

Telecentros: “juventude conectada” é inclusão digital?

Estrella Benaion Bohadana* & Helga Nazario**

Resumo: O surgimento da Internet, com barreiras físicas reduzidas e tempo assíncrono, traz importantes mudanças no acesso à informação, introduzindo as redes virtuais, ampliando a difusão de cultura e ciência, além de modificar de maneira significativa a configuração do consumo. No Brasil, embora as estatísticas revelem um crescente aumento do número de conectados entre as camadas favorecidas, no que se refere à população de baixa renda, a falta de infra-estrutura física, de computador e o custo elevado das conexões apresentam-se como importantes fatores responsáveis pelo não acesso à Internet dessa população. Os telecentros são uma proposta dos Ministérios das Comunicações, da Ciência e Tecnologia e do Planejamento e visam promover o “(...) *desenvolvimento local* em suas diversas dimensões”. No entanto, o fato de os telecentros não fazerem parte de uma política pública mais ampla, capaz de responder pelo acesso à educação e à cultura da população de baixa renda, nos levam a questionar os ambiciosos objetivos do projeto de Telecentros, principalmente no que se refere à ampliação da formação da cidadania. Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa sobre a educação de jovens em espaços não formais e a política de inclusão digital realizada nos telecentros, no município de Niterói.

Palavras-chave: Jovens de baixa renda, Internet, Tecnologias da Informação e Comunicação.

Abstract: The emergence of the Internet, with physical barriers and reduced time asynchronous, brings important changes in access to information, introducing the virtual networks, expanding the diffusion of culture and science, and modify significantly the patterns of consumption. In Brazil, although statistics reveal an increasing number of connected in high-income population, the underprivileged stratum suffers with lack of physical infrastructure, computers and high cost of connections. The Telecentros are a proposal of the Ministries of Communications, Science and Technology and Planning and to promote the “(...) *local development* in its various dimensions”. However, the fact that the telecentros are not part of a public policy wider and capable of meeting the access to education and culture of low-income population, allows us to question the ambitious design goals for them, especially as regards the expansion of citizenship education. This article presents the results of a survey on the education of young people in non formal settings and digital inclusion policy performed the telecentros, in Niterói.

Keywords: Low-income youth, Internet, Information Technology and Communication.



* **ESTRELLA BENAION BOHADANA** é Professora-Orientadora do Programa de Pós-Graduação de Educação e Cultura Contemporânea da Universidade Estácio de Sá (UNESA); Doutora em História dos Sistemas de Pensamento pela Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro



** **HELGA NAZARIO** é Mestra em Educação e Cultura Contemporânea (Programa de Pós-Graduação de Educação e Cultura Contemporânea da Universidade Estácio de Sá (UNESA).

Introdução

As transformações que ocorrem a partir do fim século XX, em sociedades globalizadas, geram uma gama de modificações nas relações sociais. Estamos insertos no que se passou a denominar a Sociedade da Informação, cujo principal alicerce é a comunicação. Nessa nova sociedade, o desenvolvimento social se dá pela ênfase nos processos de produção, difusão e uso de informações, principalmente nas mídias digitais.

O surgimento da Internet, com barreiras físicas reduzidas e tempo assíncrono, traz importantes mudanças no acesso à informação, introduzindo as redes virtuais, ampliando a difusão de cultura e ciência, além de modificar de maneira significativa a configuração do consumo.

No Brasil, embora as estatísticas revelem um crescente aumento do número de conectados entre as camadas favorecidas, no que se refere à população de baixa renda, a falta de infra-estrutura física, de computador e o custo elevado das conexões apresentam-se como importantes fatores responsáveis pelo não acesso à Internet dessa população (CGI, 2009, p.45). Há uma identificação explícita entre *novas tecnologias* e *progresso*, fazendo crer que o mundo esteja acessível a todos que se conectam à Internet e que o uso desta possa reverter o cenário de exclusão social da população de baixa renda.

Poderíamos elencar uma série de ações e projetos de inclusão digital implementados pelo poder público, sempre associando a inclusão digital à inclusão social. Porém, em se tratando de estratégias de impacto no cotidiano dos jovens, consideramos que as características – livre acesso e

gratuidade de Internet – dos *telecentros.br* os tornariam uma iniciativa bem-sucedida.

