

**XXV ENCONTRO NACIONAL DO
CONPEDI - BRASÍLIA/DF**

**SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA
JURÍDICAS**

DANIELA MESQUITA LEUTCHUK DE CADEMARTORI

SILVANA BELINE TAVARES

ALEJANDRA PASCUAL

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

S678

Sociologia, antropologia e cultura jurídicas [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UnB/UCB/IDP/UDF;

Coordenadores: Alejandra Pascual, Daniela Mesquita Leutchuk de Cademartori, Silvana Beline Tavares – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-201-9

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: DIREITO E DESIGUALDADES: Diagnósticos e Perspectivas para um Brasil Justo.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Sociologia Jurídica. 3. Antropologia Jurídica. 4. Cultura Jurídica. I. Encontro Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Brasília, DF).

CDU: 34



CONPEDI

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito

Florianópolis – Santa Catarina – SC
www.conpedi.org.br

XXV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - BRASÍLIA/DF

SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA JURÍDICAS

Apresentação

É com grande satisfação que as Coordenadoras Professoras Doutoras Daniela Mesquita Leutchuk de Cademartori, Silvana Beline Tavares e Alejandra Pascual apresentam os artigos que foram expostos no Grupo de Trabalho (GT- 28) “Sociologia, Antropologia e Cultura Jurídicas”, o qual compôs, juntamente com sessenta e três Grupos de Trabalho, o denso rol de artigos científicos oferecidos no XXV Encontro Nacional do CONPEDI, que recepcionou a temática “Direito e Desigualdades: diagnósticos e perspectivas para um Brasil justo”, em um momento tão importante da realidade nacional e mundial, realizado na cidade de Brasília (DF), nos dias 06 a 9 de julho de 2016.

O XXV Encontro Nacional do CONPEDI propiciou ampla e preciosa integração educacional, ao recepcionar escritos de autores oriundos de distintas localidades do território nacional, aproximando suas culturas e filosofias. Incentivou estudos, pesquisas e discussões sobre o papel do Direito na diminuição das desigualdades, tendo como norte o ideal de um Brasil justo buscando contribuir com os objetivos de desenvolvimento do milênio. Para tanto, recepcionou artigos que se referiam, notadamente, à problemática social contemporânea, envolvendo temas jurídicos atuais e respeitáveis, expressos nos aspectos substanciais dos artigos científicos defendidos nos inúmeros Grupos de Trabalhos, naqueles dias de julho de 2016, ocorrido nas dependências da Universidade Nacional de Brasília.

No dia 7 de julho de 2016, a presente Coordenação conduziu e assistiu as apresentações orais dos artigos selecionados para o Grupo de Trabalho (GT-28), textos que trouxeram ao debate importantes discussões sobre a temática da “Sociologia, Antropologia e Cultura Jurídicas”. Os artigos expostos apontaram polêmicas de uma sociedade pós-moderna, complexa, líquida, assolada por injustiças e pelo medo, apresentando, em alguns momentos alternativas de solução, ou pelo menos de possibilidades de que o conhecimento transforme as realidades.

Durante as apresentações e os debates subsequentes, foram abordados temas importantes, vinculados à problemáticas sócio-jurídicos atuais com graves inflexões sociais, dentre as quais: identidade nacional; vínculo entre questões étnico-raciais e sociais e o encarceramento no Brasil; internação compulsória de dependentes químicos percebida a partir do conceito de justiça; laicismo e tolerância; crime organizado e territorialidade; direitos indígenas e direito à autodeterminação; memória e patrimônio cultural quilombola; análise da compreensão das Identidades indígenas a partir de votos do Supremo Tribunal Federal; inclusão digital e

acesso à informação; jurisdição indígena; justiça restaurativa aplicada aos adolescentes em conflito com a lei; mulheres e violência de gênero; ensino jurídico; o direito a ser ouvido; transexualidade e seu não reconhecimento judicial; violência estrutural e política de intervenção estigmatizante. O debate e as abordagens foram múltiplas, perpassando assuntos que vão desde o gênero percebido através da análise cinematográfica até temas específicos como a percepção da cultura religiosa popular presente nas festividades de São Benedito em Manaus e densos como aquela que discorreu sobre a Terra Indígena Raposa Serra do Sol, a partir da perspectiva dos projetos neoliberal e neoconstitucional e do Estado de Direito. Por derradeiro, há que recordar que as considerações foram feitas com base em grandes teorias, como por exemplo as de: Jeremy Bentham, Michel Foucault, John Rawls, Niklas Luhmann, Stuart Hall, Axel Honneth, Umberto Maturana, Judith Butler, etc.

As bases filosóficas com base nas quais os textos foram elaborados permitiram uma construção segura, possibilitadora reflexões variadas no que concerne ao respeito e à necessidade do homem contemporâneo se preocupar com a busca dos valores, e com um conceito de “dignidade” que envolva o respeito ao seu semelhante, e mesmo aos não semelhantes, valorando o homem, o meio ambiente, a sustentabilidade e a preservação da natureza para gerações presentes e futuras.

Na sequência, são arrolados os autores e títulos dos artigos apresentados, todos tendo em comum a temática da Sociologia, da Antropologia ou mesmo da Cultura Jurídicas. Excelentes autores, merecedores de felicitações pelas brilhantes exposições. Os textos aqui mencionados compõem os Anais do evento e serão disponibilizados eletronicamente, de modo a expandir os debates ocorridos por ocasião do evento.

