

INCLUSÃO DIGITAL E INCLUSÃO SOCIAL: CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS E METODOLÓGICAS



Luiza Beth Nunes Alonso

Universidade Católica de Brasília – UCB - Brasil

Edilson Ferneda

Universidade Católica de Brasília – UCB - Brasil

Gislane Pereira Santana

Universidade Católica de Brasília – UCB - Brasil



Resumo

O tema Inclusão Social e Digital tem sido objeto de debates no meio acadêmico, no mundo empresarial e no governo. As ações de projetos nessa área têm sido divulgadas, discutidas e recebidas por toda a sociedade. Entretanto, após a participação nesses projetos, não se conhece o destino dos que participaram de programas de inclusão social e digital. Pode-se afirmar que se tornaram digitalmente incluídos, e, da mesma forma, pode-se dizer que se tornaram socialmente incluídos? Esses projetos de fato atingiram seus objetivos iniciais quanto aos objetivos propostos? Este artigo faz uma revisão dos principais autores interessados no tema e discute modelos de avaliação de projetos de inclusão digital e seu impacto enquanto inclusão social.

Palavras chave. Inclusão Digital; Inclusão Social; Avaliação de Programas Sociais.

Introdução

Atualmente, vivencia-se um processo tecnológico cujos resultados ainda são de difícil percepção em sua totalidade e completude. Quando se realiza uma operação financeira diretamente em um terminal de atendimento, por exemplo, implicitamente se executam várias operações, como saques, emissão de extrato bancário, e, por mais simples que seja o conhecimento necessário, os cidadãos já interagem com as Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs. Diante de situações como essa, aprender a lidar com as TICs é uma necessidade premente. Nesse novo cenário mundial, foi criado no Brasil, o programa “Sociedade da Informação”, cujo objetivo seria (TAKAHASHI, 2000):

[...] integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global. A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil (p.10).

A sociedade da informação é caracterizada pelos trabalhadores do conhecimento, no qual usam suas habilidades na criação, geração e disseminação de novos conhecimentos. Essa sociedade tecnológica e organizada socialmente na geração, no processamento e na transmissão da informação, cria a cada dia novas fontes de produtividade demandadas pelo mercado por exigência da globalização. Essa sociedade está pautada no desenvolvimento intelectual dos indivíduos para realizar tarefas que agregam novos conhecimentos e capacidades que contribuem para a inovação tecnológica, principal motor no desenvolvimento econômico mundial.

Dentre as preocupações do governo brasileiro, com ações no âmbito do programa Sociedade da Informação é diminuir a exclusão digital. Entretanto, Lemos (2007) pondera:

A grande questão reside em como lidar com a exclusão digital existente no país, como o Brasil, que conta com altos índices de pobreza e analfabetismo. É certo que a pobreza e o analfabetismo se constituem como problemas que precisam ser sanados com urgência. Mesmo assim, não há como pensar a exclusão digital em segundo plano, visto que o desenvolvimento das tecnologias se dá cada vez mais rapidamente e o abismo existente entre incluídos e excluídos tende a aumentar (p. 16).

O aprendizado e a disseminação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem diminuir a pobreza e o analfabetismo. Na perspectiva do domínio da TIC pelo cidadão comum, é viável a geração de novas oportunidades no mercado de trabalho, nas relações com outras comunidades, fomento às novas habilidades e à criatividade e, conseqüentemente, uma nova visão social e exercício da cidadania (LEMOS 2007, p. 16).

Na opinião de Silveira (2001):

[...] a exclusão digital impede que se reduza a exclusão social, uma vez que as principais atividades econômicas, governamentais e boa parte da produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas e divulgadas por meio da comunicação informacional. Estar fora da rede é ficar fora dos principais fluxos da informação. Desconhecer seus procedimentos básicos é amargar a nova ignorância (p. 18).

Mas o que é mesmo a “exclusão digital” e como acontece? Nos Estados Unidos, segundo Eisenberg e Cepik (2002), as discussões ocorrem frequentemente no seguinte sentido:

[...] o tema exclusão digital é apresentado de maneira simplista: ou seja, como um problema cuja solução depende unicamente da universalização do acesso aos computadores e às conexões com a Internet, em qualquer esfera de atividade, seja na saúde, na educação ou na política [...] (p. 238).

Buré (2005), em um estudo realizado com excluídos digitais representados por moradores de rua escoceses, afirma que a Inclusão Digital não necessariamente leva à inclusão social:

[...] Foi aberto a estes excluídos socialmente o acesso, através das bibliotecas públicas, de um instrumental de condições de acesso digital, como a doação de um celular aberto, uma conta de email aberta, acesso ilimitado a web e aos computadores das bibliotecas públicas que permeassem sua passagem. Após algum tempo se reexaminou o grupo estudado e foi verificado que a inclusão digital em nada contribuiu ou ocasionou qualquer inclusão social ou sequer uma modificação qualitativa na vida das pessoas daquele grupo (BURÉ, 2005, p. 117).

Os resultados do estudo contradizem alguns pesquisadores brasileiros, como Silveira (2001) e Lemos (2005), e fortalecem argumentos de Demo (2005) e Martini (2005), o que evidencia a não linearidade entre inclusão digital e inclusão social. Variáveis relacionadas com o ambiente social e econômico, o papel do Estado, e a representação social do significado de bem-estar social, entre outras, são tão relevantes quanto o acesso às tecnologias da informação e da comunicação.

O acesso à informação é uma importante oportunidade de aprendizado, poder e interação, mas pode ser também fonte de desintegração, exclusão social e pobreza, quando esse acesso não se dá de forma uniforme. Mattelart (2002) afirma que se criou uma “marginalização informacional”: a divisão entre ricos e pobres de informação.

A sociedade busca minimizar essa divisão por meio de várias ações que vêm sendo chamadas de inclusão social e digital. A primeira relaciona-se com a participação ativa do cidadão em ações na comunidade, no governo e na sociedade civil, enquanto inclusão digital diz respeito a ações que buscam inserir o cidadão por meio do aprendizado, oferecendo-lhes as habilidades necessárias para manipular a tecnologia de acesso à informação.

Moreira (2006) apresenta uma visão no sentido de que a inclusão social nada mais é do que proporcionar às populações excluídas as oportunidades necessárias para se viver com qualidade através de acesso a bens materiais, educacionais e culturais.

Demo (2005) critica as práticas de inclusão social, que tendem a gerar o reverso de sua intenção inicial. Isto é, a inclusão não é aceita em sua plenitude. Sendo inevitável a penetração das novas tecnologias, os pobres estarão dentro, mas como excluídos. Serão incluídos, de qualquer maneira, à margem.

Martini (2005) afirma que inclusão digital objetiva tão somente o uso livre da tecnologia da informação como forma de ampliar a cidadania e combater a pobreza, além da inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local.