Os telecentros são uma proposta dos Ministérios das Comunicações, da Ciência e Tecnologia e do Planejamento definidos como espaços públicos e gratuitos que visam proporcionar acesso às TIC, com computadores conectados à Internet, “incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do *desenvolvimento local* em suas diversas dimensões”. Em 2010, existiam treze telecentros em funcionamento em Niterói.

O fato de os telecentros não fazerem parte de uma política pública mais ampla, capaz de responder pelo acesso à educação e à cultura da população de baixa renda, nos levam a questionar os ambiciosos objetivos do projeto de Telecentros, principalmente no que se refere ampliação da formação da cidadania.

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa sobre a educação de jovens em espaços não formais e a política de inclusão digital realizada nos telecentros, no Município de Niterói.

Sobre a inclusão digital

O conceito de exclusão digital começou a ser delineado na década de 1990, a princípio com sentido análogo ao termo “*digital divide*”. Esse se referia à lacuna existente entre os indivíduos que possuíam ou não acesso aos computadores, à Internet, e à informação *on line*. No entanto, segundo Warschauer, esta noção reducionista desconsidera que “o acesso significativo às TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à internet. [...] insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais,

humanos e sociais” (2006, p. 21) e que os indivíduos não se classificam apenas entre os que têm acesso e os que não têm.

Outros sentidos foram atribuídos à exclusão digital, apontando a relação desta com uma teia de causalidades – idade, etnia, renda, educação, política – e que qualquer iniciativa para reduzi-la não poderia desconsiderar esse contexto (WARSCHAUER, 2006, p. 21-24).

Warschauer (2006) enfatiza ser necessário focar a transformação social e não as tecnologias. Debater os conceitos de inclusão social e TIC são alternativas que, de modo mais acurado, retratam os desafios a serem superados. A discussão muda do eixo exclusão digital para inclusão social, uma vez que, o cerne das ações políticas globais não deve ser apenas superar a exclusão digital. A exclusão digital passa, então, a ser concebida como fato relacionado a uma exclusão maior, a social.

Elencando questões relacionadas a exclusão digital de parte significativa da população, Mattos e Chagas (2008), afirmam que a falta de investimentos na melhoria da educação básica, aumenta as desigualdades educacionais e consolida as diferenças. Portanto, não seria possível captar se “de fato a ampliação do número de pessoas conectadas à Internet significa que essas pessoas estão percebendo um acesso qualificado às TIC e se de fato esse acesso tem promovido uma melhoria significativa na qualidade de vida dessas pessoas” (*Op. Cit.*, 2008, p. 72).

Em uma outra abordagem, Cazeloto (2008) afirma que a inclusão digital é um *artifício de engenharia social* que visa estender à maioria as possíveis vantagens que as classes média e alta usufruem ao conectar-se. A crítica que faz à ação dos programas sociais de

inclusão digital (PSID) é a de que esses estão voltados para capacitar os usuários a realizarem as tarefas mais simples e são oferecidos cursos básicos, que não requerem atualizações velozes e constantes de sua clientela, nos quais “o capital cognitivo fornecido (...) é perecível e estático, ao passo que a cibercultura faz da velocidade uma forma de riqueza e subordinação” (*Op. Cit.*, 2008, p. 135).

Outros fatores que, sem dúvida, influenciam a inclusão digital são a alfabetização e o letramento. Não podemos desconsiderar que o amplo acesso à escola (97,6%) nem sempre se traduz em aprendizado, já que “entre as 28,3 milhões de crianças de 7 a 14 anos, que pela idade já teriam passado pelo processo de alfabetização, foram encontradas 2,4 milhões (8,4%) que não sabem ler e escrever” (IBGE, 2008). Ainda contamos com 14,1 milhões de analfabetos absolutos, o que corresponde a 10,0% da população adulta. É no fim da adolescência que a precariedade da educação se traduz em números decisivos: a escolaridade é de 7,9 contra os 10 anos esperados.

Nesse caso, não é apenas o analfabetismo que inviabiliza o letramento digital, pois o analfabetismo funcional também deve ser contabilizado. Em 2007, esse percentual era de 21,7% e, se somados aos 10,0% de analfabetos absolutos, chega-se ao patamar de **31,7%** da população (*Ibid.*, p. 45), não alcançando mínimo esperado de competências para a lectoescrita. Esses indivíduos não efetivarão a produção de conhecimento autônomo por meio de busca e seleção de informações, quer em livro, quer na Internet.

