inovadoras, rápidas e próximas das comunidades locais e geralmente prestam um papel intermediário entre o cidadão comum e as entidades/organizações que podem participar da solução de problemas identificados, neste caso a Exclusão Digital.

Sabe-se que a exclusão digital vem crescendo gradativamente e tornando-se uma barreira no desenvolvimento econômico e um problema de ordem nacional, sendo assim, precisa-se definir o que é inclusão digital e quais os meios para combater o agravamento desta forma de desigualdade social, como pode-se verificar a seguir.

Cruz (2004, p. 9) afirma que a inclusão digital e o uso das tecnologias da informação e comunicação precisam tornar-se ferramentas que contribuam para o desenvolvimento social, intelectual, econômico e político do cidadão, onde do ponto de vista de uma comunidade:

[...] significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento das atividades econômicas, da sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.



Para Silveira (2003, p. 33-34) a inclusão digital pode ser definida como a universalização do acesso ao computador conectado à Internet, bem como, ao domínio da linguagem básica para manuseá-lo com autonomia. Segundo o autor, é possível caracterizar a inclusão digital como o acesso:

- à rede mundial de computadores, conectados a um provedor;
- aos conteúdos da rede (pesquisa e navegação em sites de governos, notícias, bens culturais, diversão, etc.);
- à caixa postal eletrônica e a modos de armazenamento de informações;
- às técnicas de produção de conteúdo (html, xml, técnicas para produção de hipertexto, etc.);
- à construção de ferramentas e sistemas voltados às comunidades (linguagens de programação, design, formação para desenhar sistemas, etc.).

Ainda de acordo com Silveira (2003, p. 32) a inclusão digital está inserida em três focos principais de discussão, sendo: a inclusão digital voltada para a ampliação da cidadania, mencionando o direito de interagir e de se comunicar através do uso das redes informacionais; o combate à exclusão digital como forma de inserção das camadas pauperizadas na Sociedade da Informação, tendo como epicentro a profissionalização e a capacitação para o mercado de trabalho; e por último a questão da educação, reivindicando a importância da formação sociocultural dos jovens na sua orientação diante do dilúvio informacional e no estímulo de uma inteligência coletiva capaz de assegurar a inclusão autônoma do país na Sociedade da Informação.

Sendo assim, o primeiro ponto de discussão sobre inclusão digital seria a questão da cidadania.

Segundo o autor (2003, p. 44), “a cidadania na Era da Informação impõe o direito de se comunicar, de armazenar e processar informações velozmente, independentemente de condição social, capacidade física, visual ou auditiva, gênero, idade, raça, ideologia e religião.” Ou seja, a defesa da inclusão digital é fator fundamental tanto por motivos econômicos e de empregabilidade quanto por razões político-sociais, assegurando o direito à comunicação e a interação da sociedade nas redes informacionais.

A população privada do acesso às tecnologias de comunicação está sendo impedida de interagir com as informações, obter e produzir conhecimento. Além disso, a nova economia está cada vez mais mediada pelo computador e pela comunicação em rede, proporcionando novas oportunidades para países em fase de desenvolvimento econômico, que saibam estruturar suas políticas e iniciativas em direção à Sociedade da Informação.

Portanto, é possível acreditar que com “uma maciça inclusão das pessoas na Sociedade da Informação, teremos uma explosão das possibilidades de cidadania e uma reinvenção da dinâmica social” (TAKAHASHI, 2000, p.45).

Segundo Kisil, (1997, p. 148-149):

[...] É evidente que quanto mais excluída, mais marginal, mais pobre for uma comunidade, mais difícil se torna o exercício da cidadania. Na maioria dos casos, tais comunidades são privadas dos direitos civis – sem poder – geralmente tanto no nível individual como no nível de grupos, ou de toda comunidade. É nosso entendimento que uma comunidade com poderes é uma comunidade que tem domínio sobre seu desenvolvimento. Tal entendimento exige que se tente buscar em cada comunidade condições mínimas para que se inicie um processo de resgate da cidadania, [...] acesso a serviços que atendam necessidades básicas do indivíduo, e acesso a decisões que afetam a qualidade de vida.

De acordo com Takahashi (2000, p. 45) a inclusão social como prioridade pressupõe a formação para a cidadania. O uso das tecnologias da informação contribui para a democratização dos processos sociais, para incentivar a transparência nas políticas e ações do governo e mobilizar a participação ativa dos cidadãos na fiscalização destas ações.

Sendo assim, além de contribuir para o desenvolvimento local, o uso das tecnologias da informação contribuirá também para o resgate e exercício da cidadania e os processos que podem afetar a melhora na qualidade de vida da comunidade.

O segundo ponto de discussão diz respeito ao combate à exclusão digital como forma de inserção das camadas pauperizadas na Sociedade da Informação, tendo como epicentro a profissionalização e a capacitação para o mercado de trabalho.



Diante do conjunto de transformações ocorridas com o advento da Sociedade da Informação, o mercado de trabalho e o perfil do emprego modificaram-se, novas profissões foram criadas e profissões tradicionais sofreram variações, aumentando as diferenças na remuneração entre os trabalhadores qualificados e os não-qualificados para a nova economia. Portanto, para que ocorra essa qualificação, estes trabalhadores necessitam de uma capacitação no uso da tecnologia, oportunidade de acesso e autonomia diante das ferramentas informacionais.

Sabe-se que as distâncias entre os rendimentos de profissionais com e sem educação são enormes. Para piorar este quadro, as profissões de base, aquelas fundadas em sua maioria no trabalho braçal, estão desaparecendo num ritmo frenético por causa da automação de tarefas ou ainda pela busca de mão-de-obra mais barata em países como a Tailândia, Índia, Sri-Lanka, etc. Por sua vez, profissões nascem a cada dia e centenas de milhares de vagas deixam de ser preenchidas em razão da falta de profissionais com aptidões para desempenhar essas novas funções, em sua maioria, relacionadas à tecnologia (SILVEIRA, 2003, p. 265-266).

Face à isto, cada vez mais é exigido do trabalhador uma contínua atualização profissional, o desenvolvimento de habilidades e competências de modo a atender os novos requisitos impostos pela Sociedade da Informação e pelos avanços tecnológicos, demonstrando a importância de tornar a inclusão digital uma política pública também para o combate ao desemprego.

Silveira ainda menciona que, o terceiro foco relacionado à inclusão digital diz respeito à educação.

Consta na Constituição Brasileira de 1988 que a educação é um direito social. Sabe-se que não é prioridade do Governo uma educação de qualidade, uma vez que o conhecimento pode ser tornar algo perigoso aos interesses internos e externos, o que torna mais viável formar uma massa de analfabetos sociais que desconhecem seus direitos, seus valores, não se empregam e conseqüentemente não geram riquezas para a coletividade.

De acordo com Cruz (2004, p. 9) “a inclusão digital e o combate à exclusão social e econômica estão intimamente ligadas, em uma sociedade onde cada vez mais o

conhecimento é considerado riqueza e poder”, e por este motivo a educação voltou a ser considerada um fator determinante. Sendo assim:

[...] A pobreza não será reduzida com cestas básicas, mas com a construção de coletivos sociais inteligentes, capazes de qualificar as pessoas para a nova economia e para as novas formas de sociabilidade, permitindo que utilizem as ferramentas de compartilhamento de conhecimento para exigir direitos, alargar a cidadania e melhorar as condições de vida (SILVEIRA, 2001, p. 21).

Segundo o autor, falar em alfabetização tecnológica diante do analfabetismo funcional pode parecer um tanto equivocado. Muitos acreditam que para combater o duplo analfabetismo, o digital<sup>16</sup> e o funcional<sup>17</sup>, seria através da informatização das escolas. Esta sugestão tem seu aspecto positivo e negativo. Positivo, pois para Silveira (2001, p. 26), “é necessário ter um plano para informatizar e conectar as escolas à internet”. Além disso, é necessário formar os professores para este novo cenário, evitando que os computadores deixem de ser usados por falta de conhecimento e de instrumentos pedagógicos. Seu aspecto negativo seria em relação à restrição do acesso aos que estão fora da escola e do ensino formal ou que não possuem recursos para obter uma linha telefônica e um computador conectado à Internet.

Ou seja, é fundamental que todos, independentemente de estarem freqüentando uma escola ou não, tenham acesso a estas tecnologias e possam usufruir das informações disponíveis na rede, desenvolvendo sua capacidade de refletir e participar ativamente da Sociedade da Informação.