NOMES DOS AUTORES E DOS RESPECTIVOS TÍTULOS DOS TEXTOS EXIBIDOS NO GRUPO DE TRABALHO (GT – 28) “SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA JURÍDICAS”

1

Livia de Meira Lima Paiva

José Antônio Rego Magalhães

A Desconstrução do sujeito moderno e o mito da identidade nacional em Stuart Hall

2

Kelly de Souza Barbosa

Nuno Manoel Morgadinho dos Santos Coelho

A Questão étnico-racial do sonho americano: o encarceramento dos pobres e negros no Estado policial

3

Júlia Francieli Neves de Oliveira

Leonel Severo Rocha

Afetividade versus reconhecimento: apontamentos das teorias de Axel Honneth e Umberto Maturana e suas repercussões jurídicas

4

Tiago Antunes Rezende

Maria Angélica Chichera dos Santos

Análise da concepção de justiça para Jeremy Bentham e John Rawls: estudo sobre as políticas públicas de internação compulsória de dependentes químicos no estado de São Paulo

5

Thiago Augusto Galeão de Azevedo

Artificialidade do sexo, gênero e desejo sexual: a desnaturalização do biológico, à luz da teoria de Judith Butler

6

Edinilson Donisete Machado

Marco Antonio Turatti Júnior

Brasil, um país laico religioso: reflexões sobre a tolerância, o contato social do brasileiro com a religião e o interesse social do sistema jurídico social

7

José Divanilson Cavalcanti Júnior

Lúcia Dídia Lima Soares

Crime organizado: uma nova luta pelo domínio da territorialidade

8

Silvana Beline Tavares

Desconstruindo a assimetria de gênero a partir do filme “Fale com ela” de Pedro Almodóvar

9

Camilo Plaisant Carneiro

Direito e antropologia: uma aproximação necessária

10

Daniela Bortoli Tomasi

Direito, cultura e identidade: um olhar para o cenário multicultural e a superação do preconceito linguístico

11

Marcelino Meleu

Alexxandro Langlois Massaro

Direito, poder e comunicação em Niklas Luhmann

12

Maria Angélica Albuquerque Moura de Oliveira

Dos direitos indígenas e à identidade e ao território nacional ao direito à autodeterminação

13

Paulo Fernando Soares Pereira

Esquecimentos da memória: a judicialização, arena de discussão ou bloqueio ao patrimônio cultural quilombola?

14

Amanda Netto Brum

Renato Duro Dias

Gêneros, sexualidades, direito e justiça social: diálogos necessários

15

Dayse Fernanda Wagner

Identidades indígenas e o STF: dois votos, um dissenso e algum avanço?

16

Irineu Francisco Barreto Júnior

Gladison Luciano Perosini

Inclusão digital e tecnológica: pesquisa empírica sobre o direito fundamental de acesso à informação

17

Luciano Moura Maciel

Eliane Cristina Pinto Moreira

Jurisdição indígena: possibilidade e desafios para o Brasil

18

Augusto César Doroteu de Vanconcelos

Nirson Medeiros Da Silva Neto

Justiça restaurativa como estratégia de enfrentamento de vulnerabilidades sociais de adolescentes em conflito com a lei

19

Caroline Machado de oliveira Azeredo

Jacson Gross

Mulheres e violência de gênero à luz das teorias: reflexões acerca de conceitos e da posição das mulheres nos conflitos violentos

20

Aldrin Bentes Pontes

Joyce Karoline Pinto Oliveira Pontes

O Direito e a cultura religiosa: reflexões sobre a festividade de São Benedito em Manaus

21

Júlio Pallone

Renato Augusto Rocha de Oliveira

O Esmaccer do ensino jurídico nacional: conflito entre método expositivo de aula e a sociedade de informação

22

Daniel Nunes Pereira

Os Limites de Foucault na construção social do direito

23

Yanahê Fendeler Höelz

Alysson Amorim Mendes da Silveira

Pelo Direito de ser ouvido: reflexões a partir do caso Saramaka versus Suriname

24

Conceição Aparecida Barbosa

Perspectiva da sociologia sobre as dicotomias jurídicas reconceptualizadas no mundo pós-moderno

25

Fabíola Souza Araujo

Ana Catarina Zema de Resende

Raposa Serra do Sol: entre os projetos neoliberal e neoconstitucional e o Estado de Direito

26

Natália Silveira de Carvalho

Sexo nas decisões judiciais: a transexualidade e seu não reconhecimento

Thiago Allisson Cardoso de Jesus

Violência estrutural, questão criminal e política de intervenção estigmatizante no Estado brasileiro contemporâneo

COORDENADORES DO G.T. – “SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA JURÍDICAS”

Daniela Mesquita Leutchuk de Cademartori

Possui graduação em História e Direito pela Universidade Federal de Santa Maria – RS (1984; 1986), mestrado e doutorado pela Universidade Federal de Santa Catarina (1993; 2001) e pós-doutorado pela UFSC (2015). Atualmente é professora da graduação e pós-graduação em Direito da Unilasalle (Canoas – RS). Contato: daniela.cademartori@unilasalle.edu.br

Silvana Beline Tavares

Alejandra Pascual

**INCLUSÃO DIGITAL E TECNOLÓGICA: PESQUISA EMPÍRICA SOBRE O
DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**DIGITAL INCLUSION AND TECHNOLOGY: EMPIRICAL RESEARCH ON THE
FUNDAMENTAL RIGHT OF ACCESS TO INFORMATION**

Irineu Francisco Barreto Junior ¹
Gladison Luciano Perosini ²

Resumo

Este artigo analisa uma das principais políticas públicas de inclusão digital desenvolvidas no Brasil, a implementação de unidades do Telecentro, que é uma das iniciativas previstas no plano do Governo Eletrônico. A pesquisa realizou um estudo de caso, focado na análise de uma unidade do programa, situada na cidade de Vila Velha –ES. A pesquisa evidenciou os limites das políticas públicas de inclusão digital, verificados em diversos aspectos que seriam determinantes para o sucesso prático da inclusão digital no Brasil. Déficits no sistema de políticas públicas têm impactado negativamente iniciativas de assegurar o direito fundamental de acesso à informação.