Com base nesses dados, indagamos: até que ponto pode-se falar de inclusão digital, no caso de indivíduos que não

incorporaram os hábitos de busca e seleção de informações, quer em livro, quer na Internet, indispensáveis à produção da autonomia?

Sobre telecentros, jovens e monitores

Os telecentros são espaços gratuitos com computadores conectados à Internet para uso da população de baixa renda. Esses estabelecimentos, tanto podem ser vinculados a instâncias governamentais como não governamentais (ONG), bem como a entidades religiosas.

Nos cinco telecentros pesquisados, verificando que seus frequentadores são em sua maioria jovens entre 15 e 20 anos (69%), de sexo masculino (64%) e com baixo poder aquisitivo, 74% dos usuários possui até um salário e de um a três salários mínimos. Esses jovens, usuários de telecentro, se divertem

navegando na Internet. E fizeram seus primeiros contatos com a Internet em *lanhouse* (38%), seguido do telecentro (23%). São assíduos frequentadores dos telecentros, chegam a ir de três a quatro vezes por semana (41%), para navegar no Orkut, MSN, Twitter ou Facebook.

Esta busca incessante pelo entretenimento digital também foi mencionada nas entrevistas realizadas com os monitores de telecentros. Ao serem questionados acerca da inclusão digital, todos, com pequenas variações, disseram que esta se trata de tarefa importante para a promoção da cidadania e do desenvolvimento social dos indivíduos que frequentam os telecentros. Porém, contraditoriamente, afirmaram que as atividades mais realizadas nestes estabelecimentos se voltam para o entretenimento, como podemos acompanhar no quadro abaixo:

Quais são as atividades mais realizadas pelos jovens neste telecentro?

- | | |
|-----------|---|
| Monitor 1 | <i>Se depender deles, eles fazem o trabalho escolar em vinte minutos e dá primeira pesquisa que vier. E ficam o resto da tarde no joguinho, na brincadeira, no Orkut. A gente determina você terminou o seu trabalho aqui, então você tem mais vinte minutos pra você abrir o seu MSN, o seu Orkut.</i> |
| Monitor 2 | <i>Ah, o primeiro foco de interesse deles é mais a informação, a interação com outras pessoas, se relacionar (...) sites de bate-papo, MSN e tem o Orkut e e-mails também.</i> |
| Monitor 3 | <i>Sites de relacionamento, nessa faixa etária, o Orkut e o MSN.</i> |
| Monitor 4 | <i>MSN, Orkut,..., só acima de dezesseis anos.</i>

<i>E1 - Eles tentam quebrar essas regras?</i>

<i>M4 - Tentam sempre (...)</i>

<i>M4 – (contradição) não é um grupo que tá preso apenas ao lazer, porque Orkut, MSN, eu penso que é distração, é lazer... Você consegue fazer varias atividades ao mesmo tempo (...) então, você tá usando Orkut, MSN, mas ao mesmo tempo, você tá procurando, pesquisando alguma coisa pra faculdade.</i> |
| Monitor 5 | <i>Eles vêm mais para usar o telecentro em relação ao lazer, diversão, a procura é mais por sites de relacionamento. Blogger, todo o tipo de bate-papo na internet, [], Terra, e-mail, Messenger, Hotmail, essas coisas, a maioria é pra isso, raramente você vai ver alguma pessoa usando a internet pra outra coisa que não seja sites de relacionamento.</i> |

Esses dados, relativos a uma pequena amostra de realidade, e que sem dúvida não podem ser indiscriminadamente generalizados, são, no entanto bastantes para justificar nossas suspeitas de que os telecentros estão longe de realizar as expectativas que levaram à sua criação.

Algumas considerações

Apesar do aparente esforço e dos investimentos em popularizar a Internet em telecentros, indagamos: seria a Internet o caminho para propagar as transformações na sociedade e promover a inclusão digital dos jovens de baixa renda? E os telecentros, idealizados pelo governo com esta finalidade, estão alcançando suas metas?