Em sua obra sobre a política social do conhecimento e novos desafios, Demo (2000) declara que as oportunidades das pessoas estarão cada vez mais condicionadas pelo manejo do conhecimento, passando este à vantagem comparativa mais decisiva. Em consequência, os futuros possíveis se orientarão mais pela educação do que pela assistência.

Diante do exposto, será que inclusão social e inclusão digital estão interligadas em seus propósitos, suas metodologias e seus grupos sociais a quem destinam suas ações? Será que a inclusão digital é um caminho para a inclusão social? Não se pode pensar em inserir socialmente um indivíduo sem o conhecimento das novas tecnologias da informação. Cidadãos inseridos social e digitalmente devem estar cotidianamente conectados aos movimentos sociais e globais, o que exige formação, experiência e oportunidades para participarem e usufruírem do que ocorre.

Diante disso, este artigo se propõe a apresentar uma revisão de alguns dos principais autores sobre inclusão digital e sua contribuição para o processo de inclusão social pela inserção do indivíduo na sociedade e no mercado de trabalho com base no Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social (MAPIDS) e na matriz de análise de projetos de inclusão digital, propostos respectivamente por Brandão (2009) e Lemos (2007).

Inclusão social e digital

Alguns autores buscam retratar a questão da inclusão social numa ótica positiva, como Moreira (2006):

[Inclusão Social] pode ser entendida como a ação de proporcionar para populações que são social e economicamente excluídas – no sentido de terem acesso muito reduzido aos bens (materiais, educacionais, culturais etc.) e terem recursos econômicos muito abaixo da média dos outros cidadãos – oportunidades e condições de serem incorporadas à parcela da sociedade que pode usufruir esses bens. Em um sentido mais amplo, a inclusão social envolve também o estabelecimento de condições para que todos os habitantes do país possam viver com adequada

qualidade de vida e como cidadãos plenos, dotados de conhecimentos, meios e mecanismos de participação política que os capacitem a agir de forma fundamentada e consciente (p. 1).

Mais crítico, Demo (2005, p. 36) argumenta que “inclusão social tornou-se palavra fácil, cujas práticas tendem a ser o reverso”, e cita como exemplo a progressão automática na educação, onde o aluno independente de seu desempenho consegue concluir o ensino médio. O caso do Programa Bolsa Família é emblemático: ele muda a situação do indivíduo? Demo (2005, p. 36) questiona se o que ocorre atualmente é realmente inclusão social e reafirma: "Facilmente aceitamos como inclusão social a inclusão na margem. Os pobres estão dentro, mas dentro lá na margem, quase caindo fora do sistema. Continuam marginalizados."

Então, se a inclusão na margem é aceita, será que a inclusão digital, inclui socialmente o indivíduo? Alguns pesquisadores têm buscado responder a isso se posicionando sobre o objetivo da inclusão digital, como Martini (2005):

[Inclusão Digital] objetiva não somente o uso livre da tecnologia da informação, com a ampliação da cidadania, o combate à pobreza, a garantia da privacidade e da segurança digital do cidadão, a inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local (p. 2).

Mas há ressalvas. Demo (2005), tratando especificamente da educação, afirma:

Os alunos mais pobres ficarão fora, naturalmente, até porque ainda é impensável ter computador em casa e, muitas vezes, na escola. Ficar fora, entretanto, precisa ser visto dialeticamente, porque, sendo inevitável a penetração das novas tecnologias, os pobres estarão dentro, mas como excluídos. Serão incluídos, de qualquer maneira, na margem (p. 38).

Isso seria o desafio da inclusão digital, no qual Demo (2005, p. 38) destaca que "emergem pelo menos dois grandes horizontes: enfrentar o atraso tecnológico, para não ficar para trás definitivamente; enfrentar a precariedade da escola pública, para não permitir que a população seja incluída na margem".

Nessa linha, Werthein (2000), ao destacar a expressão “Sociedade da Informação” como o substituto para o conceito complexo de "Sociedade Pós-industrial", está preocupado com a forma de transmitir o conteúdo específico do "novo paradigma técnico-econômico.

A expressão “Sociedade da Informação”, de acordo com Werthein (2000),

[...] passou a ser utilizada, nos últimos anos [do século XX], como substituto para o conceito complexo de ‘sociedade pós-industrial’ e como forma de transmitir o conteúdo específico do ‘novo paradigma técnico-econômico’. A realidade que os

conceitos das ciências sociais procuram expressar refere-se às transformações técnicas, organizacionais e administrativas que têm como ‘fator-chave’ não mais os insumos baratos de energia – como na sociedade industrial – mas os insumos baratos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações (p. 71).

A Sociedade da Informação, independente de definição, impacta diretamente o desenvolvimento da sociedade por viabilizar novos produtos e serviços. Para além de sua vinculação com o desenvolvimento financeiro, ela traz potencialmente oportunidades para a promoção e expansão de práticas educacionais, trabalhos de cooperação e fomento à interação via redes sociais. Esta compreensão inicia-se nos meios acadêmicos pelos investimentos em pesquisa para geração de novas tecnologias para tratamento e qualificação dos meios da informação, passando pelas empresas e pelos indivíduos que interagem, remodelam e redistribuem as informações.

Segundo Masuda (1982), essa nova sociedade, a do Conhecimento, está baseada na produção de valores informacionais intangíveis, substituindo os tangíveis, sobressaindo a indústria do conhecimento pelo uso compartilhado dos bens. Para ele, essa sociedade será uma comunidade voluntária, em prol do social.

Assim como Masuda, Drucker (1997, p. XVI-XVII) defende que o conhecimento será o diferencial nessa nova sociedade pós-industrial. Essa sociedade, embora não sendo não capitalista e nem anticapitalista, terá no mercado o caminho para sua integração econômica. A questão social que se coloca, mesmo nos países desenvolvidos, relaciona-se à oferta da educação necessária para a formação dos trabalhadores do conhecimento, que deverão se tornar um dos principais grupos sociais da Sociedade do Conhecimento.

A sociedade do Conhecimento é o resultado de uma revolução promovida pela Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que facilitou a integração de métodos e processos de produção, combinando infraestrutura (*hardware*) e programas de computadores (*software*) para automatizar a coleta, o processamento, a distribuição e a utilização da informação. Isso só foi possível graças à Telemática, indústria baseada no uso dos computadores associada às telecomunicações, incluindo a Internet e a rede para o transporte de dados. O uso das redes de comunicações, interligadas através do telefone, cabos de fibra ótica, ondas de rádio (*wireless*), satélites, possibilitam o envio de mensagens, textos, imagens e dados em geral para qualquer ponto do planeta, desde que haja o meio para esta conexão. Esses meios tornam as informações disponíveis a todos nesta grande rede. É neste sentido que

Silveira (2001) ressalta a necessidade de três instrumentos básicos para que os indivíduos participem ativamente da sociedade: o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso. A ausência de qualquer um deles caracterizaria, portanto, a exclusão digital.