Palavras-chave: Políticas públicas, Inclusão digital, Telecentro, Sociedade da informação

Abstract/Resumen/Résumé

This article examines one of the main public policies for digital inclusion developed in Brazil, the implementation of Telecentre units, which is one of the initiatives in the e-government plan. Research conducted a case study focused on the analysis of a program unit, located in the city of Vila Velha-ES. The research showed the limits of public policies for digital inclusion, checked in several aspects that would be decisive for the practical success of digital inclusion in Brazil. Deficits in the public policy system have negatively impacted initiatives to ensure the fundamental right of access to information.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Public policy, Digital inclusion, Telecentre, Information society

¹ Doutor em Ciências Sociais pela PUC-SP. Docente dos cursos de graduação e pós graduação da FMU-SP. Docente do Mestrado em Sociologia Política da Universidade Vila Velha-ES.

² Mestre em Sociologia Política pela Universidade Vila Velha-ES. Professor Universitário.

Introdução

Este artigo analisa uma das principais políticas públicas de inclusão digital desenvolvidas no Brasil, a implementação de unidades do Telecentro, que é uma das iniciativas previstas no plano do Governo Eletrônico. A pesquisa realizou um estudo de caso, focado na análise de uma unidade do programa Telecentro, situada na cidade de Vila Velha –ES. Gestores da unidade e usuários foram entrevistados, com o intuito de apreender, na percepção desses agentes, os efeitos do programa no acesso ao ambiente digital, a denominada inclusão digital. A pesquisa realizou uma caracterização da unidade, dos seus usuários, e indagou os entrevistados sobre os efeitos e limites do programa. Para a compreensão e contextualização do fenômeno, a dissertação realizou levantamento e análise das políticas públicas de inclusão digital, no Brasil, e em que medida estas se relacionam com a percepção dos que frequentam o Telecentro.

O estudo considera o papel de destaque das novas tecnologias de informação e comunicação, uma vez que possibilitam a alteração nos padrões de relacionamento entre as pessoas. Trata-se de uma nova demanda para a administração pública contemporânea que, de modo voluntário ou reagindo a estímulos, deve sensibilizar-se com estas mudanças na estrutura social inferidas pelas tecnologias digitais que estão capilarmente inseridas na sociedade. Assim, para a implantação e desenvolvimento de uma Sociedade da Informação no país, há demanda de elaboração de programas de inclusão digital para que o acesso às tecnologias da informação e comunicação não fique restrito nas mãos de poucos. Na era digital, torna-se fundamental ser um agente ativo, ou seja, assimilar conhecimentos tecnológicos que permitam ao cidadão tramitar na sociedade sem ser impedido de avançar e conquistar seus direitos de cidadania.

Os Telecentros, são instrumentos que decorrem de políticas públicas nacionais do Governo Eletrônico, com a finalidade de incluir no centro da sociedade tecnológica os que até agora estão paralisados na margem da sociedade da informação. Estas ferramentas que favorecem a inclusão digital e tecnológica, possibilitam que o indivíduo atue na comunidade em que vive, não como um ser alheio as tecnologias que o cerca, mas como dominador dos recursos que a rede de informação digital tem a oferecer, assim como utilizar este conhecimento, para resolver situações que são cotidianas, envolver-se em tais

conhecimentos para favorecer e oportunizar diversas conquistas, que sem a devida inclusão digital não seriam alcançadas.

A opção pela realização de entrevistas se justifica pela natureza subjetiva das informações pretendidas, na qual os dados relacionam-se diretamente com a percepção, os valores, às opiniões dos sujeitos entrevistados. Visando melhor percepção e individualização na comunicação foi utilizado como ferramenta o questionário semiestruturado que se encontra como anexo desta dissertação.

1. Sociedade da Informação, Inclusão Digital e direito ao acesso à informação

A sociedade pós-industrial, denominada sociedade da informação, caracteriza-se pelas mudanças realizadas na estrutura social, economia, ambiente de negócios e sistemas jurídicos. De acordo com Carvalho, a sociedade da informação tem a sua organização em torno do conhecimento, com a finalidade de exercer o controle social e a direção das inovações e mudanças; tem-se com isto tudo a origem de novos relacionamentos sociais e econômicos com suas novas estruturas. Assim,

tão importante quanto a capacidade de produzir novo conhecimento é a capacidade de processar e recriar conhecimento, por meio de processos de aprendizado; e, mais ainda, a capacidade de converter esse conhecimento em ação, ou, mais especificamente, em inovação. (ALBAGLI, 2004, p.10).

O conhecimento e sua recriação devem caminhar para a inovação de forma constante, para que qualquer sociedade possa funcionar e gerar atrativos que as mantêm dentro de um círculo social e econômico controláveis. Para Kerbaui (2010) “o conhecimento e a informação são elementos decisivos em todos os modos de desenvolvimento.” Segundo Bell (1977, p.34) “A diferença, quando se trata da sociedade pós-industrial, está na mudança de caráter do conhecimento em si mesmo.” Essa diferença tornou terminante para que as decisões fossem organizadas e para o direcionamento das transformações, a centralidade do conhecimento teórico: a maior importância da teoria sobre o empirismo e a codificação do conhecimento em sistemas abstratos de símbolos que, a exemplo de todo sistema axiomático, podem ser utilizados para esclarecer muitas áreas de experiências diferentes e diversas. Com a internet sendo o novo sistema tecnológico que

veio para unir poderosamente o poder da comunicação e transmissão da informação disponibilizando no mercado diversos dispositivos especializados, de finalidade única em vários setores da vida, como as atividades em casa, no trabalho, em centros de compras e de entretenimento, ou seja, em qualquer lugar encontramos tecnologias que tem como base essencial a conexão com a rede mundial de computadores, interligando pessoas a informações específicas, agilizando as tarefas no cotidiano (CASTELLS, 2000, p.89).