---

<sup>16</sup> Analfabetismo Digital: denomina aquele que é incapaz de obter informações por meios da informática, ligadas à era digital, como a Internet ou qualquer outro meio ligado a computadores. Tipo de analfabetismo contemporâneo bastante comum em regiões que não possuem eletricidade e/ou suporte à rede mundial de computadores[...]. Nas próximas décadas, espera-se uma expansão digital de todos os setores econômicos e culturais do globo, podendo causar exclusão social daqueles que não estão aptos a interagir com a informação digital (WIKIPÉDIA, 2006).

<sup>17</sup> Analfabetismo Funcional: O conceito de analfabetismo mudou muito nos últimos anos. Em 1958, a UNESCO definia como analfabeto um indivíduo que não consegue ler ou escrever algo simples. Vinte anos depois, adotou o conceito de analfabeto funcional: uma pessoa que, mesmo sabendo ler e escrever frases simples, não possui habilidades necessárias para satisfazer as demandas do seu dia a dia e se desenvolver pessoal e profissionalmente (IPM, 2006).



Dentre as propostas de Takahashi (2000, p. 45), a educação na Sociedade da Informação, é o elemento-chave na construção de uma sociedade baseada na informação, no conhecimento e no aprendizado:

[...] educar em uma Sociedade da Informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias da informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também de formar indivíduos para “aprender a aprender”, de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica.

Takahashi (2000, p.45) afirma ainda que, o papel da educação na Sociedade da Informação pode levar a uma visão reducionista, uma vez que pode-se considerar somente como educação, a capacitação tecnológica, em detrimento de aspectos relevantes como a construção de uma sociedade que tenha a inclusão e a justiça social como uma das prioridades principais.

Silveira (2001, p. 28) concorda com esta afirmação e acrescenta que é preciso ir mais além, assegurando que “é necessário uma pedagogia que incentive a aprendizagem personalizada a partir do interesse de cada um e ao mesmo tempo viabilize a aprendizagem coletiva, a aprendizagem em rede e pela rede”.

### **3.1 Desafios à Inclusão Digital**

Existem muitas barreiras que desafiam a inclusão digital no Brasil e, sem dúvida, a má distribuição de renda e a baixa taxa de escolaridade são algumas delas.



O Comitê Gestor da Internet no Brasil<sup>18</sup>, coordenado por Rogério Santanna dos Santos<sup>19</sup>, tem como uma das suas principais atribuições coletar e disseminar informações sobre os serviços internet. Através destes dados e indicadores, pode-se medir o progresso do uso das TICs no Brasil e também permitir a comparabilidade da realidade brasileira em relação aos outros países.

Na última pesquisa deste Comitê, realizada no período compreendido entre Julho e Agosto de 2006, verificou-se que 54% dos brasileiros nunca utilizou um computador e 61% nunca navegou na internet.

Os dados apresentados fazem parte da “TIC Domicílios 2006”, a primeira etapa da 2ª pesquisa sobre o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil.

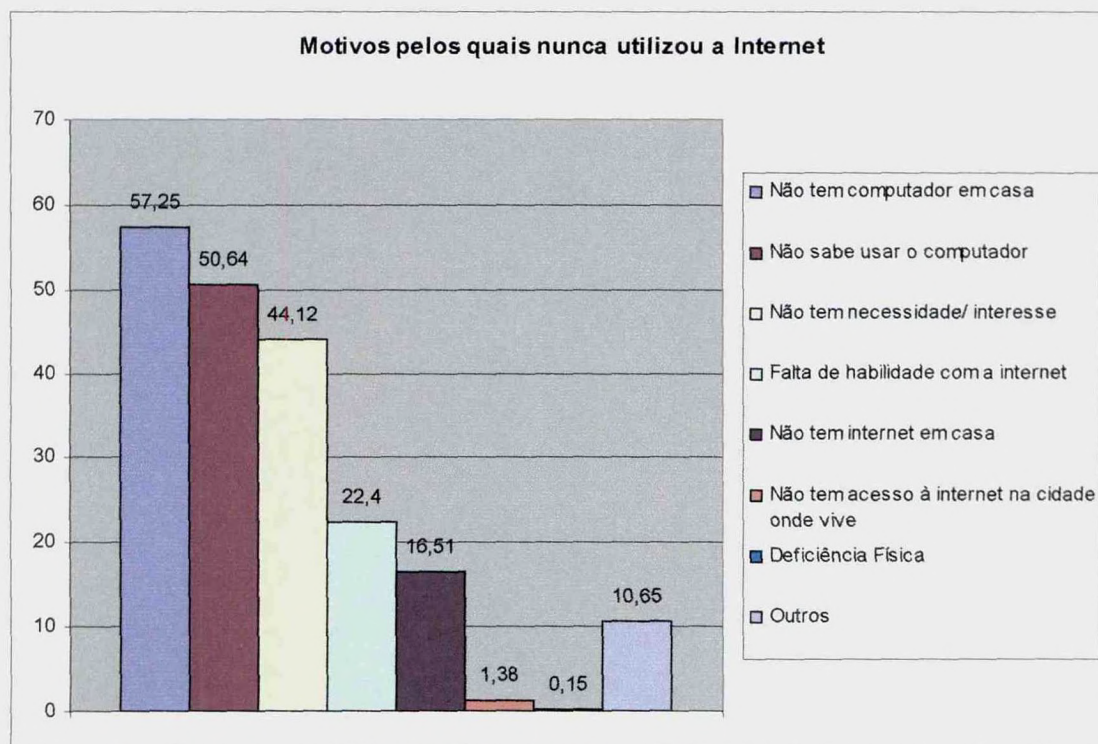
Segundo o relatório e conforme a tabela a seguir, 57,25% dos entrevistados nunca utilizou a internet por que não têm computador em casa, 50,64% não sabem usar o computador, 44,12% não têm necessidade ou interesse e 22,40% não tem habilidade com a internet.

---

<sup>18</sup> Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) foi criado pela Portaria Interministerial nº 147, de 31 de maio de 1995 e alterada pelo Decreto Presidencial nº 4.829, de 3 de setembro de 2003, para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados.

<sup>19</sup> Rogério Santanna dos Santos é Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e Secretário Executivo do Comitê Executivo do Governo Eletrônico no Governo Federal Brasileiro.

Tabela 1- Motivos pelos quais nunca utilizou a Internet\*



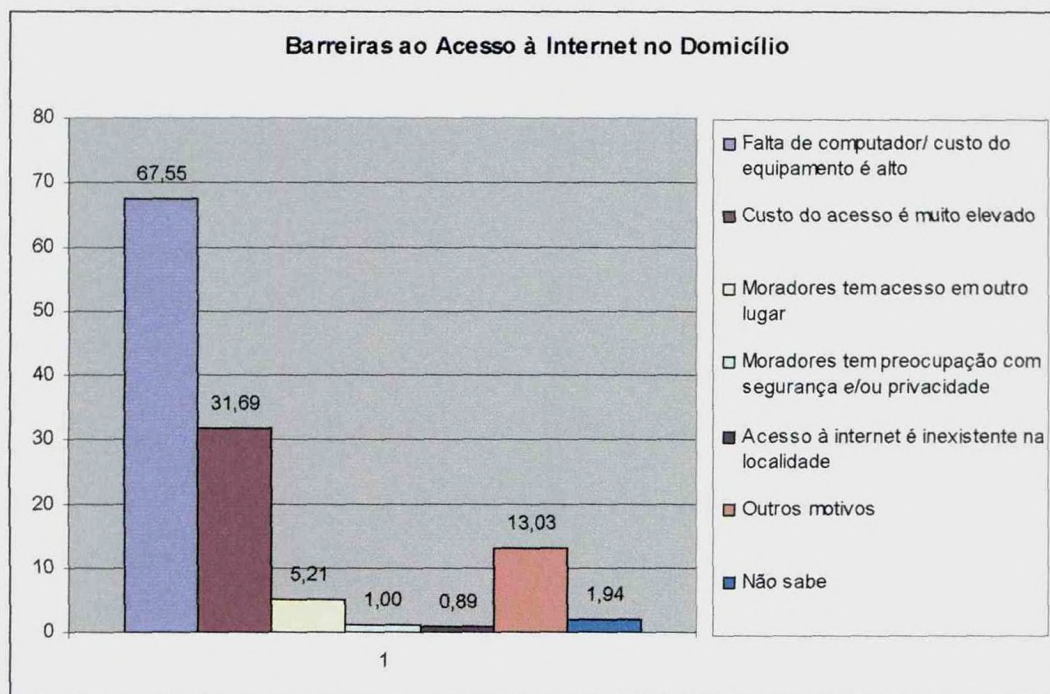
Fonte: CGI, 2006

\* Verificar Anexo B.