O acesso e participação em um mundo no qual a disseminação da informação se realiza predominantemente pelas TICs tornaram-se essenciais para a inclusão social. Uma das formas preferenciais de participação são as redes sociais virtuais em sua expressão enquanto comunidades virtuais.

Castells (1999), ao discutir o novo paradigma técnico-econômico, concluiu que esta sociedade pós-industrial ou "informacional" aparece ligada à expansão e reestruturação do capitalismo desde a década de 80, na qual as redes sociais, e em especial as comunidades virtuais, desempenham importante papel. As mudanças promovidas pela revolução tecnológica em curso proporcionou novas oportunidades e desafios ao fomentar a criação de um novo modelo de sociedade, a sociedade do conhecimento e da informação.

Castells (1999) vê uma "rede" como um conjunto de nós interconectados. Ele reconhece que as redes "constituem uma nova morfologia social de nossa sociedade, e a difusão da lógica das redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura" (p. 108). Com isso, para ele, "pela primeira vez na história, a mente humana é uma força direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo".

As redes sociais apoiadas por computadores tornaram-se um marco para as comunidades virtuais pelo uso de recursos como: e-mails, fóruns, lista de discussão, BBS, grupos de notícias, *chats* e os chamados *softwares* sociais, como Orkut, MSN, etc.

Castells (1999, p. 445-446) afirma que comunidades virtuais são "como uma rede eletrônica de comunicação interativa autodefinida, organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhado, embora algumas vezes a própria comunicação se transforme no objetivo".

Tanto Castells (1999) como Lévy (1999) defendem que "redes" resumem-se apenas em uma grande estrutura global de redes interpessoais, comunitárias e de organizações conectadas à Internet. Atualmente as redes sociais estão cada vez mais difundidas pelo uso de recursos computacionais como e-mail, *sites* de relacionamentos, comunidades virtuais, etc, tornando-se, assim, fonte de pesquisa em redes sociais digitais.

Inclusão digital e o Terceiro Setor

Com uma ótica de revisão do sistema, Korten (2002) apresenta uma visão complementar na qual discute a oferta de alternativas que favorecem e desenvolvem a capacidade de auto-organização de comunidades em torno de interesses locais; criando espaços de socialização e de reconstituição do tecido social; planejando regiões autossustentáveis em termos ambientais, particularmente energéticos; aproveitando as novas tecnologias para desenvolver as relações intercomunitárias e uma sociedade mais horizontal, articulada em rede.

Dentro dessa concepção destaca-se o trabalho que vem sendo realizado por organizações do chamado Terceiro Setor, responsável por várias iniciativas no sentido de minimizar o *apartheid digital*.

Em princípio, o Terceiro Setor é formado por organizações sem fins lucrativos interessados em gerar bens e serviços para a sociedade. São, por exemplo, associações de bairros, clubes, grupos religiosos e espirituais, filantropia empresarial, sindicatos e Organizações Não Governamentais (ONGs). Em contraponto está o Segundo Setor, caracterizado pelo mercado, isto é, pelas empresas privadas com fins lucrativos, e o Primeiro Setor, representado pelo Governo, cuja função é administrar os bens públicos, definir políticas e implantar ações com fins públicos, nas esferas municipal, estadual e federal.

De acordo com Coutinho (2003),

A denominação 'Terceiro Setor' se explicaria, para diferenciá-lo do Estado (Primeiro Setor) e do setor privado (Segundo Setor). Ambos não estariam conseguindo responder às demandas sociais: o primeiro, pela ineficiência; o segundo, porque faz parte da sua natureza visar ao lucro. Essa lacuna seria assim ocupada por um 'Terceiro Setor' supostamente acima da sagacidade do setor privado e da incompetência e ineficiência do Estado. É comum na literatura sobre o tema classificá-lo como sem fins lucrativos (s.p.).

São notáveis os avanços da sociedade quanto a ações participativas. No Brasil, a atuação de igrejas católicas em parceria com o Estado ficou evidenciada durante todo o período colonial até o início do século XIX. Mas a participação efetiva das entidades sem fins lucrativos data do final do século XIX e as parcerias entre o Estado e outras religiões ficaram evidenciadas no século XX, em especial a partir da década de 30, quando outras entidades da sociedade civil passaram a se formar, algumas delas vinculadas ao Estado.

Com o fortalecimento da República e a separação entre Estado e Igreja, as relações entre estes agentes passam por profundas mudanças que incidem na diminuição do espaço

político da igreja. É o momento em que o Estado assume a responsabilidade pela prestação de serviços nas áreas da educação e da saúde extensivas a toda a população brasileira.

Com a modernização da sociedade via industrialização e urbanização no início dos anos 50 do séc. XX, as demandas por serviços públicos se acentuam, o que concorre para a formação de associações de bairro com o objetivo político de conseguirem equipamentos para escolas, postos de saúde e transporte para as regiões que representam.

As décadas de 70 e 80, em pleno domínio do regime militar, são caracterizadas pela crescente desigualdade social e econômica. Somente em meados dos anos 70, os movimentos sociais recomeçam a questionar os direitos dos cidadãos e os deveres do Estado (ALONSO, 1994).

Com o fim do governo militar, ocorre um fortalecimento dos movimentos sociais urbanos e rurais. Novos atores sociais passam a participar de discussões sociais e políticas, sem necessariamente um vínculo partidário. É o momento do surgimento das ONGs e da expressão “Terceiro Setor”.

Os movimentos sociais ganharam força, como destaca Teixeira (2000). Aumentam as pressões dos movimentos populares nas áreas de saúde e da educação, através dos chamados “lobbies populares” no congresso nacional, objetivando a aprovação de emendas populares. A Constituição de 1988 representou um avanço nas questões relativas à política social no Brasil.

O Terceiro Setor se expande e cresce o número de organizações dedicadas em suprir necessidades demandadas pela população menos favorecida, às quais o Estado é incapaz de responder. Resta aos agentes do Terceiro Setor a organização e o atendimento dessas demandas populares. Autores como Gonçalves (apud DELGADO, 2004) associam o crescimento das ONGs com a prática de políticas voltadas para um capitalismo global que gera instabilidade econômica, política e social, particularmente nos países do terceiro mundo.

O Estado e o Mercado não conseguem suprir os desafios do desenvolvimento social com equidade. Fernandes (2002) afirma:

A participação dos cidadãos é essencial para consolidar a democracia e uma sociedade civil dinâmica é o melhor instrumento de que dispomos para reverter o quadro de pobreza, violência e exclusão social que ameaça os fundamentos de nossa vida em comum (p. 12).