Barreto Junior (1997, p.62) aduz que essa é a contribuição mais significativa de Castells para a compreensão dos fenômenos contemporâneos: “expandir as transformações verificadas no cenário mundial com o advento dos avanços tecnológicos para além das fronteiras técnicas, apontando para as transformações na economia, nas relações sociais, na cultura, ou, em síntese, nas mais diversas relações que envolvam a humanidade.” Além disso, Barreto Junior (Ibid, p.63), destaca que as análises mais comuns, que antecedem Castells, restringiram o paradigma da globalização às mudanças econômicas em âmbito mundial quando, na realidade, as novas relações sociais, interpessoais e culturais, decorrentes da mundialização da economia, revolucionaram o capitalismo global e foram primordiais no surgimento do novo paradigma de sociedade.

Nessa perspectiva, há uma relação simbiótica e dialética entre as novas formas tecnológicas que interagem na formatação da cultura digital, da mesma maneira que as transmutações no âmbito da cultura, *sine qua non*, determinam o avanço tecnológico (BARRETO JUNIOR, 2015). O resultado final depende de um “complexo padrão interativo de interdependência e interação mútua, simbiótica, na qual os ritmos de transformação revelam-se interdependentes e inalienáveis.”

Segundo o sociólogo Sérgio Amadeu da Silveira (2003) fica evidente que o indivíduo que não possui de forma básica o acesso ao computador, conexão com à internet e aos conhecimentos relacionados com a sua utilização, faz parte do que estão excluídos digitalmente. Também é compreendido que ter apenas acesso ao computador e saber utilizá-lo, mas se o mesmo estiver desconectado da rede mundial, está excluído do contexto de inclusão digital. Uma vez que o computador desconectado tem de maneira extremamente reduzida sua utilidade na era da informação, sendo o computador desta forma comparado quase a uma mera máquina de escrever. Neste caso, para que se dê a inclusão digital, tornam-se necessários alguns elementos, tais como o próprio computador, acesso à internet e saber utilizar os softwares aplicativos para que ao

executar o sistema computacional o indivíduo possa usufruir dos recursos e possibilidades disponíveis no mundo digital (SILVEIRA, 2003, p.422).

De acordo com Silveira (2008), existem poucos indícios de que o mercado hipercapitalista, que tem como fundamento os sistemas digitais, incluirá as pessoas na sociedade da informação. Pois as desigualdades socioeconômicas são uma grande barreira para que se consiga ter acesso à informação e comunicação na era digital. Este bloqueio que impede o ingresso no mundo conectado em uma rede de computadores é o maior núcleo de exclusão, o que impede seres humanos de se comunicar e desenvolver-se como quiser.

O autor ainda enfatiza que apenas ter acesso à rede mundial não se entende que o cidadão vá conquistar uma série de habilidades necessárias para construir uma comunicação e aquisição de informações eficazes, e assim exercer seus direitos e organizar seus interesses. Contudo, não podemos descartar que sem os quais, uma vez que são essenciais, tais como o computador, a conexão de banda larga, todas as tentativas subsequentes de inclusão digital ficam consideravelmente prejudicadas e por que não dizer que comprometem completamente o processo (SILVEIRA, 2008, p.55-56). Sobre isso, alude também Pedro Demo:

A alfabetização digital significa habilidade imprescindível para ler a realidade e dela dar minimamente conta, para ganhar a vida e, acima de tudo, ser alguma coisa na vida. Em especial, é fundamental que o incluído controle sua inclusão (DEMO, 2005, p.38).

Demo saliente que o acesso a esses equipamentos e seus conteúdos digitais não tem acompanhado a velocidade do desenvolvimento da tecnologia. Diante disso, um grande número de pessoas fica de fora da arena digital com cada novidade tecnológica inserida no mundo, a disparidade cresce de forma vertiginosa, criando um abismo considerado entre os dois lados. Quem não acompanha estes recursos e seus desenvolvimentos são os indivíduos denominados excluídos da sociedade da informação. Ao vivenciar a era digital, e reconhecer a sua importância para o mercado de trabalho e convívio social, é necessário salientar a importância de políticas públicas que assegurem a inclusão digital, necessárias diante do capitalismo informacional, com o intuito de massificar o uso das novas tecnologias da informação para o conjunto das camadas da sociedade excluídas dos recursos tecnológicos “pela disponibilização dos serviços e acessos a informações que são oferecidos pelo acesso à internet” (SILVINO, 2003, p.03). A inclusão torna-se

necessário devido à exigência contemporânea de se ter acesso ao conhecimento e domínio do mundo virtual, com vista a atender aos requisitos para o mercado de trabalho, o que faz com que esta aquisição de conhecimento vá muito além de apertar botões e navegar em web sites, mas saber efetivamente o como utilizar e produzir conhecimento por meio das ferramentas informacionais (CRUZ, 2013, p.16).

Uma efetiva inclusão digital, portanto, parece exigir a confluência de outros 3 "is": infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que propicie ao indivíduo a capacitação para acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade (JAMBEIRO, 2004, p.226).

Quando se aborda sobre o analfabetismo digital, aludimos sobre as pessoas que precisam adquirir na inclusão digital a habilidade indispensável para ler a realidade e consequentemente dar conta, para conquistar a vida, e além de tudo, ser e sentir-se alguma coisa na sua existência como ser humano. A máxima é que "a inclusão digital precisa incluir a habilidade de o excluído controlar sua inclusão." (DEMO, 2005, p.36). De forma notória, é imprescindível que o incluído tenha total controle sobre sua inclusão, ou seja, autonomia de buscar conhecimento, transformá-lo em algo útil e saber tramitar na sociedade da informação como influenciado e influenciador (DEMO, 2005, p.36-38).