Entre as barreiras ao acesso à internet em domicílio, a falta de computador devido ao seu elevado custo é citada por 67,55% dos entrevistados como principal motivo.

Em seguida, 31,7% alegam o elevado custo de acesso à internet e 5,21% dos moradores tem acesso à internet em outro lugar, por isto não acessam a rede de casa.

Tabela 2 - Barreiras ao Acesso à Internet no Domicílio\*



Fonte: CGI, 2006.

\* Verificar Anexo C.

De uma forma geral, os dados da pesquisa apontam que os fatores sócio-econômicos no Brasil ainda são os principais determinantes do acesso às tecnologias da Informação.

Os dados apontam ainda que o valor máximo pago por quase metade da população (49,4%) para aquisição de um computador seria de R\$ 1.000,00 reais e mais da metade (52%) declararam interesse em adquirir o acesso à internet por, no máximo R\$ 30,00 reais.

Segundo Santanna, com os resultados obtidos é possível fornecer informações estratégicas para impulsionar o desenvolvimento da rede, garantindo o acesso da população a esta importante infra-estrutura e aos serviços e benefícios oferecidos.

Porém, sabe-se que um computador e uma linha telefônica no valor que a população está disposta a pagar não condiz com a realidade.



Verifica-se então que o acesso à internet, um dos pré-requisitos para a inclusão digital, depende da disponibilidade de um computador e de uma linha telefônica, que nos dois casos não é acessível pelo alto custo. Além disso, é necessário o conhecimento básico da linguagem para fazer uso do equipamento sem depender de ninguém.

Anteriormente, poucas pessoas tinham telefone em sua residência. Para adquirir uma linha, o cidadão precisava comprar ações da empresa que comercializava as linhas telefônicas. Com a reformulação do sistema brasileiro de telecomunicações, este modelo deixou de existir e hoje o cidadão simplesmente solicita a instalação da linha e paga mensalmente uma assinatura e o uso que faz da mesma.

Embora se possa dispor deste recurso com facilidade e seu uso seja para acesso à Internet e alguma chamadas ao longo do mês, seu custo resultará em torno de R\$ 40,00 a R\$ 50,00 reais mensais, (considerando que o acesso à Internet seja através de algum provedor gratuito dentre os diversos existentes).

Outro recurso indispensável, se o cidadão quiser o acesso à Internet, é o computador pessoal, cujo valor, considerando uma configuração mínima necessária, custa em torno de R\$ 1.300,00 reais.

Visando minimizar a exclusão digital e considerando que a maioria da população não dispõe de recursos financeiros para empregar o valor do mercado na compra de um computador, o Governo Federal, como iniciativa para a universalização, criou o Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, projeto que faz parte do Programa Brasileiro de Inclusão Digital, iniciado em 2003, a partir do Governo Lula.

Este programa tem como principal objetivo possibilitar para a população a oportunidade de adquirir um equipamento com sistema operacional e aplicativos em software livre<sup>20</sup>, além de permitir o acesso à internet.

---

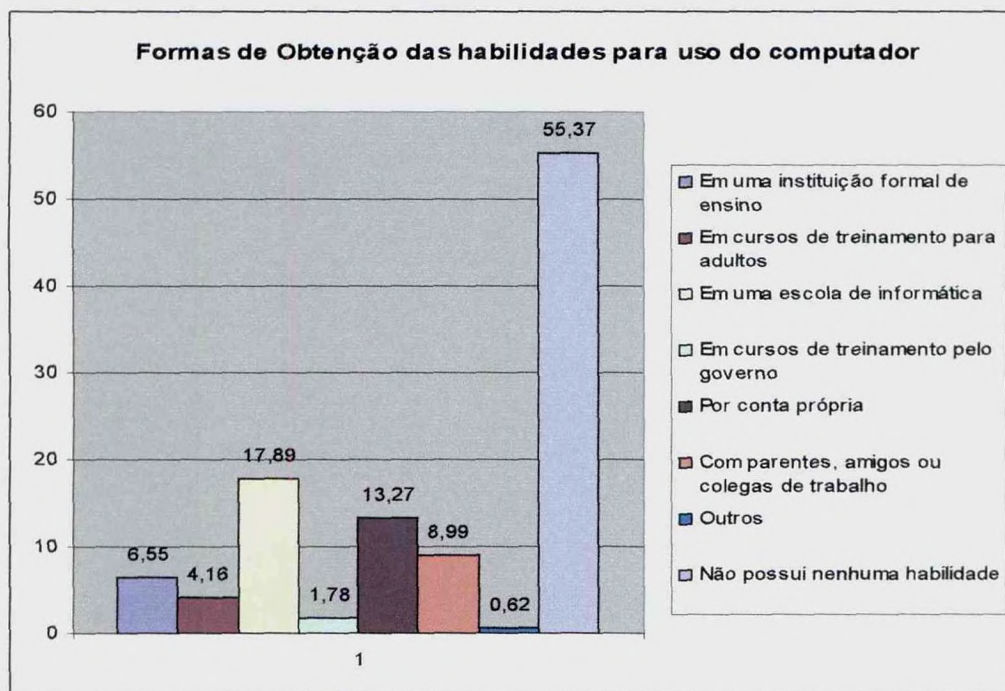
<sup>20</sup> Software Livre segundo a definição criada pela *Free Software Foundation* é qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, modificado, estudado e redistribuído com algumas restrições. A liberdade de tais restrições é central ao conceito, o qual se opõe ao conceito de software proprietário “[...] A maneira usual de distribuição do software livre é anexar a este uma licença e tornar o código fonte do programa disponível” (WIKIPÉDIA, 2006)



Este projeto prevê ainda que todo cidadão, ao adquirir o Computador para Todos, terá direito a suporte, tanto para atendimento técnico (problemas com hardware, defeitos de fabricação, etc.) como para o uso dos aplicativos. E ainda, para facilitar a compra do Computador para Todos<sup>21</sup>, o Governo Federal disponibiliza linhas de financiamento mais vantajosas, em parceria com a Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.

Além dos principais requisitos para se ter acesso ao computador e a Internet, o usuário necessita ainda ter um conhecimento básico do seu uso e uso dos programas nele instalados, o qual ele irá aprender com a ajuda de parentes e amigos ou através de algum curso privado de informática, conforme pode-se verificar através da pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil:

Tabela 3 - Formas de Obtenção das habilidades para uso do computador\*



Fonte: CGI, 2006

\* Verificar Anexo D.

<sup>21</sup> Para maiores informações, acesse: [http://www.computadorparatodos.gov.br/projeto/index\\_html](http://www.computadorparatodos.gov.br/projeto/index_html).

Assim, a disseminação das conexões e do número de novos incluídos avança rapidamente, porém no mesmo ritmo do crescimento da pobreza e desigualdade no Brasil, onde a comunicação mediada por computador aumenta principalmente a conectividade dos ricos, ampliando cada vez mais o “apartheid” digital. Algo precisa ser feito.

### **3.2 A Inclusão Digital como Política Pública**

Considera-se que o Governo Federal entende a necessidade e a importância de incluir digitalmente o povo brasileiro, observada através de iniciativas como o Programa Brasileiro de Inclusão Digital, cujas propostas estão elencadas no Livro Verde e que visam oportunizar a população de baixa renda a adquirir um equipamento com custo mais acessível. No entanto, percebe-se que estes esforços são mínimos tendo em vista a dimensão do país e a rapidez com que a desigualdade na Era do Conhecimento se alastra.

Silveira (2003) defende que a Inclusão Digital precisa ser promovida à Política Pública, onde o Estado deve destinar parte dos recursos para universalizar uma rede de telecentros gratuitos, que mantenha orientadores, instrutores e agentes comunitários. Porém, a formulação, execução e avaliação dessas políticas devem necessariamente envolver as comunidades locais, os movimentos sociais e as Organizações Não-Governamentais.

Conforme afirma Cardoso, (1997, p. 8):

[...] na década de 80 foram as ONGs que, articulando recursos e experiências na base da sociedade, ganharam visibilidade enquanto novos espaço de participação cidadã. Hoje percebe-se que o conceito de Terceiro Setor é bem mais abrangente. [...] Compreende organizações voltadas para a defesa dos direitos de grupos específicos da população, como as mulheres, negros e povos indígenas, ou de proteção ao meio ambiente, promoção do esporte, cultura e lazer. Engloba as múltiplas experiências de trabalho voluntário, pelas quais o cidadão exprime sua solidariedade através da doação de tempo, trabalho e talento para as causas sociais [...].