A importância do Terceiro Setor é destacada por Cardoso (2005), descrevendo-o como:

[...] um espaço de participação e experimentação de novos modos de pensar e agir sobre a realidade social. Sua afirmação tem o grande mérito de romper a dicotomia entre público e privado, na qual público era sinônimo de estatal e privado de empresarial. Estamos vendo o surgimento de uma esfera pública não estatal e de iniciativas privadas com sentido público. Isso enriquece e complexifica a dinâmica social (p. 8).

A premissa básica do Terceiro Setor é a equidade e a justiça social com as instituições democráticas. Bava (2000) cita a Campanha *Ação contra a fome, a miséria e pela vida*, dirigida pelo sociólogo Hebert de Sousa, o Betinho, como um marco à abrangência e à mobilização, por ter colocado como consigna a possibilidade de participar efetivamente da construção de um projeto democrático. Diz ele: "Vamos sonhar, pensar e praticar a democracia, cada um fazendo a sua parte, tomando iniciativa, pondo a sua própria capacidade a serviço de todos e, com isso, exercendo o direito e o dever de cidadania" (BAVA, 2000, p. 55).

Como o Terceiro Setor abarca um amplo espectro de atividades em múltiplos setores, convive-se com diversas definições. De acordo com Fernandes (2002), o conceito de Terceiro Setor:

[...] denota um conjunto de organizações e iniciativas privadas que visam a produção de bens e serviços públicos. Este é o sentido positivo da expressão 'Bens e serviços públicos'. Nesse caso, implicam uma dupla qualificação: não geram lucros e respondem a necessidades coletivas (p. 21).

Para Rothgiesser (apud DELGADO, 2004), Terceiro Setor compreende "iniciativas privadas que não visam lucros, iniciativas na esfera pública que não são feitas pelo Estado. São cidadãos participando de modo espontâneo e voluntário, em ações que visam ao interesse comum."

Para Gonçalves (apud DELGADO, 2004), o Terceiro Setor é uma esfera de atuação pública, não estatal, formada a partir de iniciativas voluntárias e sem fins lucrativos.

Conceitualmente, não existe um consenso sobre o Terceiro Setor. Entretanto, embora países diferentes tenham sistemas diferentes, mesmo internacionalmente há significativa convergência, principalmente, no que tange em minimizar o impacto social de políticas econômicas.

No Brasil, a ex-primeira-dama, Ruth Cardoso deu à agenda do Terceiro Setor um tom do consenso sinalizando as mudanças, sobretudo quanto ao impacto econômico sobre a

realidade social.

Rifkin (2005) avalia os reflexos que a era da informação traz à atividade econômica e, conseqüentemente, a empregabilidade. Segundo ele, o século XXI será o da corporação virtual, sendo necessário inclusive se repensar o contrato social. Ele prevê que a força de trabalho diminuirá bastante na indústria, nascendo uma nova revolução baseada na criação de capital social, maximizando o bem-estar social.

Fernandes (2005) estima que 200 mil organizações da sociedade civil empregam mais de 1 milhão de pessoas, ressaltando que é a terceira maior categoria na geração de emprego no país. Entretanto, diz que o Terceiro Setor “é mais rico em sua eficácia simbólica que em resultados quantitativos”, afirmação que é questionada por Salamon (2005), ao argumentar que o Terceiro Setor

[...] contrapõe elementos quantitativos para demonstrar que o Terceiro Setor é uma ideia sim, mas é ao mesmo tempo uma realidade dotada de grande força econômica. Ao gerar capital social, o Terceiro Setor, longe de ser ineficiente, parece mais decisivo para o progresso econômico e para a democracia que o capital humano e físico (p. 99).

Com o crescimento do Terceiro Setor, em especial na década de 90, a necessidade de criação de uma lei que regulamentasse o assunto tornou esse debate de abrangência nacional. As Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), resultado da criação da Lei nº 9.790, 23/03/99 (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2008), também conhecida como Lei do Terceiro Setor, constitui-se como marco legal das ONGs, regulamentando particularmente aspectos relacionados à transparência administrativa. Dessa forma, as entidades privadas que atuam em áreas típicas do setor público de interesse social podem ser financiadas pelo Estado ou pela iniciativa privada para ações sem retorno financeiro. Essas entidades podem receber recursos para qualificação profissional, contratação de técnicos e manutenção de infraestrutura, entre outros, objetivando enfrentar os novos desafios sociais impostos pela globalização.

A industrialização e modernização trouxeram oportunidades e desafios, situação que se renova com o impacto e a influência da revolução tecnológica em curso, fomentando a criação de um novo modelo de sociedade, a *Sociedade do Conhecimento e da Informação*, conforme discutido por Castells (1999).

Modelos de avaliação de projetos de inclusão digital e social

O pioneirismo do Terceiro Setor no desenvolvimento de programas de inclusão digital com o propósito de possibilitar a inclusão social ensejou a discussão sobre a avaliação de tais iniciativas no mundo acadêmico.

Segundo Scarpa e Melgaço (2006), os modelos de inclusão digital têm um papel central nas questões sociais para promover o bem-estar, a geração de renda e o desenvolvimento sustentável. Principalmente quando possibilita o diálogo permanente entre organizações sociais, governo, fóruns nacionais, conselhos gestores e de planejamento participativo em ações proativas para a convergência de ações de desenvolvimento.

A tarefa não é simples e necessita de processos claros, além de modelos estruturados para avaliação de projetos nessa área. As TICs têm um papel importante no processo de avaliação quando analisada à luz das mudanças sociais desejadas pelos programas públicos e pelas redes sociais informacionais. Brandão (2009) afirma:

O desafio da avaliação nesse modelo é de reconhecer o valor dessas informações para consolidar entendimentos, apoiar ações necessárias e ampliar o comprometimento e aperfeiçoamento dos indivíduos, grupos, programas, instituições e sistemas enquanto permite a formulação de juízos e recomendações que geram ações, políticas, conhecimento e transformações (p. 22).

Entre as propostas metodológicas para a avaliação de projetos de inclusão digital e social estão Warschauer (2006), Rondelli (2003) e Sorj (2003), que defendem uma metodologia centrada na convergência de recursos digitais (linguagem e conteúdo), físicos (computadores e conectividade), humanos (letramento e educação) e sociais (comunidades e instituições). O debate atual ocorre no sentido de discutir essa composição, ou seja, equipamentos, acessos, ferramentas, conteúdos, letramento e educação, comunidades e instituições, para melhor definir um projeto de inclusão digital efetivo. Pois, segundo esses autores, o modelo atual adotado por telecentros são ineficientes no processo de inclusão digital. Para esse trabalho, destacam-se o MAPIDS (BRANDÃO, 2009) e a Matriz de Avaliação de Projetos de Inclusão Digital (LEMOS, 2007).