Segundo Silva Filho (2003), as Tecnologias da Informação e Comunicação têm a capacidade de abrir um leque de possibilidades de melhoria na qualidade de diversos aspectos dos negócios. Destaca-se ainda a abertura de novos canais de vendas e distribuição, e sua inegável possibilidade de novos empregos e suas demais oportunidades de trabalho com suas inúmeras alternativas. As escolas são componentes essenciais na inclusão digital, uma vez que vários protagonistas como professores, alunos e comunidade atuam em conjunto para a construção do conhecimento. Torna-se importante destacar que de forma isolada a instituição de ensino perde um pouco a sua força para efetivá-la, já que é necessária uma atuação em conjunto, com os pilares do tripé da inclusão digital: TIC's, renda e educação. A renda como fazendo parte do tripé da inclusão digital significa a sua redistribuição, permitindo o acesso as TIC's, uma vez que, por condições insuficientes de renda, os indivíduos não têm como, por exemplo, ter em sua casa um computador com acesso à internet, o que compõe a ferramenta como meio necessário para que a inclusão seja realizada (SILVA FILHO, 2003, p.01-02).

Fazer acontecer a inclusão digital para o autor, não é uma tarefa fácil de ser alcançado, uma vez que não basta encontrar soluções para que a população adquira os equipamentos

necessários. Isso é insuficiente, torna-se fundamental fazer seu uso, o que não significa simplesmente digitar textos e navegar na internet, mas receber treinamento qualificado e adquirir habilidades. Essa capacitação não é um bem que se desenvolve com rapidez, mesmo com altos investimentos. Há uma necessidade de tempo para que aconteça a assimilação das informações e geração de conhecimentos. Importante ainda se pensar que a realidade da tecnologia da informação não é passageira, mas evolutiva, uma vez que o computador a cada momento torna-se uma ferramenta cada vez mais indispensável para que os seres humanos realizem suas atividades (CARVALHO, 2003, p.76-78).

2. Políticas Públicas de Inclusão Digital

As Políticas Públicas são programas, projetos e ações que tem a intenção de causar impacto na sociedade, uma mudança com efeitos significativos. Neste caso específico, com o objetivo de reduzir a exclusão digital, o governo oportuniza a criação de meios para que a população tenha acesso a essas tecnologias (HELOU, 2011, p.02). As políticas públicas têm o propósito de articular as ações do governo para exercer a influência na vida das pessoas, ou seja, visam à satisfação do interesse da coletividade. Sendo assim a Política Pública Nacional se envolve a uma gama de esforços do governo com a finalidade de atender a específicas demandas (SOUZA, 2006, p.24).

De acordo com Silva (2001), o governo demonstra que é um caminho sem volta a inserção dos sistemas informatizados e suas redes de interligação planetária na sociedade, quando desenvolveu o projeto do governo eletrônico, conhecida como e-Gov, surgido no ano 2000. Com o primordial objetivo de garantir que todos os cidadãos tenham acesso à internet e, por meio desta facilidade garantir que os serviços do governo estejam disponibilizados no formato online. Lançar uma política de governo eletrônico sobre a intervenção direta da Presidência da República, foi o meio para articular diversas iniciativas e projetos com vista a tornar universal o acesso aos serviços prestados pelo governo, utilizando a internet como ferramenta principal. O programa Governo Eletrônico explora profundamente o potencial das tecnologias da informação e comunicação para que sua utilização não fique limitada por fatores tecnológicos; automatiza todos os processos de administração pública onde ações internas são executadas com mais precisão e rapidez, também os cidadão podem usufruir da agilidade

dos processos no ambiente virtual na utilização dos seus serviços; praticidade no controle social e acompanhamento das ações do governo de forma constante nos devidos Portais na internet (MATIAS, 2009, p.08-09).

A inclusão digital está relacionada com a utilização do computador e da internet como instrumentos capazes de realizar o acesso de forma igualitária, oferecendo também as mesmas possibilidades para o desenvolvimento econômico das pessoas. Quando se fala em inclusão digital, compreende-se que há uma forma desigual em que as pessoas possuem ou não acesso ao computador conectado ao global e de usufruir de suas possibilidades para tramitar sem impedimentos no universo sem fronteiras, que para alguns está mais do que fronteirizado. O recurso financeiro tem de forma incisiva colaborado para que uma boa parte da população fique excluído digitalmente, compondo a margem dos não inclusos na era da informação. Os detentores da riqueza são os primeiros a terem acesso as diversas vantagens de uso e/ou domínio que o mercado de trabalho exige em relação aos recentes conhecimentos e produtos lançados. Uma vez que a inclusão ocorre de forma quase que instantânea de um lado, a exclusão se dá na mesma velocidade e inversamente proporcional do outro, que abrange os pobres, analfabetos, desfavorecidos financeiramente, que não consegue acompanhar as exigências dos novos conhecimentos e dos recursos tecnológicos recentes no mercado (SORJ, 2005, p.102). Segundo Levy:

Cada novo sistema de comunicação fabrica seus excluídos. Não havia iletrados antes da invenção da escrita. A impressão e a televisão introduziram a divisão entre aqueles que publicam ou estão na mídia e os outros (Lévy, 1999, p.237).

Esta análise permite supor a grande influência, que cada inovação tecnológica inserida no contexto da sociedade, tem para fomentar a exclusão digital. Como o desenvolvimento de novas tecnologias, que ocorre em vertiginosa frequência, podemos compreender que o abismo da exclusão fica mais profundo e com diversas complexidades que dificultam com que a inclusão seja de fato minimizada. O que gera certa dificuldade em utilizar os recursos digitais como um agregado para deslocar socialmente no que se refere a emprego e serviço, uma vez que as mudanças tecnológicas são mais rápidas que o processo vivenciado na inclusão digital.

A transformação tecnológica e administrativa do trabalho e das relações produtivas dentro e em torno da empresa emergente em rede é o principal instrumento por meio do qual o paradigma informacional e o processo de globalização afetam a sociedade em geral (CASTELLS, 2008, p.265).

Compreende-se que o programa de governo eletrônico veio para iniciar a adequação do país na sociedade da informação com a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC's), para democratizar o acesso à informação, em que os serviços públicos de todas as esferas foram informatizados e disponibilizados, em ambiente web, para uma eficaz comunicação interna no que se refere aos setores administrativos, e externos com a disponibilização de serviços para a comunidade. Nivelando desta forma a possibilidade de “acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade” (JAMBEIRO, 2004, p.226), o que fortalece a proposta de dinamizar os serviços e administração pública eficientemente.