Apesar de toda a mobilização apresentada em torno da promoção de mais conexões à Internet, não podemos refutar a observação feita por Castells (2008) de que o papel da Internet, nos dias de hoje, ainda que seja determinante na vida social e econômica, não é considerado por si só fator de inclusão ou exclusão social: o mais importante “[...] continuará sendo o acesso ao trabalho e à carreira profissional, e, antes, o nível educacional, porque *sem educação a tecnologia não serve para nada*. [...] Na realidade, a Internet amplia a mais antiga lacuna social da história, que é o nível de educação”.

Seria possível para o jovem de baixa renda, em sua maioria educado por uma escola ineficiente, partir para o contato com a Internet em telecentros e incluir-se digital e socialmente?

A afirmação de que o telecentro deve proporcionar o “uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, sua

inserção na sociedade da informação e o *fortalecimento do desenvolvimento local*”, evidencia um discurso que não leva em conta a formação educacional e profissional da população. Esse é um discurso que faz crer que a tecnologia e os avanços da sociedade se entrelaçam e que o acesso eficiente, planejado, intencional e competente às TIC pode contribuir para melhorar as oportunidades de vida; entretanto, ignoram que os já marginalizados possuem oportunidades reduzidas. Portanto, os dados indicam que é improvável que a *inclusão digital gere inclusão social*.

E, continuamos indagando: é possível ao indivíduo analfabeto funcional, pobre, excluído de seus direitos de cidadão, apoderar-se das tecnologias para magicamente modificar o seu quadro social?

Mesmo Warschauer, pesquisador entusiasta das TIC em países pobres, enfatiza a importância que a educação desempenha no processo de inclusão digital. Suas pesquisas evidenciaram a necessidade de ações governamentais complexas que promovam mais do que o acesso ao computador e à Internet por meio de fornecimento de computadores. Para esse autor, é imperativo fomentar ações que permitam ao sujeito a construção de estruturas prévias, tais como “a língua, o letramento, a educação, as estruturas comunitárias e institucionais” (WARSCHAUER, 2006, p.23). Somente após essa construção, seria possível realizar um uso significativo das tecnologias.

Neste caso, se tornar incluído digital requer o prévio domínio da leitura e escrita em situações que exijam intencionalidade da ação comunicativa (SOARES 2002, p. 143-160). Ser letrado é, então, participar de “o estado ou *condição* de indivíduos ou de grupos

sociais de sociedades letradas que exercem efetivamente as práticas sociais de leitura e de escrita, participando competentemente de eventos de letramento” (*Op. Cit.*, 2002, p.143-160).

O letramento digital requer igualmente o domínio de tecnologia e a compreensão das práticas de escrita no ciberespaço. Em analogia com as noções de alfabetização e letramento na escrita convencional, diríamos que a alfabetização digital direciona-se à aprendizagem inicial das novas tecnologias de escrita e o letramento digital requer, além da “apropriação de uma tecnologia, (...), o exercício efetivo das práticas de escrita que circulam no meio digital” (FRADE, 2007, p. 60).

Ao ampliar a discussão e ao incluir o modo descontínuo e heterogêneo de como o letramento se incorpora a outros conhecimentos, Goulart (2007) enfatiza o desafio da escrita e da leitura na tela do computador por se tratar de “um sistema de convenções diferente daquele que regula aquelas atividades em papel. (...) No texto eletrônico, (...) as pessoas lidam com temporalidades e espacialidades que estão inscritas na modificação das bases materiais do novo objeto que geram diferentes estratégias de leitura, de diálogos” (*Op. Cit.*, 2007, p.53-54). Para essa autora, a escrita, concebida como saber, é cada vez mais necessária para que a criação e o uso de novos “gêneros do discurso” constituam-se na Internet com a mesma criticidade que nos suportes convencionais da escrita.

A aparente facilidade em navegar na Internet esconde um grupo de habilidades específicas que o usuário deve possuir, de forma a localizar, avaliar e utilizar as informações para construir novos conhecimentos (WARSCHAUER, 2006, p. 157). Dentre as competências necessárias,

esse autor cita: desenvolver boas perguntas de pesquisa; determinar os lugares mais prováveis onde procurar informações relevantes; selecionar a ferramenta de busca mais apropriada; formular questões de busca adequadas; avaliar rapidamente o resultado da questão de busca, incluindo a confiabilidade, a autoria e a aceitação geral da fonte; salvar e arquivar as informações; citar as fontes localizadas e/ou a elas referir-se (*Op.Cit.*, 2006, p.157).