A autora ainda destaca que o Terceiro Setor no Brasil tem se fortalecido continuamente e possui um papel de grande importância na mobilização de recursos



humanos e materiais que contribuem para o enfrentamento das mazelas que atingem a população, como a pobreza, desigualdade e exclusão.

Segundo Silveira (2003), a participação das ONG's é fundamental na decisão e execução de políticas de combate à exclusão digital, pois alcançam mais rapidamente maiores resultados, conseguindo se agrupar às entidades locais por possuir uma estrutura mais leve e ágil do que o Estado, e ainda por possuírem experiências relevantes em projetos desta natureza.

De acordo com Marcovitch (1997) as iniciativas da sociedade civil para ações que beneficiem o bem-estar social podem gerar resultados indicadores de maturidade política e cultural, ou seja, podem assegurar a realização de cada indivíduo como cidadão.

Para Salamon, (1997) o Terceiro Setor possui um papel vital para a sociedade, desempenhando e defendendo os anseios do povo, lutando para melhorar suas vidas e ainda a imensa variedade de alternativas com que essas necessidades podem ser atendidas.

No entanto, autores como Carlos Montaña (2002, p. 222) fazem outra análise. Na concepção deste autor, o crescimento das organizações da sociedade civil ou Terceiro Setor gradativamente poderá desresponsabilizar o Estado de suas funções, no provimento das políticas sociais e agir conforme o projeto neoliberal, onde o Estado deve minimizar suas ações voltadas para o bem estar social:

[...] Justifica-se então que: diminuição da intervenção estatal nas seqüelas da “questão social” teria sido “compensada” pelo crescimento da intervenção da sociedade civil.

De acordo com o autor (2002, p. 223) muitas ONG's devido dificuldade em autofinanciar suas atividades de forma estável, ingressam-se no cenário da chamada “parceria” entre o Estado e as organizações.

Efetivamente, as organizações descobrem que o Estado tem destinado recursos – obtidos das privatizações, de certos impostos e arrecadações, da renúncia fiscal – para financiar em “parceria”, a atividade de certas organizações da sociedade civil que desenvolvem políticas sociais e assistenciais.



Sendo assim, no entendimento do autor, o Estado passa a mascarar sua participação nas expressões da questão social e “publiciza” a participação da sociedade civil através destas organizações.

Sob o pretexto de chamar a sociedade à participação em torno do “controle social” e da “gestão de serviços sociais e científicos”, desenvolvendo a democracia e a cidadania, a dita “publicização” é, na verdade, a denominação ideológica dada à *transferência* de questões públicas da responsabilidade estatal para o chamado “terceiro setor” (conjunto de “entidades públicas não-estatais”, mas regido pelo direito civil privado) e ao repasse de recursos públicos para o âmbito privado. Isto é uma verdadeira *privatização* dos serviços sociais e de parte dos fundos públicos (MONTAÑO, 2002, p. 46).

No entanto, existem inúmeras formas nas quais o Estado pode firmar parcerias com as ONGs, seja na disposição de recursos humanos, como professores, administradores, assistentes sociais, entre outros profissionais que já recebem seus salários pelo governo, recursos materiais, como mesas, cadeiras, computadores, que estão em desuso, estruturas da prefeitura, como imóveis fechados, onde poderão ser desenvolvidas as atividades e não somente com recursos financeiros, como menciona Montañó.

É uma utopia acreditar que o Estado, como formulador e executor das políticas públicas tenha condições de arcar sozinho com toda a gama de deficiências e necessidades dos cidadãos.

Principalmente pelo fato de já estar inserido em uma política neoliberal, deve-se apostar que as organizações sociais tenham sido criadas para atuar conjuntamente com o mercado e o Estado, unindo ações e recursos (mesmo que escassos) para suprir as demandas das diferentes manifestações da questão social brasileira, e que o Estado, sem “parcerias” não teria condições de resolver.

Montañó (2002, p. 222) faz a seguinte consideração do Terceiro Setor como espaço para atuação do profissional de Serviço Social:

No âmbito do Serviço Social, pensa-se, em muitos casos, numa *passagem do espaço ocupacional profissional da órbita estatal para a sociedade civil*, ou para usar a terminologia mais empregada, para o “*Terceiro Setor*”. Entende-se que o campo de trabalho se fecha, se precariza, ou não se abre para

os assistentes sociais na órbita do Estado, é compensado pelo espaço ocupacional que se cria no crescente “terceiro setor.

É inegável o fato de que o Terceiro Setor possui suas diferentes interpretações teóricas, porém também é inegável o crescimento destas organizações na área social, econômica e política e a dimensão alcançada no cenário nacional e internacional.

Além disso, deve os profissionais de Serviço Social ater-se ao fato de que este setor é predominantemente ocupado por profissionais de outras áreas, administrando as organizações sob a lógica do mercado, atuando em um cenário que não visa a lucratividade e sim espaço que deve ser contextualizado com qualidade social, campo que poderia ser de atribuição do Assistente Social, considerando sua especificidade profissional, uma vez que seu trabalho desenvolve-se junto das comunidades e pela defesa e garantia dos direitos dos cidadãos. Segundo Costa (2005):

O Terceiro Setor tem se constituído em terreno fértil para a atuação de profissionais das ciências humanas e sociais, dentre os quais têm se destacado especialmente os administradores que, com primor profissional, têm transferido para as instituições não-governamentais, de assistência social, educação, saúde, lazer, cultura, dentre outras, conhecimentos e técnicas de gestão segundo a lógica empresarial.

E nos indaga: “E a lógica da gestão de políticas sociais, em que o Assistente Social muito pode contribuir, onde tem ficado”? Perdeu-se na ênfase dada ao papel do Assistente Social na gestão de políticas públicas? (COSTA, 2005).

Diante de tais observações, Iamamoto (2003, p. 48) adverte:

Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros o farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do assistente social e de seu trabalho entenderão como, “desprofissionalização” ou “desvio de funções”, as alterações que vêm se processando.

Nesta perspectiva, Iamamoto *apud* Abreo (2005), comenta “busca-se um profissional sintonizado com as transformações pelas quais passa a sociedade e que consiga visualizar as relações estabelecidas entre os homens frente a este modo de



produção no qual se inserem”. Nota-se que a base organizacional da prática profissional, dependente das organizações públicas e privadas que atuam no campo das políticas sociais, vêm sofrendo mudanças de forma significativa.

Ou seja, é necessário que o assistente social ultrapasse as tarefas burocráticas, trazendo para si maiores responsabilidades, otimizando novas propostas de atuação, tornando-se um profissional propositor e não apenas executor.

Conforme sugere Yamamoto, (2003, p. 49) frente às novas determinações do trabalho do Assistente Social:

O novo perfil que se busca construir é de um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o “tempo presente, os homens presentes, a vida presente” e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos da história.

Portanto, há a necessidade de que a inserção profissional, nesse contexto, ocorra de forma equilibrada e cuidadosa, crítica e construtiva, discernindo claramente a contribuição das novas alternativas de trabalho que o Assistente Social pode trazer neste momento de profundas alterações na vida em sociedade, para um trabalho de qualidade social no âmbito do Terceiro Setor.



## 4 A atuação do Serviço Social no Terceiro Setor

Costa (2005, p. 7), recomenda algumas condições aos profissionais de Serviço Social que desejem atuar nas Organizações Não-Governamentais:

- Conhecimento básico sobre Terceiro Setor e as organizações que o compõem e mais especificamente, conhecer a instituição onde irá desenvolver sua ação profissional; como histórico, objetivos, missão, valores, recursos, propostas de trabalho, dificuldades, limites, público-alvo.
- Ter uma visão da totalidade institucional, do ambiente interno e externo, e principalmente o papel que pretende cumprir naquele determinado momento histórico.
- Conhecer a legislação atual que fundamenta a política de atuação junto ao segmento atendido pela instituição. Isso significa buscar nas leis pertinentes à ação institucional, respaldo legal para um trabalho voltado para a garantia dos direitos da população atendida. A Constituição Federal de 1988; a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, a Lei Orgânica da Saúde, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB, entre outros, são exemplos do aparato legal que podem contribuir para garantir à ação do técnico, do Serviço Social ou de outras áreas, uma ação mais contextualizada, interdisciplinar e abrangente;
- Ter a concepção clara de que população atendida pela instituição é constituída por sujeitos de direitos e não meros objetos da ação profissional;
- Saber atuar em equipe, pois essa participação pressupõe o trabalho conjunto de pessoas que discutem e analisam situações e fatos concernentes ao âmbito de atuação, tomando decisões de encaminhamento e executando-as. Traz a idéia do trabalho coletivo, cujos membros partilham de uma visão claramente definida sobre os objetivos a serem alcançados, tendo em vista a totalidade institucional e a ação interdisciplinar;

- Produzir respostas profissionais concretas e práticas para a problemática trabalhada pela instituição, a partir de uma postura reflexiva, crítica e construtiva. Exercer a práxis profissional com compromisso e responsabilidade, primando pela capacidade de denunciar situações que necessitam ser superadas, mas também anunciando as formas de fazê-lo.