A Inclusão Digital articulada por uma política pública derivada da iniciativa do governo em 2003 visa de forma efetiva inferir efeitos específicos que podem alterar aspectos fundamentais, como a possibilidade de melhor inserção no mercado de trabalho; a geração de renda; facilitar a execução de tarefas cotidianas das pessoas no ambiente virtual; autonomia na busca, compreensão e aquisição de valores culturais e sociais, e até mesmo difundir o próprio conhecimento tecnológico aprendido para outras pessoas, tornando o incluído digitalmente promotor da própria inclusão (HELOU, 2011, p.04-05).

3. Resultados da Pesquisa Empírica de Avaliação do Programa Telecentro

Nesta unidade do artigo serão apresentados, analisados e discutidos os principais resultados das entrevistas, nas quais procurou-se identificar a visão dos atores-chave sobre determinadas questões relacionadas ao acesso e utilização dos Telecentros. A pesquisa empírica foi realizada em uma unidade do Telecentro, localizado nas instalações da biblioteca municipal de Vila Velha, no Estado do Espírito Santo. A pesquisa abrangeu o total de seis entrevistados (entrevistas em profundidade, guiadas por roteiro semiestruturado, que captou a percepção dos atores envolvidos sobre a utilização da unidade), e foram realizadas dentro do Telecentro logo após o término da utilização pelos usuários. Por meio das respostas obtidas, foi possível apreender e comparar diferentes nuances, entre a prática da política pública de inclusão digital, e os reais efeitos para a comunidade em geral.

É neste cenário do Telecentro, que a população tem acesso às tecnologias da informação e sua oportunidade para inserção no mundo virtual, e, com isso, consequentemente, apropriar-se de tais conhecimentos. No Telecentro, o usuário é auxiliado por profissional capacitado para orientá-lo, o que proporciona certo convívio, e também sua familiaridade, com a realidade informacional que vigora. Assim, o Telecentro busca também auxiliar na compreensão de quais são as exigências necessárias, para que o cidadão possa galgar, com segurança, o atendimento dos quesitos do mercado de trabalho e até mesmo uma busca de conhecimento e amplitude de satisfação pessoal em obter estas informações.

Desde a sua inauguração, os usuários do Telecentro da Biblioteca Municipal de Vila Velha têm sido, em maior parte, compostos por estudantes e “concurseiros”, utilizando o espaço para a realização de trabalhos escolares, pesquisas relacionadas a conteúdo a serem estudados para concursos públicos, esse sempre foi o grande norte na frequência ao Telecentro.

Há uma grande heterogeneidade quando o assunto é a escolaridade dos que frequentam o espaço, pois em sua maior parte são alunos que estão cursando o ensino médio, outros que além do ensino médio fazem cursinhos de pré-vestibular na tentativa de conquistar uma vaga na UFES – Universidade Federal do Espírito Santo. Possuem assim uma jornada estudantil bem ocupada. Por outro lado e em número bem reduzido, estão as pessoas que possuem o ensino fundamental e que por sua vez buscam uma vaga no mercado de trabalho como é o caso da Luciana Cardoso que possui 25 anos de idade e possui o sétimo ano do ensino fundamental completo e tem grande dificuldade em utilizar um computador devido à falta de cursos em conhecimentos básicos em informática o que a prejudica não apenas em lidar com os sistemas computacionais, mas sente maior prejuízo porque esta ausência de conhecimentos em informática reflete negativamente na conquista de empregos, pois deseja trabalhar em um escritório e fica impossibilitada pela exclusão digital. Luciana ainda enfatiza que faz é a atualização do seu currículo que fica disponibilizado em um classificado online de empregos, uma vez que foi graças aos funcionários do Telecentro que a ajudaram a utilizar este sistema de currículo na internet. Ela diz que “infelizmente a escolaridade e a falta de conhecimentos em informática são os fatores que mais prejudicam em conseguir um emprego melhor”.

Outros no caso de Edson Rodrigues que é graduado em Ciências Contábeis e frequenta o Telecentro há pouco mais de dois anos e o faz como uma extensão do seu escritório, uma

vez que trabalha uma boa parte do tempo atendendo pessoalmente os clientes em suas empresas, e vai ao Telecentro para coisas rápidas como enviar e-mail, visitar pesquisas as situações das empresas dos clientes em sites do governo. Pois todas as transações comerciais que são realizadas, não apenas na área contábil estão interconectadas na rede mundial, as informações não estão restritas localmente. Liliane Fonseca utiliza o espaço do Telecentro há aproximadamente nove meses e possui o ensino médio completo. Sua frequência se dá principalmente em realizar pesquisas sobre vagas de emprego disponíveis na região de Vila Velha, pois trabalha como empregada doméstica e não gostaria de permanecer neste serviço como futuro para sua vida.

Uma vez que ela almeja mudar definitivamente sua posição na sociedade, mas está “de pé e mão atados”, quando relata que em sua residência há um computador, mas totalmente restrito ao mundo, totalmente desligado do que acontece em tudo ao seu redor, desinformado do que acontece em todo o planeta, incapaz de lhe proporcionar oportunidade de ascensão social como é o seu sonho, conseguir um emprego que lhe traga mais prazer e satisfação. Se O computador deveria ser a porta que abririam oportunidades estas que em nenhum outro meio físico conseguiria com tanta rapidez e facilidade, mas isso não é possível, pois seu dispositivo tecnológico está manco, pois falta-lhe uma perna para equilibrar de modo eficaz a tecnologia em sua casa, uma conexão com a internet.