Em palestra proferida acerca do uso das TIC na educação, Pierre Lévy (2010) ressaltou que o contato com a Internet deve fortalecer as escolhas e decisões humanas do ponto de vista individual e coletivo. Além de seu discurso corroborar com o desenvolvimento de competências tais quais as citadas por Warschauer, também enfatiza a importância de sintetizar, compartilhar e (re)significar continuamente as informações. Esse processo ampliaria o que ele chama de inteligência coletiva, movimento de compartilhamento de saberes, que se iniciou na comunidade científica e que hoje se potencializa no ciberespaço.

Ao confrontarmos todos esses requisitos prévios e indispensáveis ao processo de letramento digital com a realidade social brasileira expressa nos indicadores do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2008, percebemos o abismo decorrente da fragilidade do sistema educacional brasileiro.

Diante de todos esses dados relativos às competências para o letramento digital e os índices de analfabetismo nacional apresentados, não podemos deixar de ressaltar que a distribuição em escolas de 147.335 computadores realizada pelo governo federal, desde 1997 até 2006 (ProInfo), está longe de ser suficiente,

se tivermos em consideração que possuir práticas de leitura e escrita com intencionalidade são imprescindíveis para a ocorrência de novas relações com o saber.

Segundo o IBGE, a educação melhorou. Se, em 1997, somente 26,6% dos adolescentes cursavam o ensino médio, atualmente este índice é de 48%. Ainda assim, de acordo com essa mesma estatística, apenas metade dos jovens matriculados conclui os estudos. Ao adicionarmos esta metade (24%) àqueles que nem ingressaram no ensino médio (52%), constatamos que 76% da população brasileira não possuem essa formação.

A evasão escolar, responsável por esses índices, é multifatorial. Em síntese, há duas abordagens que buscam explicações para tal fenômeno: aquela que considera os fatores externos à escola e a que aponta para os fatores intraescolares. Na primeira responsabiliza-se a desestruturação familiar, as políticas de governo e o desemprego, enquanto que, na segunda, o enfoque recai sobre a própria escola, o currículo e o professor.

Em pesquisa acerca da evasão escolar, a Fundação Getúlio Vargas (FGV) concluiu que entre diversos fatores, os principais são a ausência de interesse (40,3%) e a necessidade de trabalho e renda (27,1%). Como se pode imaginar, as regiões com mais oportunidades de trabalho são as que possuem as maiores taxas de evasão escolar. É a combinação de demanda de trabalho em metrópoles mais ricas com a necessidade de suprirem sua renda que propicia a evasão escolar de adolescentes pobres. Ou seja, o problema reside na junção: número elevado de oportunidade de trabalho com a carência de renda.

As políticas governamentais seguem outras direções. Alheios à carência de renda familiar que forja a entrada precoce dos jovens no mercado de trabalho, o Ministério da Educação e Cultura (MEC) afirma que o problema está no currículo, pois esse deveria ser mais atraente para os jovens, incluindo disciplinas optativas e aulas práticas.

No entanto, independentemente das justificativas fornecidas ao fenômeno da evasão, os dados evidenciam a urgência de ações contundentes para alterar esse quadro. Considerando a fundamental importância da escola como *locus* ideal para a construção de conhecimentos, entre outros, da aquisição da leitura e escrita competentes, mudar estes índices deveria ser de extrema relevância para as políticas públicas.

Segundo dados do IBGE, a taxa de analfabetismo, que era de 14,7%, em 1997, caiu para 10%, em 2007. Os maiores percentuais foram aferidos no Nordeste, que apresenta o dobro da média brasileira. Também podemos considerar que o analfabetismo é rural, tendo em vista que a taxa é três vezes maior que a urbana (23,3% contra 7,6%).

Ainda de acordo com os mesmos dados estatísticos apurados pelo IBGE, independente da localização, compreendemos que o analfabetismo está diretamente relacionado com a renda familiar, uma vez que, na população que sobrevive com até meio salário mínimo *per capita*, aproximadamente 18% eram analfabetos e na que tinha rendimentos superiores a 2 salários mínimos, encontrava-se apenas 1,4%.