Brandão (2009) propõe um modelo que compreende quatro dimensões de indicadores: insumos, processos, resultados e inclusão social (Figura 1). A autora aplica esse modelo no âmbito do Projeto Casa Brasil (2008).

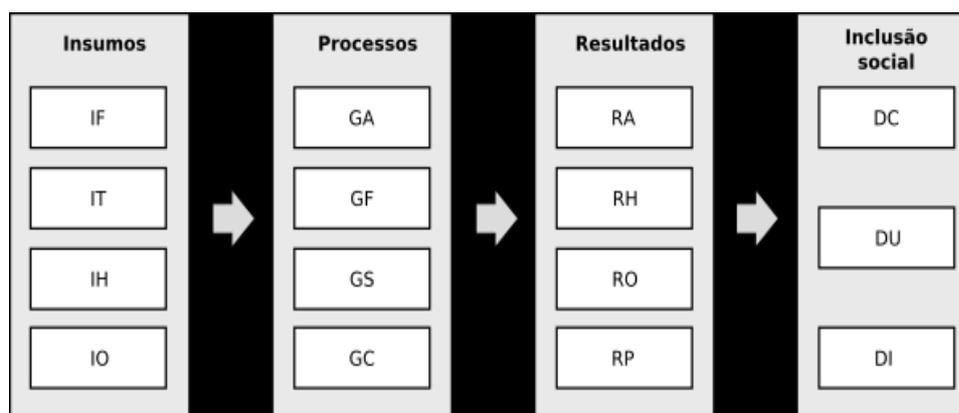


Figura 1: Modelo de avaliação de programas sociais (BRANDÃO, 2009)

Segundo Brandão (2009), seu MAPIDS

[...] é proposto segundo uma abordagem ampliada da avaliação orientada ao participante. Nesse modelo, os princípios políticos e metodológicos são adaptados aos métodos tradicionais de mensuração quantitativa aplicados às análises multidimensionais e qualitativas. Procurou-se adequar os métodos científicos da avaliação para contextos e situações de intervenção comunitária em redes sociais informacionais, com o uso e suporte das TICs. Os gestores e agentes do programa, em geral não especialistas, participam da avaliação do programa como agentes avaliadores não especialistas, formando uma rede de avaliação com suporte das TIC e da internet (p. 31).

Nesse modelo, os indicadores de insumos são compostos de descritores de infraestrutura física (IF), tecnológica (IT), humana (IH) e orçamentárias (IO). Os indicadores de processos são definidos pelos descritores de gestão administrativa (GA), gestão financeira e orçamentária (GF), gestão social (GS) e gestão de conhecimento (GC). Os indicadores de resultados são compostos de descritores (i) de acessibilidade (RA), (ii) de habilidades para a inclusão digital (RH), (iii) de oportunidades econômicas e sociais (RO) e (iv) de participação democrática (RP). Os indicadores de inclusão social são compostos de descritores de mudanças observadas nos indivíduos (DI), na unidade avaliada (DU) e no contexto social (DC).

Nesse modelo, a implementação de avaliação de programa inclui formação a distância em avaliação de programa social e a construção colaborativa para consolidar a rede social criada na unidade avaliada. A abordagem da avaliação é formada por uma concepção formativa e de gestão. Os indicadores resultantes da pesquisa dão subsídio para diferentes análises descritivas, normativas, explicativas, de desempenho de processos, análise e inferências para a identificação de fatores de sucesso e fracasso do projeto.

Segundo Brandão (2009, p. 32), "os indicadores de insumos, bem como de resultados e de inclusão social, deverão ser correlacionados com os indicadores de processos para investigar relações explicativas para os resultados obtidos durante e após a implementação do projeto". O método e os níveis de análise permitem conhecer a realidade e identificar novos conhecimentos sobre o futuro do projeto. Diz Brandão (2009):

As análises descritivas procuram identificar e compreender as particularidades de cada unidade analisada. As análises normativas estabelecem normas e padrões de desempenho das unidades, como também podem identificar grupos e padrões de desempenho semelhantes. As análises explicativas procuram investigar relações que favoreçam a compreensão dos fatores críticos e de sucesso das unidades. Os métodos estatísticos diferem para cada tipo de análise e por essa razão podem ser considerados como etapas de análise distintas (p. 33).

Com isso, conforme representado na Figura 2, "as relações entre as análises descritivas, normativas e de causas e efeitos são representadas a partir dos indicadores nos três níveis do modelo: indivíduo, unidade e contexto" (BRANDÃO, 2009, p. 33).

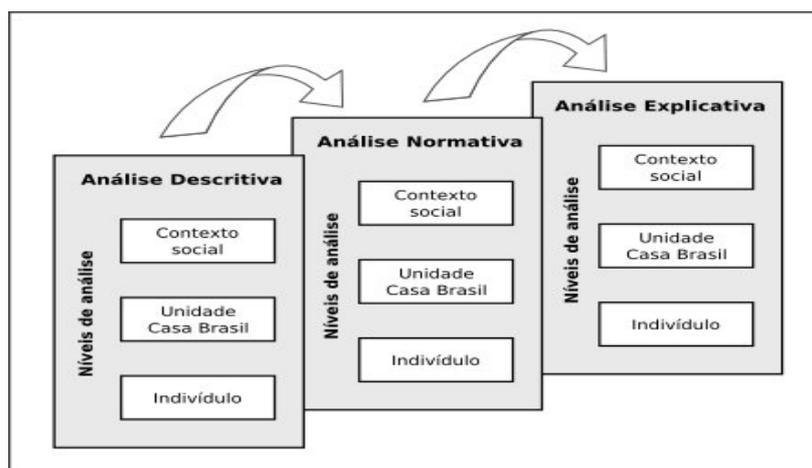


Figura 2: Níveis de análise vs. Tipos de análise (BRANDÃO, 2009)

Com a aplicação do modelo, Brandão (2009, p. 34) relata:

No nível de Contexto Social são observados os fatores externos, políticos ou de cultura. Os resultados são observados no ambiente externo (nível de escolarização, emprego, renda, entre outros). No nível da Unidade [...], são observados fatores de insumos e resultados em função dos seus processos internos de gestão. No nível do indivíduo, são observadas as capacidades individuais, considerando os atores envolvidos e domínios de interesse, tais como motivação, percepções, metas, aspirações, comportamentos e desempenhos observados nas tarefas, oportunidades de emprego e renda, satisfação, bem-estar e mudanças atitudinais dos gestores, técnicos e beneficiários dos programas.