Pensando em buscar no Telecentro este complemento tecnológico que em sua residência está deficitário, procura o Telecentro, e encontra o que realmente precisa “navegar para se familiarizar com a realidade tecnológica em que vivemos e utilizar o que tiver disponível para me favorecer em alcançar meus objetivos, navegar na internet para que a mesma me proporcione a oportunidade de enxergar oportunidades”. Assim como a entrevistada Liliane, diversas pessoas buscam nos recursos tecnológicos, oportunidades para enxergar algo que lhes proporcionem uma alavanca para saltar em seus objetivos, sonhos e expectativas. Limita-los de todos estes aparatos emocionais nada mais é do que matar o ser humano naquilo que é mais precioso, suas metas.

Temos a realidade de Carlos Almeida, que possui o ensino médio completo, tem 32 anos de idade e trabalha com pintura residencial. Possui expectativas em melhorar sua mão de obra, especializando na área. Utiliza o Telecentro para aprimorar seu trabalho como pintor realizando cursos online, realiza diversas leituras de textos voltados para sua profissão além de especializar-se, usufrui ao máximo a oportunidade de frequentar o Telecentro

para também fazer cursos a distância de informática, uma vez que percebe que o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, e não apenas isso, até mesmo para lidar com certa facilidade com as tecnologias que a cada instante se renovam é necessário manter-se atualizado com cursos e muita informação.

Entretanto essa população, que se utiliza dos serviços do Telecentro, de acordo com as entrevistas, são de pessoas que em sua maior parte não possuem recursos para adquirir tais equipamentos tecnológicos e assim utilizarem estas ferramentas para ter certo convívio em uma estrutura social diferenciada, não com a intenção de transformar este nicho populacional em uma sociedade informatizada, mas com a possibilidade de encurtar ao máximo a distância entre os que detêm a informação por ter acesso mais direto e sem restrições à tecnologia e aqueles que sem dúvidas estão à margem da sociedade tecnológica. E como fragmento social deficitário em tecnologia que permeia na margem da população mundial, possui extrema dificuldade em alcançar o núcleo social, este núcleo nada mais é do que ter em mão, a facilidade que a minoria possui, não apenas a facilidade em ter os aparatos tecnológicos, mas os recursos de instrução para utilizar, descobrir e redescobrir possibilidades, agir como protagonistas, não como transformador mundial, mas como modificador de sua própria realidade, de acordo com suas escolhas e decisões.

Segundo o bibliotecário José Ribamar “dá para se ter noção que essa maioria que utiliza o espaço, domina a tecnologia de uso, mas não como instrumento de pesquisa acadêmica ou uma ferramenta capaz de fazê-los tramitar nas áreas do conhecimento que desejam”. Compreende-se que a finalidade maior dos que utilizam o Telecentro é a realização de pesquisas para trabalhos escolares e pessoas que buscam de todas as formas se envolver no conhecimento necessário para serem aprovados em concursos públicos, com isso são dois os maiores tipos de objetivos do que frequentam o espaço de inclusão digital. Todavia possuem uma significativa dificuldade em fazer o que precisam, buscar informações na internet, pois não estão familiarizados em tais conhecimentos para que cheguem com facilidade ao destino que procuram, uma vez que o Sr. Ribamar percebeu que a internet para boa parte dos estudantes, resume-se em redes sociais e e-mails, o que ultrapassa estes nichos, torna-se algo dificultoso em trilhar.

A análise permite supor que, de acordo com o andamento deste Telecentro, o papel de inclusão digital não está sendo de fato concretizado nesta unidade. Uma vez que, segundo

José Ribamar “para que a inclusão digital funcione de forma plena neste Telecentro, será necessário um ambiente reservado para que os cursos de informática, para incluir as pessoas nesta nova era digital, sejam ministrados”, o que evidencia a importância do governo responsável em monitorar o funcionamento dos Telecentros observassem tais necessidades para que os propósitos desta ferramenta de inclusão fossem alcançados. Assim, José Augusto, um dos monitores do Telecentro diz que há reclamação de alguns usuários de que não conseguem visualizar o Telecentro como um espaço de inclusão digital, e as negativas para essa visão são voltadas para a ausência de cursos de informática de forma a preparar os alunos para sua inserção no mundo digital, até porque há importante eficiência na capacitação quando as pessoas têm o conhecimento direcionado e ordenado para o aprendizado.

Para Edson Rodrigues, que é frequentador do Telecentro, sobre sua percepção acerca como o espaço poderia oferecer, de forma plena, seus serviços à população, alega que a medida mais importante deveria ser a disponibilização de mais computadores, pois julga que apenas onze máquinas é um número insuficiente para atender a população. E cursos de informática para facilitar a compreensão do mundo virtual que a cada dia envolve e exige mais conhecimento para usufruir dos seus benefícios. Quando se fala em cursos Edson enfatiza sua importância, pois “não basta ter um computador em sua frente para que as conquistas cheguem, é preciso orientação de como busca-las”.

De acordo com a percepção dos entrevistados há uma grande lacuna quando se nota a ausência de cursos de informática no Telecentro para que a inclusão digital aconteça de forma plena. Em conformidade com estas afirmações Carvalho (2003) diz que é fundamental que exista um poderoso investimento em uma capacitação específica para que haja uma familiaridade com todo o aparato que cerca o usuário, ou seja, para que as pessoas que estão sendo preparadas para a inclusão digital recebam direcionadas orientações de aprendizado, voltados de forma especializada para este fim. Uma vez que quando se fala em capacitação não há como tê-lo de forma repentina, algo que se adquire de imediato, mesmo que os investimentos financeiros para esta finalidade sejam altos. A capacitação é um processo que leva tempo para a assimilação da informação que está sendo recebida, e conseqüentemente resultar na geração de conhecimento, que fará com que o usuário capacitado utilize este conhecimento para a elaboração de algo que atenda suas expectativas ou necessidades.