É importante ressaltar que, apesar do acesso à escola tanto em áreas urbanas quanto rurais ter aumentado significativamente, a qualidade da

educação é questionável com base nos baixos rendimentos constatados pelo indicador Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB).

O analfabetismo total e o funcional nos são apresentados como problema localizado principalmente no Nordeste e em áreas rurais no resto do país; entretanto, o analfabetismo funcional também possui índices expressivos em outras regiões.

Para Sorj (2005) e igualmente Martin-Barbero (2005), as escolas (públicas) estariam na centralidade da inclusão digital das novas gerações por serem o único local com potencial para atingir toda a população de baixa renda.

Já as pesquisas de Warschauer (2006), sobre escolas apontam que investimentos altos em aquisição de computadores nem sempre geram resultados satisfatórios. Segundo esse autor, o foco deveria ser na atualização de professores, com ênfase no uso pedagógico das TIC, uma vez que a adaptação desses à tecnologia e modificação da *práxis* docente é processo lento.

Apesar da aceitação de que a inclusão digital não pode ser dada como panacéia para todos os problemas educacionais da atualidade, seria não somente equivocado como altamente danoso não reconhecer que os extraordinários instrumentos colocados à disposição da formação humana pelas TIC, lançam, de fato, um grande desafio à nossa inventividade e capacidade de criação: pois não há dúvidas de que depende ainda dos usos que a eles daremos, a sua capacidade de contribuir positivamente para a educação dos jovens brasileiros.

Referências

CASTELLS, M. *O papel da Internet nas relações sociais e na política*. Entrevista disponível

em: <<http://vitalvereador.wordpress.com/2010/11/07/manuel-castells-o-poder-tem-medo-da-internet/>>. Acesso em: 03 de abril de 2009.

CAZELOTO, E. *Inclusão digital: uma visão crítica*. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2008.

Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008. Coordenação executiva e editorial Alexandre F. Barbosa, São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), 2009.

FRADE, I.C. DA S. *Alfabetização digital: problematização do conceito e possíveis relações com a pedagogia e com a aprendizagem inicial do sistema de escrita*. In: COSCARELLI, C.V, RIBEIRO, A. E. (org.). *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2 ed. Belo Horizonte: Ceale, 2007. p.59-83.

GOULART, C. Letramento e novas tecnologias: questões para a prática pedagógica. In:

COSCARELLI, C.V, RIBEIRO, A. E. (org.). *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2 ed. Belo Horizonte: Ceale, 2007. p.41-58.

GOVERNO FEDERAL – INCLUSÃO DIGITAL. *Programas governamentais para inclusão digital*. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/outs-programas>>. Acesso em: 10 de outubro de 2008 e 22 de outubro de 2008.

IBGE. *Síntese de indicadores sociais*, 2008. <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&id_pagina=1>. Acesso em: 20 de julho de 2009.

LÉVY, P. Seminário Internacional sobre Inovação e Educação. SENAI, Rio de Janeiro, Centro de Convenções RIOCENTRO, 2010.

FGV. Motivos da evasão escolar. Disponível em: <<http://www.fgv.br/cps/tpemotivos/>>. Acesso em: 04 de junho de 2010.

MARTÍN BARBERO, Jesús. Globalização comunicacional e transformação cultural In: MORAES, Denise (org.). Por uma outra comunicação. Rio de Janeiro/São Paulo: Record, 2005, p. 57-88.

MATTOS F. A. M., CHAGAS J. G. N. *Desafios para inclusão digital no Brasil*. Revista Perspectiva em Ciência da Informação, v. 13, n.1, p. 67-94, jan/abr. 2008.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. *O que é um Telecentro e para que serve?*. <http://www.idbrasil.gov.br/docs_telecentro/docs_telecentro/o_que_e> Acesso em: 22 de outubro de 2008.

MINISTÉRIO DA FAZENDA, SERPRO. *Inclusão digital – o programa*.

<<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>> . Acesso em: 11 de junho de 2010.

SOARES, M. *Letramento e alfabetização: as muitas facetas*. Revista Brasileira de Educação, nº 25, 2004.

SORJ, B., GUEDES L.E. *Exclusão digital*. Novos Estudos nº 72, julho 2005, p. 101-117.

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