Além disso, é necessário que o profissional esteja atento aos determinantes da questão social brasileira e suas diferentes manifestações e conhecer as políticas setoriais para o enfrentamento destas manifestações. Precisa entender a relação entre Estado, Mercado e Terceiro Setor, discernindo o papel e a função de cada um no contexto da formulação e execução dessas políticas, não esquecendo que cabe ao Estado o dever de prover políticas sociais adequadas e eficientes para o enfrentamento da questão social. O Terceiro Setor é parceiro do Estado e não o contrário (COSTA, 2005).

Em se tratando de atuação específica do Assistente Social frente ao seu trabalho nas organizações do Terceiro Setor, baseados na Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (Lei nº. 8.662, de 07/06/93) a autora (2005, p. 8) aponta alguns requisitos:

- a. Implantar, no âmbito institucional, a Política de Assistência Social, conforme as diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS /93) e Sistema Único da Assistência Social (SUAS /05), de acordo com a área e o segmento atendido pela instituição;
- b. Subsidiar e auxiliar a administração da instituição na elaboração, execução e avaliação do Plano Gestor Institucional, tendo como referência o processo do planejamento estratégico para organizações do terceiro setor;
- c. Desenvolver pesquisas junto aos usuários da instituição, definindo o perfil social desta população, obtendo dados para a implantação de projetos sociais, interdisciplinares;
- d. Identificar, continuamente, necessidades individuais e coletivas, apresentadas pelos segmentos que integram a instituição, na perspectiva do



atendimento social e da garantia de seus direitos, implantando e administrando benefícios sociais;

- e. • Realizar seleção sócio-econômica, quando for o caso, de usuários para as vagas disponíveis, a partir de critérios pré-estabelecidos, sem perder de vista o atendimento integral e de qualidade social; e nem o direito de acesso universal ao atendimento;
- f. • Estender o atendimento social às famílias dos usuários da instituição, com projetos específicos e formulados a partir de diagnósticos preliminares;
- g. • Intensificar a relação instituição/ família, objetivando uma ação integrada de parceria na busca de soluções dos problemas que se apresentarem;
- h. • Fornecer orientação social e fazer encaminhamentos da população usuária aos recursos da comunidade, integrando e utilizando-se da rede de serviços sócio-assistenciais;
- i. • Participar, coordenar e assessorar estudos e discussões de casos com a equipe técnica, relacionados à política de atendimento institucional e nos assuntos concernentes à política de Assistência Social;
- j. • Realizar perícia, laudos e pareceres técnicos relacionados à matéria específica da Assistência Social, no âmbito da instituição, quando solicitado;
- k. No interior das instituições do terceiro setor a atuação do assistente social, sempre tendo como fim último o atendimento integral e de qualidade social, trabalhará no enfoque da garantia do direito de inclusão ao atendimento. Mas também, priorizará ações que caracterizam o alcance dos objetivos, metas e diretrizes preconizados pelo planejamento estratégico institucional, para o qual deverá ter contribuição significativa.

Sob esta perspectiva, o Serviço Social deve atuar nas organizações de forma que venha contribuir na melhoria da qualidade e eficiência da gestão dos programas sociais



que a compõem.

#### **4.1 O Serviço Social na potencialização de ações para o processo de Inclusão Digital nos Telecentros**

Tendo em vista que os Telecentros também estão inseridos no cenário educacional e, por conseguinte são um espaço formador e de socialização, que recebe e expressa as contradições da sociedade, o Serviço Social tem grande contribuição e preparo profissional para combater os desafios que se apresentam como pano de fundo na realidade dos moradores de comunidades de baixa renda, onde os cursos de Inclusão Digital são implantados.

Os Assistentes Sociais devem estar atentos à Era Digital. Sua presença no campo da Inclusão Digital, especialmente em Telecentros, torna-se fundamental, uma vez que a cada dia a informatização vem fazendo parte do cotidiano, excluindo digital e socialmente as pessoas que não possuem acesso. Desta forma, o Assistente Social que atuar em projetos de Inclusão Digital poderá potencializar ações para que o processo de aprendizado se faça de forma ainda mais efetiva, a saber:

1. *Formação para o exercício da cidadania:* O profissional de Serviço Social pode atuar junto à organização, sugerindo temáticas que possam ser utilizadas nas aulas de digitação e processador de texto, relacionadas a questões da atualidade, como meio ambiente, saúde, mercado de trabalho, entre outros, estimulando o aluno a refletir sobre as condições e meio onde vive, despertando nele a prática da cidadania através de exercícios que possam ser aplicados em sala de aula.

2. *Prevenção à evasão e melhoria de desempenho do aluno:* O Assistente Social poderá aproximar-se do aluno na tarefa de ouvir, compreender e mediar, a partir de seu convívio social, tarefa esta que é desempenhada atualmente pelo professor, que muitas vezes precisa se desdobrar para atender a todos, além de cumprir seu papel de educador com qualidade.
  
3. *Permanência do aluno no curso:* Para cumprir esta tarefa com excelência, o Assistente Social precisa conhecer a realidade dos alunos e buscar acompanhar seu desempenho e participação no processo ensino-aprendizagem, quanto ao aproveitamento das atividades propostas e quanto a sua relação familiar, enfim, participar ativamente, conhecendo cada aluno e sua condição, para que estes sintam-se amparados também pela organização e os profissionais que nela atuam.
  
4. *Garantia de qualidade dos serviços prestados:* O Assistente Social poderá participar das reuniões pedagógicas, elaborando em conjunto com a equipe de professores as apostilas que serão utilizadas no curso, de forma a torná-la mais adequada e atrativa, sugerindo temas voltados à prática da cidadania e ainda planejar e coordenar cursos de capacitação de professores, a fim de habilitá-los para a realidade local.
  
5. *Integração das comunidades interna e externa ao curso:* este item é fundamental para o bom andamento das atividades em organizações que trabalham diretamente na comunidade. Trazer a comunidade para dentro da organização contribui para que esta se fortaleça, seja respeitada e torne-se uma referência para os moradores. O Assistente Social pode estabelecer contatos a fim de promover palestras sobre temas identificados como de interesse ou que visem informar a comunidade e

alunos, além de acompanhar e encaminhar casos sociais quando constatados ou solicitados pela comunidade.

A prática do Assistente Social neste campo deve ser compreendida como a presença de um profissional que possa contribuir para o acesso e permanência do aluno no curso, bem como para a extensão do projeto de Inclusão Digital aos outros membros da família, não se confundindo com a atuação dos educadores.

Sua inserção deve se dar no sentido de fortalecer as redes sociais e de acesso aos serviços prestados pela organização, bem como, possibilitar a elaboração de ações que se complementem no processo pedagógico.

Além disso, este profissional poderá contribuir para que o aprendiz não termine no momento em que o curso for encerrado, procurando intermediar este aluno com o mercado de trabalho, uma vez que este é o maior anseio de quem procura a profissionalização por meio das Tecnologias da Informação, podendo também orientar a Organização, a partir do seu conhecimento específico nas expressões da questão social para a resolução das diferentes situações que porventura surgirão no decorrer do projeto.



## Considerações Finais

A finalidade deste estudo enfocou a questão da Inclusão Digital na sociedade brasileira e como as Organizações Não-Governamentais, em conjunto com o Serviço Social, tem se preparado para enfrentar o desafio de combater mais uma forma de exclusão social.

Não há dúvidas de que as Tecnologias da Informação e Comunicação tem a cada dia avançado e este ciclo prospera com uma velocidade assombrosa.

Sabendo que a tecnologia está hoje permanentemente inserida no cotidiano das pessoas, que seu uso torna-se imprescindível para uma vaga no mercado de trabalho, para diminuir o índice de desemprego que assola o país, há de se pensar o quanto se perde enquanto o Governo não investe efetivamente neste conhecimento.

Portanto, além de todo o descaso que uma grande parcela da sociedade brasileira vem sofrendo, principalmente no que se refere aos serviços básicos de atendimento (saúde, educação, segurança), observou-se que num período de aproximadamente 10 anos a exclusão digital entrou também para o rol do descaso.