Considerações Finais

Sobre a problemática inicialmente levantada, a partir da literatura de referência e os relatos dos entrevistados no Telecentro, parece claro que as políticas públicas de inclusão digital se apresentam deficientes em diversos aspectos determinantes para o sucesso prático da inclusão digital no Brasil. Também é certo que, não seja simples o estabelecimento da relação causa e efeito, os aspectos deficitários do sistema de políticas públicas de inclusão digital têm impactado diretamente na dificuldade de identificação de pessoas capacitadas pós-Telecentro, tanto no que se refere ao aperfeiçoamento ou aprendizado das técnicas de utilização dos sistemas informatizados, manutenção da carreira, transição profissional e, por consequência, a qualidade de vida em tramitar com facilidade na autonomia da busca e assimilação do conhecimento.

A precariedade do espaço de inclusão no que se refere à falta de sala para que os cursos sejam ministrados, por vezes, acompanha o usuário desde o seu primeiro contato com o Telecentro, impactando de forma negativa o seu aprendizado, tendo como consequência baixos rendimento nos conhecimentos em informática. Certamente a implicação da falta de uma estrutura adequada para a que os cursos de inclusão digital sejam ministrados reflete diretamente em na falta de capacidade dos mesmos em mudar sua realidade, uma vez que para que a inclusão digital seja uma realidade é necessário que o indivíduo tenha a capacidade de utilizar o conjunto de informações apreendidas para seu próprio benefício. Melhorar sua vida profissional é uma das esperanças que depositam no Telecentro.

Referências

BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco. Atualidade do Conceito Sociedade da Informação para a pesquisa jurídica. In: PAESANI, Liliana Minardi (coord.). **O Direito na Sociedade da Informação**. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. Abordagens recentes da pesquisa jurídica na Sociedade da Informação. In: PAESANI, Liliana Minardi (coord.). **Direito na Sociedade da Informação V. 2**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. Proteção da Privacidade e de Dados Pessoais na Internet: O Marco Civil da

rede examinado com fundamento nas teorias de Zygmunt Bauman e Manuel Castells.. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO; Adalberto; DE LIMA; Cintia Rosa Pereira. (Org.). **Direito & Internet III: Marco Civil da Internet**. 1ed.São Paulo: Quartier Latin, 2015, v. 2, p. 100-127.

BARRETO, A. de A. **A questão da informação**. São Paulo em perspectiva, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

_____. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editor, 2001.

BECK, Ulrich, GIDDENS, Anthony e LASH, Scott. (1997) **Modernidade reflexiva: trabalho e estética na ordem social moderna**. São Paulo: Unesp.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social**. São Paulo: Editora Cultrix, 1977.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. **A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem**. Ciência da informação, v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000.

CARVALHO, José Oscar Fontanini de. **O papel da interação humano-computador na inclusão digital**. Transinformação, v. 15, n. 3, p. 75-89, 2003.

CARVALHO, Olívia Bandeira de Melo. **Os "incluídos digitais" são "incluídos sociais"? Estado, mercado e a inserção dos indivíduos na sociedade da informação** | Is “digital inclusion” “social inclusion”? State, market and the insertion of individuals in the information society. Liinc em Revista, v. 5, n. 1, 2009.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em Rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura – Volume 1**. São Paulo: Paz & Terra, 2008.

_____.; GERHARDT, Klauss Brandini. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CRUZ, Aracely Xavier da. **Inclusão digital: a inserção das tecnologias informacionais nas escolas públicas da RMN e o ProInfo em Natal/RN**. Rio Grande: Pluscom Editora, 2013.

DARELLI, Lúcio Eduardo et al. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. 2002. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

- DEMO, Pedro. **Inclusão digital**: cada vez mais no centro da inclusão social. 2005.
- GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.
- _____. **Mundo em descontrole**: o que a globalização está fazendo de nós. 3 ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- _____. **Mundo na era da globalização**. Lisboa: Presença, 2000.
- HELOU, Angela Regina Heinzen Amin et al. **Políticas públicas de inclusão digital**. RENOTE, v. 9, n. 1, 2011.
- JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph D. **Informação e Comunicação**: O local e o global em Austin e Salvador. Edufba, 2004.
- KERBAUY, Maria Teresa Miceli. **Parte I - Cultura, diversidade, tecnologias**. São Paulo: UNESP, 2010.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999.
- MATIAS, Vandeir Robson; DE OLIVEIRA ANTUNES, Gabriela; CAMPOS, Mateus Augusto Lacerda. **Novas tecnologias e seus impactos na sociedade**: o governo eletrônico em Belo Horizonte e promoção da cidadania a partir do orçamento participativo digital. Disponível em: http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/sc_ip-vandeir.pdf acesso em: 01-06-2015
- SANTOS, Boaventura de Sousa. **Dilemas do nosso tempo**: globalização, multiculturalismo e conhecimento (entrevista) Currículo sem fronteiras. V. 3, n. 2, jul/dez 2003, pp. 5-23.
- SILVA, Alzira Karla Araújo da; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho; LIMA, Izabel França de. **O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação**. Revista Interamericana de Bibliotecología, v. 33, n. 1, p. 213-239, 2010.
- SILVA, Cylon Gonçalves da; MELO, Lúcia Carvalho Pinto de. **Ciência, tecnologia e inovação**: desafio para a sociedade brasileira–livro verde. Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), 2001.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu da. **A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania**. Políticas Públicas, p. 43, 2008.
- _____. **Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica**. Software Livre e Inclusão Digital-Organizadores: Sergio Amadeu de Silveira e Joao Cassino, Sao Paulo: Conrad, v. 7, p. 11, 2003.
- SILVINO, Alexandre Magno Dias; ABRAHÃO, Júlia Issy. **Navegabilidade e inclusão digital**: usabilidade e competência. RAE-eletrônica, São Paulo, v. 2, n. 2, 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. **Exclusão digital**: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. Novos Estudos-CEBRAP, n. 72, p. 101-117, 2005.

SOUZA, Celina et al. **Políticas públicas**: uma revisão da literatura. Sociologias, v. 8, n. 16, p. 20-45, 2006.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), 2000.