Para avaliação das habilidades de uso das TICs, foi definido um Indicador de Alfabetização Digital e Social (IADS) como um instrumento de avaliação de habilidades para apoiar os processos de mensuração do grau de alfabetização digital e social dos indivíduos, gestores e participantes do programa. Esse indicador é composto por quatro dimensões:

- *Uso pessoal e lazer*, para representar as habilidades de uso pessoal das TICs em sua aplicação cotidiana e para o lazer;
- *Uso autônomo*, para representar as habilidades de uso das TICs no trabalho, de maneira autônoma, para a resolução de problemas, geração e produção de informações e conhecimentos;
- *Uso social e colaborativo*, para representar as competências e uso das TICs para o relacionamento em redes sociais, comunidades virtuais, aprendizagem social, participação e colaboração em processos de construção e produção colaborativa para o benefício social e institucional;
- *Uso inovador sustentável*: para representar as competências de uso criativo e inovador das TICs na solução de problemas comunitários preservando-se os valores, identidades, cultura e recursos ambientais.

Essas dimensões de construtos comportamentais representam padrões de uso das TICs na vida das pessoas e têm sua definição inspirada nos conceitos de inclusão digital, alfabetismo digital, alfabetismo funcional, alfabetismo informacional e competência informacional (AUN; MOURA 2007; AUN; ANGELO, 2007).

Lemos (2007) propôs uma matriz de análise de projetos de inclusão digital (Quadro 1) que apresenta uma divisão entre inclusão espontânea e inclusão induzida, essa última dividindo-se em três categorias: Técnica, Cognitiva e Econômica. Segundo o autor, a imersão é uma inclusão espontânea. A forma induzida é aquela onde existem espaços para o aprendizado de novas habilidades para o manuseio das novas tecnologias da informação, geralmente em projetos sociais (ONGs, telecentros, cibercafés, etc).

Dimensão	Descrição		
Espontânea	Formas de acesso e uso das TICs em que os cidadãos estão imersos com a entrada da sociedade na era da informação, tendo ou não formação para tal uso. A simples vivência em metrópoles coloca o indivíduo em meio a novos processos e produtos em que ele terá que desenvolver capacidades de uso das TICs. Como exemplo podemos citar: uso de caixas eletrônicos de bancos, cartões de crédito com chips, <i>smart cards</i> , telefones celulares, etc.		
Induzida	Projetos induzidos de inclusão às tecnologias eletrônicas e às redes de computadores executados por empresas privadas, instituições governamentais e/ou não governamentais.	Técnica	Destreza no manuseio do computador, dos principais <i>softwares</i> e do acesso à internet. Estímulo do capital técnico.
		Cognitiva	Autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios, estímulos do capital cultural, social e intelectual. Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea.
		Econômica	Capacidade financeira em adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e <i>software</i> básicos. Reforço dos quatro capitais (técnico, social, cultural e intelectual).

Quadro 1: Matriz de análise de projetos de inclusão digital

Em relação à avaliação Brandão (2009) propõe o MAPIDS (Modelo de Avaliação de Projetos de Inclusão Digital e Social). Segundo a autora,

[...] o modelo pressupõe a avaliação por gestores e agentes; a formação em avaliação; a definição colaborativa das variáveis e indicadores (de insumos, processos, resultados e impactos) e das análises descritivas, normativas e explicativas, com um portal na Internet para integrar as redes sociais de avaliação. A avaliação das habilidades de uso das TICs é sugerida por um *Indicador de Alfabetização Digital e Social* (IADS), com quatro dimensões: uso pessoal e lazer; uso autônomo; uso social e colaborativo; e uso inovador sustentável (BRANDÃO, 2009, p. 33).

De acordo com Brandão (2009, p. 17), [...] “um dos aspectos importantes do MAPIDS é promover processos meta-cognitivos, direcionados para os indivíduos, os grupos e os contextos sociais e culturais de maneira a promover a reflexão crítica sobre o programa alvo da avaliação”.

Além disso, o aspecto educacional do MAPIDS é desenvolvido e construído em conjunto, através de um processo de formação para os participantes do projeto. Brandão (2009, p. 18) o define como:

[...] um modelo de avaliação de programas de inclusão digital e social onde os métodos e procedimentos de avaliação são apropriados para que se desenvolva uma tomada de consciência sobre os processos de transformação social idealizados para o programa [...].

Em paralelo, Lemos (2007) propõe uma matriz para avaliação de projetos de inclusão digital dividido em dois tipos: inclusão espontânea e induzida. Por exemplo, quando se realiza uma operação de saque, consulta ou depósito em um caixa eletrônico, por menor que seja o conhecimento, os cidadãos interagem com a TIC. Essa seria a inclusão digital espontânea. A forma induzida é aquela onde existem espaços para o aprendizado de novas habilidades para o manuseio das novas tecnologias da informação, geralmente em projetos sociais (ONGs, telecentros, cibercafés, etc). A forma induzida divide-se em três categorias (LEMOS, 2007, p. 43):

Técnica – habilidade e destreza no manuseio do computador, dos principais *softwares* e do acesso à Internet; estímulo do capital técnico.

Cognitiva - Autonomia e independência no uso complexo das TICs; visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual; prática social transformadora e consciente; capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea.

Econômica - Capacidade financeira em adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e *softwares* básicos; reforço dos quatro capitais (técnico, social, cultural, intelectual).

Diversas questões emergem do que foi exposto. Entre essas questões está: O conhecimento adquirido em um projeto de inclusão social e digital possibilita de fato a inclusão no mercado de trabalho?

Assim, entende-se que avaliar projetos de inclusão digital do ponto de vista social é relevante, uma vez que tal análise pode contribuir não só para os participantes dos cursos de inclusão digital como é o caso do JEDI, apresentado a seguir, mas para qualquer outra iniciativa que porventura apresentem características semelhantes.

Estudo de caso

Formado enquanto uma comunidade virtual, o DFJUG (BRASÍLIA JAVA USERS GROUP, s/d) tem como objetivo disseminar o uso da linguagem Java através de cursos, palestras, listas de discussão, entre outras formas. Segundo Oliveira (2005), é um dos maiores Grupos de Usuários JAVA (JUG) do mundo, com mais de 30.000 associados.

Uma das ações do DFJUG, o Java Education and Development Initiative (JEDI), objeto de estudo neste trabalho, desenvolve-se a partir de uma iniciativa nascida nas Filipinas que se disseminou rapidamente no Brasil, para oferecer gratuitamente à sociedade cursos de Informática via Internet, na modalidade a distância, e para contribuir para a inclusão social via

inclusão digital, o que levanta a questão da avaliação de tal iniciativa.

Baseado nos estudos realizados por Brandão (2009) e Lemos (2007), foram identificadas as variáveis para análise empírica a partir do perfil do usuário do JEDI (UF, idade, escolaridade, ocupação, renda familiar, sexo, estado civil e moradia). Além disso, foi aplicado um questionário para identificar: motivação, expectativa e desenvolvimento profissional. Com isso, pode-se realizar cruzamentos dessas variáveis qualitativas que demonstra os aspectos da iniciativa JEDI.