Percebeu-se que o Governo tem apresentado algumas iniciativas em relação à universalização do acesso, porém, pouco avançou-se neste sentido. E quem vem cumprindo o papel de promover o acesso a estas tecnologias, preocupados em diminuir este abismo que vem crescendo a cada dia, são as Organizações Não-Governamentais que, buscando parcerias com empresas promovem a inclusão digital das comunidades menos favorecidas, que de outra forma não teriam condições de participar da Era Digital.

O autor que mais influenciou na elaboração deste estudo, foi Sérgio Amadeu da Silveira, pela amplitude de visão sobre o tema e sua consciência na emergência deste assunto frente aos avanços da modernidade, concomitantemente com o avanço da desigualdade neste aspecto.

Além deste, a influência da autora Marilda Villela Yamamoto, por atentar aos profissionais de Serviço Social para o desafio da criatividade e sensibilidade de percepção às novas expressões da questão social que são impostas a cada dia na sociedade.

Neste sentido, é premente que o Serviço Social esteja inserido neste campo, uma vez que, além de tratar-se de uma forma de exclusão social que deve ser combatida, é necessário que esteja também inserido nas Organizações Não-Governamentais, usando de sua capacidade criadora para instituir novas condições e atribuições dentro da Sociedade da Informação.

Iamamoto (2003, p. 21) relata que:

[...] o exercício profissional do Assistente Social exige uma ruptura com a atividade burocrática e rotineira, que reduz o trabalho profissional ao mero emprego. É uma ação de um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Requer, pois, ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes passíveis de serem impulsionadas pelo profissional.

Ou seja, segundo a autora, as alternativas de trabalho do Assistente Social não saem de uma suposta “cartola mágica”, essas alternativas estão na sociedade, porém não são automaticamente transformadas em novos postos de trabalho. Cabe aos profissionais ajustarem-se a estas novas possibilidades e desenvolvê-las, transformando-as em projetos e novas frentes de trabalho.

Com este estudo, foi possível perceber a urgência do Serviço Social ocupar novos espaços na Era Digital, ciclo que se renova a cada dia, e de como estes avanços tecnológicos tem contribuído para que a população de baixa renda novamente seja esquecida.

Espera-se que este trabalho sirva de estímulo para que novos profissionais conscientizem-se da necessidade de uma política pública de Inclusão Digital e batalhem em conjunto, para que o direito à comunicação mediada por computador torne-se um direito social que atenda igualmente a todos os cidadãos brasileiros.

Por fim, recomenda-se que as discussões sobre o assunto não se esgotem com a finalização deste trabalho, salientando a falta de produção relacionada ao tema e principalmente, que sua necessidade social possa ser traduzida em novos questionamentos servindo de base para outros acadêmicos do Curso de Serviço Social.



## Referências

ABREO, Ana Carolina S.B; OLIVEIRA, Adriana de; DESAN, Alysson A. Lima. **Os impactos das dimensões societárias contemporâneas e o perfil do Assistente Social**. v 8. n. 1. jul/ dez 2005. Disponível em: < <http://www.ssrevista.uel.br/>> Acesso em: 26 dez. 2006.

BAGGIO, Rodrigo. **Cidadania Digital**: como o CDI utiliza a informática e a educação para promover a inclusão social e transformar vidas. Comitê para Democratização da Informática. Rio de Janeiro, 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação. **Inclusão Social**. Brasília, v 1. n. 2. p. 23-30, abr./ set. 2006 Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=22&layout=html>. Acesso em: 20 set. 2006.

BEZERRA, Andreza Inez. Projeto de Inclusão Digital para as comunidades dos bairros Jardim Solemar (Parque Esperança) e Pedregal (Bairro Ipiranga), São José/SC, 2006.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Lei nº 8742 de 07 de julho de 1993.

BRASIL. **Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social**. Lei nº. 8.662, de 07 de junho de 1993.

BRASIL. Norma Operacional Básica. **Sistema Único de Assistência Social – SUAS**. Brasília, julho/2005.

CARDOSO, Ruth. Fortalecimento da Sociedade Civil. In: 3º SETOR: Desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 1997. p. 7-12.

CARVALHO, Daltro Oliveira de. **A Internet na sociedade**: um estudo com professores e alunos da comunidade acadêmica de nível superior na cidade de Franca-SP. Franca, 2005. 139p. Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Estadual Paulista.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v1. 8.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CDI. Comitê para Democratização da Informática. Disponível em: <<http://www.cdi.org.br/>> Acesso em: 30 nov. 2006.

CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: <<http://www.cgi.br/>> Acesso em: 30 nov. 2006.

CÓDIGO Binário. In: **Wikipédia**. Disponível em: <<http://www2.ufpa.br/dicas/progra/arq-cod.htm>>. Acesso em: 19 out. 2006.

COSTA, Selma Frossard. **O Serviço Social e o Terceiro Setor**. v 7. n. 2. jan/ jul 2005. Disponível em: <<http://www.ssrevista.uel.br/>> Acesso em: 16 dez. 2006.

CRUZ, Renato. **Manual O que as empresas podem fazer pela inclusão digital?** São Paulo: Instituto Ethos, 2004. 105 p.

DARELLI, Lúcio. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o E-Gov Brasileiro**. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?3576>> Acesso em: 20 set. 2006.

EMAIL. In: **Wikipédia**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Email>>. Acesso em: 01 nov. 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 6. ed, 2003

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/brasil\\_em\\_sintese/tabelas/educacao\\_tabela01.htm](http://www.ibge.gov.br/brasil_em_sintese/tabelas/educacao_tabela01.htm)> Acesso em: 09 nov. 2006.

IPM. Instituto Paulo Montenegro – Ação do Ibope pela Educação. Disponível em: <<http://www.ipm.org.br/an.php>>. Acesso em: 10 nov. 2006.

KISIL, Marcos. Organização Social e Desenvolvimento Sustentável: Projetos de Base Comunitária. In: 3º SETOR: Desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 1997. p. 131-155.

MARCOVITH, Jacques. Da exclusão à coesão social: Profissionalização do Terceiro Setor. In: 3º SETOR: Desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 1997. p. 121-130.

MARTINS, H. T. **Gestão de Carreiras na Era do Conhecimento**: abordagem conceitual & resultados de pesquisa. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro Setor e Questão Social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

PRESE. Programa Engevix Sócio-Educativo. Disponível em: <<http://www.engevix.com.br/>> . Acesso em: 30 nov. 2006.

PROVEDOR de Acesso. In: **Wikipédia**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Provedor\\_de\\_acesso](http://pt.wikipedia.org/wiki/Provedor_de_acesso)>. Acesso em: 20 nov. 2006.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas. **Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal – um panorama dos Livros Verdes**. In: CIÊNCIA da Informação. Brasília: IBICT, 2003. p. 89-102.

SALAMON, Lester. Estratégias para o fortalecimento do Terceiro Setor. In: 3º SETOR: Desenvolvimento social sustentado. São Paulo: Paz e Terra, 1997. p. 89-111.

SALLES FILHO, Sérgio. **Planejamento Estratégico**. Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais. jun. 2006, São José dos Campos/ SP.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João. **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão Digital**: A miséria na Era da Informação. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2001.



SOFTWARE Livre. In: **Wikipédia**. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Software\\_livre](http://pt.wikipedia.org/wiki/Software_livre)>. Acesso em: 20 nov. 2006.  
TAKAHASHI, Tadao (Org.) Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasília:  
Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TECNOLOGIA da Informação. In: **Wikipédia**. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia\\_da\\_informa%C3%A7%C3%A3o](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o)>. Acesso em:  
01 nov. 2006

TELEFÔNICA, Grupo. **A Sociedade da Informação no Brasil**. 1ª Edição. 2002.  
Disponível em: < <http://www.telefonica.com.br/sociedadedainformacao/socinfo1.htm>>.  
Acesso em: 23 out. 2006.

## **Anexos**

## ANEXO A

B1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE JÁ UTILIZARAM UM COMPUTADOR*				
<i>Percentual sobre o total da população**</i>				
Fonte: CGI.br				
		Percentual (%)	SIM	NÃO
Total			45,65	54,35
REGIÕES DO PAÍS	SUDESTE		49,22	50,78
	NORDESTE		34,06	65,94
	SUL		48,53	51,47
	NORTE		41,79	58,21
	CENTRO-OESTE		50,72	49,28
<i>Veja resultados por estado, região metropolitana e interior</i>				
SEXO	Masculino		48,53	51,47
	Feminino		43,08	56,94
GRAU DE INSTRUÇÃO	Analfabeto/ Educação infantil		12,05	87,95
	Fundamental		43,64	56,36
	Médio		71,37	28,63
	Superior		93,96	6,04
FAIXA ETÁRIA	De 10 a 15 anos		72,00	28,00
	De 16 a 24 anos		73,17	26,83
	De 25 a 34 anos		56,68	43,32
	De 35 a 44 anos		35,10	64,90
	De 45 a 59 anos		18,67	81,33
	De 60 anos ou mais		5,58	94,42
	RENDIA FAMILIAR	ATÉ R\$300		17,78
R\$301-R\$500			26,24	73,76
R\$501-R\$1000			43,45	56,55
R\$1001-R\$1800			63,21	36,79
R\$1801 OU MAIS			78,75	21,25
CLASSE SOCIAL****	A		96,57	3,43
	B		81,12	18,88
	C		54,04	45,96
	DE		23,41	76,59
SITUAÇÃO DE EMPREGO	Trabalhador		47,81	52,19
	Desempregado		52,28	47,72
	Não integra a população ativa***		41,48	58,52
COR OU RAÇA	Branca		51,03	48,97
	Negra		39,51	60,49
	Parda		40,78	59,22
	Indígena		43,88	56,12
	Amarela		40,64	59,36
LOCALIZAÇÃO DO DOMICÍLIO	Localizado em uma favela		34,10	65,90
	Conjunto Habitacional		47,42	52,58
	Localizado próximo a uma favela		44,94	55,06
	Não há favela próxima		47,53	52,47

\* Indivíduos que informaram ter usado um computador pelo menos uma vez na vida, de qualquer lugar.  
 \*\* Base total: 10.510 entrevistados. Pesquisa realizada em julho/agosto 2006.

Fonte: CGI, 2006.



## ANEXO B

### MOTIVOS PELOS QUAIS NUNCA UTILIZOU A INTERNET

C15 - MOTIVOS PELOS QUAIS NUNCA UTILIZOU A INTERNET

Percentual sobre o total da base de respondentes que nunca utilizaram internet\*

Fonte: CGI IB

Percentual (%)		Não tem computador em casa	Não sabe usar computadores	Não tem necessidade/interesse	Falta de habilidade com a Internet	Não tem internet em casa	Não tem acesso a internet na cidade onde vive	Deficiência física	Outros
<b>Total</b>		<b>57,26</b>	<b>50,64</b>	<b>44,12</b>	<b>22,40</b>	<b>16,51</b>	<b>1,38</b>	<b>0,15</b>	<b>10,65</b>
REGIÕES DO PAÍS	SUDESTE	54,80	45,28	45,68	19,10	16,31	0,73	0,19	10,48
	NORDESTE	61,33	64,33	43,32	25,79	15,47	3,41	0,18	11,24
	SUL	57,66	44,02	48,89	19,32	18,69	-	-	15,78
	NORTE	59,50	47,81	31,52	31,25	22,25	1,34	0,18	5,12
	CENTRO-OESTE	52,82	45,77	42,40	27,11	10,70	0,28	-	5,88
Veja resultados por estado, região metropolitana e interior									
SEXO	Masculino	55,57	49,70	46,02	22,65	16,35	1,41	0,19	10,64
	Feminino	58,86	51,42	42,54	22,19	16,64	1,36	0,12	10,67
GRAU DE INSTRUÇÃO	Analfabeto/Educação infantil	56,46	58,78	47,02	19,82	13,26	0,84	0,26	10,53
	Fundamental	59,89	49,45	39,75	23,61	17,72	1,46	0,08	11,05
	Médio	55,99	33,84	43,30	26,70	21,79	2,59	-	11,06
FAIXA ETÁRIA	Superior	47,66	32,10	49,36	25,46	25,74	1,67	-	3,77
	De 10 a 15 anos	69,91	37,84	15,35	30,46	26,78	2,39	-	12,92
	De 16 a 24 anos	62,01	42,44	36,49	26,51	20,79	3,42	-	12,68
	De 25 a 34 anos	60,47	47,18	38,65	25,82	20,10	1,69	-	9,25
	De 35 a 44 anos	59,42	51,24	45,92	19,90	15,81	1,47	0,38	11,14
	De 45 a 59 anos	53,01	58,03	48,12	20,84	12,77	0,36	-	10,55
	De 60 anos ou mais	45,99	57,32	65,42	16,25	9,34	0,21	0,44	8,88
RENDIA FAMILIAR	ATÉ R\$300	60,39	62,38	36,02	20,71	14,27	2,33	-	13,39
	R\$301-R\$500	62,12	55,97	44,68	20,23	17,30	1,61	0,13	10,84
	R\$501-R\$1000	57,35	47,92	43,30	25,02	17,91	1,22	0,12	9,80
	R\$1001-R\$1800	50,94	45,59	46,25	23,31	15,69	1,12	0,32	7,96
	R\$1801 OU MAIS	39,18	36,84	54,71	19,61	15,58	1,17	-	15,16
CLASSE SOCIAL***	A	-	18,35	91,52	12,81	8,48	-	-	0,00
	B	29,98	41,04	52,43	21,80	18,21	0,80	-	10,42
	C	59,00	43,63	44,50	24,27	19,38	1,28	-	9,29
	D/E	59,27	56,44	42,65	21,25	14,42	1,52	0,27	11,61
SITUAÇÃO DE EMPREGO	Trabalhador	57,40	50,09	44,82	21,99	16,98	1,47	0,07	10,12
	Desempregado	59,43	49,88	38,70	24,12	13,26	1,09	-	13,43
	Não integra a população ativa**	56,86	51,51	43,51	22,88	16,06	1,27	0,29	11,22
COR OU RAÇA	Branca	55,46	46,97	47,92	20,96	16,19	1,13	0,25	10,75
	Negra	59,59	50,96	40,54	22,89	17,99	1,07	-	13,72
	Parda	58,39	54,71	41,17	23,83	16,42	1,77	0,09	9,73
	Indígena	64,94	49,07	33,48	24,43	12,00	-	-	8,21
	Amarela	46,63	32,66	56,82	9,37	19,18	1,42	-	6,37
LOCALIZAÇÃO DO DOMICÍLIO	Localizado em uma favela	60,22	49,20	47,30	17,86	18,89	0,88	0,65	12,42
	Conjunto Habitacional	55,52	46,63	45,67	21,44	12,95	0,96	0,05	12,01
	Localizado próximo a uma favela	61,90	53,01	44,97	23,09	16,86	0,49	0,29	10,66
	Não há favela próxima	55,70	51,19	42,97	23,50	16,61	1,81	0,02	10,05

\* Base: 7.008 entrevistados que nunca utilizaram internet. Respostas múltiplas. Pesquisa realizada em julho/agosto 2006.

\*\* Projeção populacional para cálculo de valores totais: 102 milhões de habitantes, com 10 anos ou mais, de acordo com a PNAD 2005.

\*\*\* Na categoria não integra população ativa estão contabilizados os estudantes, aposentados e as donas de casa.

\*\*\*\* O critério utilizado para classificação leva em consideração a educação do chefe de família e a posse de uma série de utensílios domésticos, relacionando-os a um sistema de pontuação. A soma dos pontos alcançada por domicílio é associada a uma Classe Sócio-Econômica específica (A, B, C, D, E).

OBS: Variações em intervalos de 0 a 2% não devem ser tomadas como muito significativas.

■ Números calculados sobre bases de entrevistas pequenas, e que possuem erro estatístico próximo a 10%.