No modelo de Brandão (2009) foi utilizado o Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICs de uso autônomo das informações e dos serviços na resolução de problemas, identificado através das questões sobre o conhecimento anterior e atual, detalhando especificamente o conhecimento em programação de computadores. Na matriz de análise de projetos de inclusão digital de Lemos (2007), o participante da iniciativa foi identificado através das questões relacionadas ao que o levou a participar do JEDI, através da afirmativa Treinamento Especializado, além do conhecimento anterior e atual em programação. Com esses resultados, a iniciativa enquadra na matriz de Lemos, como um projeto de inclusão, as tecnologias eletrônicas de forma induzida cognitiva.

Conclusões

A ideia inicial deste trabalho era o estudo sobre formas de avaliação da efetividade de projetos de inclusão digital. Surgiu então a proposta de avaliar a iniciativa JEDI, mantida pelo Grupo de Usuários Java do Distrito Federal (DFJUG) indo ao encontro da aplicação e do teste, com recortes, dos dois modelos: Lemos (2007) e Brandão (2009).

Um questionário foi então construído a partir dos dois modelos, objetivando mapear o perfil, a motivação, a expectativa e o desenvolvimento profissional dos participantes do JEDI. O objetivo era identificar se houve mudança na realidade social do indivíduo participante a partir do conhecimento adquirido: foi possível entrar no mercado de trabalho? Melhorar sua condição financeira? Esse conhecimento trouxe novas oportunidades?

Como resultado desta pesquisa, identificam-se, conforme o Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social – MAPIDS (BRANDÃO, 2009) e a Matriz de Avaliação de Projetos de Inclusão Digital (LEMOS, 2007), respostas do questionário relacionadas ao perfil, motivação, expectativa e o desenvolvimento. O participante do JEDI tem as habilidades de uso das TICs, apresentadas no Indicador de Alfabetização Digital e

Social (IADS) para mensuração do grau de alfabetização digital e social dos indivíduos da iniciativa. Esse indicador é identificado através de uma das quatro dimensões, definida por Brandão (2009).

Avaliando o resultado da pesquisa, através das questões sobre o conhecimento anterior e atual, foi detalhado especificamente o conhecimento em programação de computadores. O comportamento representado nas repostas define padrões de uso das TICs na vida das pessoas inspirado nos conceitos de inclusão digital, alfabetismo digital, alfabetismo funcional, alfabetismo informacional e competência informacional (AUN; MOURA, 2007; AUN; ANGELO, 2007).

Já em Lemos (2007), o enquadramento da iniciativa foi através das questões relacionadas a que levou o indivíduo a participar do JEDI, através da resposta da afirmativa: “Treinamento Especializado”, aliando isso ao conhecimento anterior e atual em programação, além da identificação de que a maioria prefere o módulo de programação WEB. Isso apresenta que o JEDI é uma iniciativa de inclusão às tecnologias eletrônicas de forma induzida cognitiva, onde o participante tem autonomia e independência no uso complexo das TICs.

Com isso, o resultado alcançado apresenta um conjunto de informações que mostram que a iniciativa JEDI não só pode ser vista como um meio para se iniciar nos conhecimentos inerentes à Tecnologia da Informação, mas também de aprimoramento de conhecimento em desenvolvimento de sistemas de informação.

A presente pesquisa foi respondida por 1.173 dos 32.608 alunos, alcançando um resultado estatístico de 97% de confiança. Para se identificar os indivíduos que buscam sua inclusão através do JEDI, selecionaram-se os participantes com renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos. Com isso, chegou-se a um universo de 428 respondentes. De acordo com Paulo Freire, “educar é transformar as pessoas”; logo, esta pesquisa, prioritariamente, optou pelo aprofundamento da compreensão sobre estar ou não essa iniciativa como o JEDI contribuindo para essa transformação. Em síntese, os resultados obtidos a partir do uso dos modelos de avaliação demonstraram que o JEDI está cumprindo esse papel.

Os resultados da pesquisa de campo, e a análise dos principais autores sobre o tema inclusão digital e sua correspondência à inclusão social, demonstraram que inclusão digital é uma decorrência natural do desenvolvimento da TIC. Isoladamente a inclusão digital não implica inclusão social, visto que o uso da TIC é uma necessidade do modo de produção da

riqueza socioeconômica, não sendo por si só um instrumento de transformação social. É, contudo, elemento essencial para a inclusão social.

As principais conclusões podem ser resumidas em:

- Algumas iniciativas de inclusão digital vivem um dilema, visto o desconhecimento sobre os resultados de suas ações, combinando a falta de ferramentas para mensurar o conhecimento adquirido e saber se a iniciativa está transformando a vida dos participantes do projeto.
- A análise da literatura demonstrou a escassez de ferramentas metodológicas ou modelos capazes de tal avaliação, particularmente para o contexto de inclusão digital e social.
- O Terceiro Setor, apesar de importante coadjuvante, não tem a solução para resolver os problemas sociais do país.
- A inclusão digital não garante a inclusão social: é necessária, mas não suficiente.
- Há muito que se aprender com a aplicação das tecnologias de informação e comunicação para solução de problemas sociais.
- Os modelos de avaliação de projetos sociais e digitais ainda são incipientes.
- Conhecimento somente agrega valor quando associado à prática.
- A tecnologia da informação associada a outras variáveis tem significativo potencial para fomentar mudanças na realidade pessoal, de grupo e social.

DIGITAL INCLUSION AND SOCIAL INCLUSION: THEORETICAL AND METHODOLOGICAL CONTRIBUTIONS

Abstract

Social and Digital Inclusion has been a subject of debate in academia, in business and at government. Projects actions in this area have been disclosed discussed and received by the whole society. However, after participating in these projects, one does not know the fate of those who participated in programs of social and digital inclusion. It is possible to say that they have become digitally included, but, likewise, would be possible to say that they have become socially included? Would those projects actually achieved their initial goals as they had proposed? This article reviews the main actors interested in the subject and discusses models for evaluation of digital inclusion projects and its social inclusion impact.

Key-words. Digital Social; Social Social; Social Programs Evaluation.

Referências

- ALONSO, L. Movimentos sociais e cidadania: uma contribuição da psicologia social. In: SPINK, M. J. (Org.) *Cidadania em reconstrução*. São Paulo: Cortez, 1994, p.75-92.
- AUN, M. P.; ANGELO, E. D. S. Observatório da inclusão Digital. In: AUN, M. P. (Ed.) *Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007, p.63-101.
- AUN, M. P.; MOURA, M. A. A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas. In: AUN, M. P. (Ed.) *Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007, p.19-62.
- BAVA, S. C. O terceiro setor e os desafios do Estado de São Paulo para o século XXI. *Cadernos Abong*, São Paulo: Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais, n. 27, p. 41-86, 2000.
- BRANDÃO, M. F. R. *Um modelo de avaliação de projeto de inclusão digital e social*. 2009. Tese de Doutorado - Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Departamento de Psicologia, Universidade de Brasília. Brasília - DF, 2009.
- BRASÍLIA JAVA USERS GROUP. Brasília: DFJUG, 2008. Disponível em: <<http://www.dfjug.org/DFJUG>>. Acesso em 16 jun. 2008.
- BURÉ, C. E. Digital inclusion without social inclusion: the consumption of information and communication technologies (ICTs) in homeless subculture in central scotland. *The Journal of Community InformaTIC*, Vancouver, CA: Centre for Community Informatics Research, Training and Development, v. 2, n. 2, p.116-133, 2009. Disponível em: <<http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/251/212>>. Acesso em 24 set. 2008.
- CARDOSO, R. Fortalecimento da sociedade civil. In: IOSCHPE, E. (Org.) *3º Setor: desenvolvimento social sustentado*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005, p.7-12.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede: A era da informação: economia, sociedade e cultura*. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.
- COSTA, C. S; VISCONTI, G. R. *Terceiro setor e o desenvolvimento social*. Relato Setorial n. 3, 2001. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/relato/tsetor.pdf>. Acesso em 20 out. 2008.
- COUTINHO, J. Desmistificando o terceiro setor. *Lutas Sociais*. São Paulo: NEILS e Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da PUC/SP, v. 9/10, 2003. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/025/25res_montano.htm>. Acesso em 25 jul. 2008.
- DELGADO, M. V. M. O Terceiro Setor no Brasil: Uma Visão Histórica. *Revista Espaço Acadêmico*. Maringá: Departamento de Ciências Sociais - Universidade Estadual de Maringá, n. 37, 2004. Disponível em <<http://www.espacoacademico.com.br/037/37cdelgado.htm>>.

Acesso em 16 ago. 2008.

DEMO, P. *Política Social do Conhecimento: sobre futuros do combate a pobreza*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

DEMO, P. Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social. *Inclusão Social*. Brasília: IBICT, n. 1, p. 36-38, 2005.

DRUCKER, P. *Sociedade pós-capitalista*. 6. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Orgs.) *Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FERNANDES, R. C. *Privado porém público: o terceiro setor na América latina*. 2. ed. Rio de Janeiro: Relume Dumaré, 2002.

FERNANDES, R. C. O que é o Terceiro Setor? In: IOSCHPE, E. (Org.) *3º Setor: desenvolvimento social sustentado*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005. p.25-33.

KORTEN, D. C. *O Mundo pós-corporativo*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

LEMONS, A. (Org). *Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil*. Salvador: EDUFBA, 2007.

LEMONS, A.; COSTA, L. F. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*. Aracaju: Observatório de Economia e Comunicação (Obscom) / UFSE, v. 7, n. 3, 2005. Disponível em: <<http://www2.eptic.com.br/arquivos/Revistas/VII,n.3,2005/AndreLemosLeonardoCosta.pdf>>. Acesso em 14 out. 2008.

LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARTINI, R. Inclusão digital & inclusão social. *Revista Inclusão Social*. Brasília: IBICT, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/7/13>>. Acesso em 21 out 2008.

MASUDA, Y. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982.

MATELLART, A. *História da sociedade da informação*. São Paulo: Loyola, 2002.

MOREIRA, I. DE C. A inclusão social e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil. *Revista Inclusão Social*. Brasília: IBICT, v. 1, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/29/50>>. Acesso em 21 out 2008.

OLIVEIRA JUNIOR, D. A. de. *Comunidades de prática: um estudo dos grupos de usuários*

Barbarói. Santa Cruz do Sul, n. 32, jan./jul. 2010.

JAVA brasileiros. 2005. Dissertação de Mestrado -Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação, Universidade Católica de Brasília. Brasília - DF, 2005.

PROJETO CASA BRASIL (2008). Disponível em: <<http://www.casabrasil.gov.br>>. Acesso em 03 jun. 2008.

RIFKIN, J. Identidade e natureza do terceiro setor. In: IOSCHPE, E. (Org.) *3º Setor: desenvolvimento social sustentado*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005. p.13-24.

RONDELLI, E. Quatro passos para a inclusão digital. *Revista Sete Pontos*. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá, n. 5, 2003. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em 22 out 2008.

SALAMON, L. Estratégias para o fortalecimento do terceiro Setor. In: IOSCHPE, E. (Org.) *3º Setor: desenvolvimento social sustentado*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005. p.89-112.

SCARPA, E. V.; MELGAÇO, M. *A experiência de implantação do balanced scorecard: bsc vapt vupt*. 33 slides apresentados em palestra no 12º Congresso de Referências Bibliográficas 100 Informática Pública – CONIP. São Paulo, 2006.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *OSCIP, o que é?* Belo Horizonte: SEBRAE, 2008. Disponível em: <<http://www.sebraemg.com.br/culturadacooperacao/oscip/02.htm>>. Acesso em 17 ago. 2008.

SILVEIRA, S. A. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SORJ, B. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

TAKAHASHI, T. (Org.) *O livro verde. A sociedade da informação no Brasil*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>>. Acesso em 08 jul. 2008.

TEIXEIRA, A. C. C. *Identidades em Construção: as organizações não-governamentais no processo brasileiro de democratização*. 2000. Dissertação de Mestrado - Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Ciência Política do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade de Campinas. Campinas, 2000.

WARSCHAUER, M. *Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Senac, 2006.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*. Brasília: IBICT, v. 29, n. 2, 2000. p.71-77. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em 20 jul. 2008.

Data de recebimento: 01/04/2010

Data de aceite: 15/06/2010

Sobre os autores: *Luiza Beth Nunes Alonso* é graduada em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo (1975), Mestre (1981) e Doutora (1985) em Educação pela Universidade de Harvard. É professora e diretora do Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação da Universidade Católica de Brasília.

Edilson Fernalda é graduado em Tecnologia da Computação pelo Instituto Tecnológico da Aeronáutica (1979), Mestre em Sistemas e Computação pela Universidade Federal da Paraíba (1988) e Doutor em Ciência da Computação pela Universidade de Montpellier (1992). É professor titular da Universidade Católica de Brasília, atuando no Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação.

Gislane Pereira Santana é graduado em Relações Internacionais pelo Centro Universitário de Brasília (2006) e Mestre em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação pela Universidade Católica de Brasília (2009). Atualmente, é professor da Faculdade Projeção (Taguatinga, DF), e consultor de TI no Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).