Fonte: CGI, 2006

## ANEXO C

### BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO

**A14 - BARREIRAS AO ACESSO À INTERNET NO DOMICÍLIO**  
 Percentual sobre o total de domicílios que não têm acesso à internet\*

Fonte: CGI/br

Percentual (%)		Falta do computador; custo do equipamento é muito elevado	O custo do acesso é muito elevado	Moradores têm acesso à Internet em outro lugar	Moradores têm preocupação com segurança e/ou privacidade	Acesso à internet inexistente na localidade	Outros motivos	Não sabe
<b>Total</b>		<b>67,55</b>	<b>31,69</b>	<b>5,21</b>	<b>1,00</b>	<b>0,89</b>	<b>13,03</b>	<b>1,94</b>
<b>REGIÕES DO PAÍS</b>	SUDESTE	67,43	28,22	4,91	0,94	0,42	14,81	2,65
	NORDESTE	70,00	39,92	4,87	1,11	2,12	10,06	1,40
	SUL	65,64	31,84	4,11	0,87	0,47	15,15	1,15
	NORTE	69,83	34,39	6,93	1,05	0,98	11,48	2,58
	CENTRO-OESTE	60,94	33,28	6,89	1,30	0,21	10,60	0,84
<i>Veja resultados por estado, região metropolitana e interior</i>								
<b>RENDA FAMILIAR</b>	ATÉ R\$300	71,75	35,61	1,36	0,50	1,92	12,57	2,41
	R\$301-R\$500	71,06	34,68	2,34	0,74	1,16	12,01	1,45
	R\$501-R\$1000	69,51	31,94	4,32	0,64	0,82	11,55	1,95
	R\$1001-R\$1800	60,02	30,40	9,50	1,62	0,47	15,94	1,81
	R\$1801 OU MAIS	48,23	23,77	18,17	3,51	1,00	23,86	2,81
<b>CLASSE SOCIAL**</b>	A	22,86	28,60	25,70	7,64	-	20,08	8,24
	B	49,16	26,01	14,92	3,27	1,27	21,86	1,57
	C	67,65	32,34	6,55	0,92	0,60	11,71	1,48
	DE	70,98	32,15	2,23	0,63	1,07	12,55	2,37
<b>LOCALIZAÇÃO DO DOMICÍLIO</b>	Localizado em uma favela	70,37	29,51	1,20	0,93	1,04	14,29	1,44
	Conjunto Habitacional	68,85	30,19	5,88	1,15	0,56	13,94	1,91
	Localizado próximo a uma favela	70,04	35,01	6,68	0,57	0,40	10,90	1,47
	Não há favela próxima	66,23	31,78	5,42	1,10	1,05	13,08	2,08

\* Base total: 8.987 domicílios entrevistados sem acesso à internet. Respostas múltiplas. Pesquisa realizada em julho/agosto 2006

\*\* Projeção de domicílios para cálculo de valores totais: +5,4 milhões de domicílios, segundo estimativa realizada com base na PINAD 2005.

\*\* O critério utilizado para classificação leva em consideração a educação do chefe de família e a posse de uma série de utensílios domésticos, relacionando-os a um sistema de pontuação. A soma dos pontos alcançada por domicílio é associada a uma Classe Sócio-Econômica específica (A, B, C, D, E).

OBS: Variações em intervalos de 0 a 2% não devem ser tomadas como muito significativas.

■ Números calculados sobre bases de entrevistas pequenas, e que possuem erro estatístico próximo a 10%.

Fonte: CGI, 2006



## ANEXO D

### FORMA DE OBTENÇÃO DAS HABILIDADES PARA USO DO COMPUTADOR

H2 - FORMA DE OBTENÇÃO DAS HABILIDADES PARA USO DO COMPUTADOR*									
Percentual sobre o total da população**									
Fonte: CGI.br									
Percentual (%)		Em uma instituição formal de ensino	Em cursos de treinamento para adultos	Em uma escola de informática	Em cursos de treinamento pelo governo	Por conta própria	Com parentes, amigos ou colegas de trabalho	Outros/esp	Não possui nenhuma habilidade
<b>Total</b>		<b>6,55</b>	<b>4,16</b>	<b>17,89</b>	<b>1,78</b>	<b>13,27</b>	<b>8,99</b>	<b>0,62</b>	<b>55,37</b>
<b>REGIÕES DO PAÍS</b>	SUDESTE	7,51	4,20	18,28	1,99	14,36	10,16	0,72	52,34
	NORDESTE	5,41	3,42	14,25	1,72	7,29	7,05	0,25	86,15
	SUL	5,40	4,83	17,18	1,28	16,81	7,40	0,79	52,28
	NORTE	6,57	2,96	18,88	1,50	10,09	7,67	0,03	59,53
	CENTRO-OESTE	6,70	5,56	22,38	1,96	16,90	10,41	1,52	49,51
Veja resultados por estado, região metropolitana e interior									
<b>SEXO</b>	Masculino	5,97	4,31	17,72	1,61	16,80	10,38	0,66	52,75
	Feminino	7,08	4,04	18,05	1,93	10,28	7,75	0,59	57,73
<b>GRÁU DE INSTRUÇÃO</b>	Analfabeto/Educação infantil	3,08	0,60	1,50	0,37	2,61	3,85	0,30	88,53
	Fundamental	7,29	2,59	11,18	1,89	12,33	10,99	0,97	57,64
	Médio	7,36	7,66	33,26	3,35	18,91	11,76	0,67	30,00
	Superior	13,68	10,94	49,80	2,03	35,79	13,14	0,62	6,87
<b>FAIXA ETÁRIA</b>	De 10 a 15 anos	19,21	1,28	14,94	2,65	19,56	18,98	1,72	30,17
	De 16 a 24 anos	10,87	7,36	37,63	3,80	17,94	10,12	0,77	27,66
	De 25 a 34 anos	5,52	6,40	27,15	1,97	18,19	9,10	0,38	44,63
	De 35 a 44 anos	2,27	4,45	11,46	0,90	11,42	8,57	0,71	65,75
	De 45 a 59 anos	1,43	2,15	4,52	0,29	6,85	5,62	0,23	82,03
	De 60 anos ou mais	0,49	0,69	0,74	0,23	2,30	1,06	-	94,77
<b>RENDA FAMILIAR</b>	ATÉ R\$300	4,64	0,66	4,37	1,17	1,95	3,96	0,57	82,95
	R\$301-R\$500	5,16	1,82	7,95	2,09	4,57	6,37	0,38	74,55
	R\$501-R\$1000	6,32	4,15	16,93	1,97	10,36	8,34	0,44	57,50
	R\$1001-R\$1800	8,19	6,85	26,96	1,60	22,45	12,10	0,66	37,63
	R\$1801 OU MAIS	8,85	8,03	33,72	0,55	33,30	12,83	0,71	23,36
<b>CLASSE SOCIAL****</b>	A	12,82	9,86	37,24	0,38	50,67	21,32	0,48	3,87
	B	9,40	8,10	34,85	1,11	32,46	14,08	0,56	20,66
	C	7,22	5,13	21,84	2,51	14,62	10,62	0,75	47,05
	D/E	4,71	1,67	7,47	1,36	3,99	5,25	0,53	77,26
<b>SITUAÇÃO DE EMPREGO</b>	Trabalhador	5,03	5,08	21,13	1,72	14,85	8,66	0,53	53,10
	Desempregado	8,09	7,14	20,42	1,17	11,60	10,46	0,21	49,74
	Não integra a população ativa****	8,94	2,39	12,30	1,93	10,81	9,42	0,61	59,63
<b>COR OU RAÇA</b>	Branca	6,44	4,74	20,15	1,66	15,96	9,65	0,89	49,96
	Negra	8,07	3,94	13,17	1,77	10,43	7,96	0,21	61,52
	Parda	6,25	3,58	16,34	1,94	10,72	8,37	0,43	60,28
	Indígena	7,66	3,06	16,16	3,59	15,83	10,89	-	58,85
	Amarela	4,27	0,00	27,00	-	14,70	9,09	-	60,31
<b>LOCALIZAÇÃO DO DOMICÍLIO</b>	Localizado em uma favela	5,92	3,01	10,34	3,34	5,83	7,50	0,60	66,60
	Conjunto Habitacional	8,74	6,63	16,77	2,12	18,02	11,18	0,20	53,12
	Localizado próximo a uma favela	5,95	3,67	14,91	2,29	13,95	8,96	1,19	56,52
	Não há favela próxima	6,32	4,00	20,15	1,32	13,44	8,81	0,58	53,55

\* Indivíduos que informaram ter usado um computador pelo menos uma vez na vida, de qualquer lugar.

\*\* Base total: 10.510 entrevistados. Pesquisa realizada em julho/agosto 2006.

\*\* Projeção populacional para cálculo de valores totais: 153 milhões de habitantes, com 10 anos ou mais, segundo estimativa realizada com base na PNAD 2005.

\*\*\* Na categoria não integra população ativa estão contabilizados os estudantes, aposentados e as donas de casa.

\*\*\*\* O critério utilizado para classificação leva em consideração a educação do chefe de família e a posse de uma série de utensílios domésticos, relacionando-os a um sistema de pontuação. A soma dos pontos alcançada por domicílio é associada a uma Classe Sócio-Econômica específica (A, B, C, D, E).

OBS: Variações em intervalos de 0 a 2% não devem ser tomadas como muito significativas.

■ Números calculados sobre bases de entrevistas pequenas, e que possuem erro estatístico próximo a 10%.

Fonte: CGI, 2006