

INCLUSÃO DIGITAL COMO POLÍTICA PÚBLICA: DISPUTAS NO CAMPO DOS DIREITOS HUMANOS*

Fernanda Ribeiro Rosa**

[...] o direito à liberdade de palavra possui pouca substância se, devido à falta de educação, não se tem nada a dizer que vale a pena ser dito, e nenhum meio de se fazer ouvir se há algo a dizer.

(MARSHALL, 1967, p. 80)

1 Introdução

Para entender a área de inclusão digital como novo campo de ação do Estado e, conseqüentemente, de políticas públicas, é fundamental observar que o termo inclusão digital está envolvido em um amplo território de disputas por suas concepções e objetivos e que, no singular, transmite pouco do seu complexo campo de significados.

Neste artigo, esse campo é pautado tendo em vista sua riqueza, por um lado, e as dificuldades que emergem para a formulação de políticas públicas, de outro, uma vez que não é incomum que o tema da inclusão digital seja compreendido mais como um território conseqüente da disputa e de inovações entre corporações no avançado mercado de tecnologia e menos como um espaço carente de produção de políticas públicas; mais como uma questão a ser resolvida “naturalmente” com o maior acesso às novas tecnologias, e menos como uma área cujo foco precisa ser colocado nos sujeitos, nas práticas e nas habilidades necessárias para o seu desenvolvimento.

A partir do diálogo com a literatura produzida no campo dos direitos humanos e

*Este artigo foi produzido com o apoio da segunda edição do Programa de Incentivo à Produção Acadêmica em Direitos Humanos, no primeiro semestre de 2013, numa parceria entre a Conectas Direitos Humanos e a Fundação Carlos Chagas. Mais informações disponíveis em: <<http://www.conectas.org/revista-sur/conectas-e-fundacao-carlos-chagas-divulgam-selecionados-para-o-programa-de-incentivo-a-producao-academica-em-direitos-humanos?pg=2>>. Último acesso em: Maio 2013.

**Agradeço imensamente ao apoio da equipe do programa e, em especial, à orientação do professor Sérgio Amadeu da Silveira cujos comentários foram fundamentais para a versão final do artigo, não sendo de sua responsabilidade, no entanto, possíveis incorreções.

do entendimento do direito à comunicação como uma das faces da temática, procura-se analisar os desafios presentes na trajetória das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) como política pública. Os resultados da análise apontam que o atual estágio das TIC e dos debates em torno delas levam à necessária compreensão do campo da inclusão digital como uma dimensão da cidadania. Compreensão que se dá, fundamentalmente, por meio do conceito de letramento digital, cujo foco recai na qualidade do acesso e na autonomia dos sujeitos como alvos da ação governamental.

O artigo inicia mostrando o contexto em que emerge a área de inclusão digital e os diferentes papéis exercidos pelos Estados no desenvolvimento das telecomunicações e na massificação das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Nesse cenário, surgem elementos diferenciadores de políticas entre os países, que permitem explicitar a aplicação de diferentes visões de inclusão digital, sendo que as concepções de direitos humanos envolvidas mostram-se como espaço fértil de compreensão das diferenças.

Em seguida, buscando um aprofundamento nas disputas em torno do conceito de inclusão digital como direito humano, utilizamos as vertentes analíticas de políticas públicas que dão ênfase às “ideias”, isto é, aos valores e concepções de mundo presentes no universo de disputa das políticas públicas. Apresentados alguns pressupostos dessas vertentes, intenta-se compreender embates e sentidos nem sempre explícitos nos discursos dos atores no campo da inclusão digital e que, na concepção apresentada no artigo, influenciam a adesão a certas alternativas de políticas em detrimento de outras.

Para a análise desses dilemas, utiliza-se como referência o exemplo do surgimento da Educação como novo direito social no início do século XX, quando educar os indivíduos se tornou fundamental para um novo paradigma de desenvolvimento econômico.

O artigo se encerra com a discussão sobre o letramento digital como um aspecto fundamental para canalizar a luta pelo reconhecimento da inclusão digital como direito social e estimular novas políticas públicas focadas nas habilidades e práticas sociais necessárias à formação de cidadãos autônomos na sociedade atual.

2 Inclusão digital: sentidos que emergem em um novo campo de ação do Estado

A inclusão digital como área de políticas públicas é recente, principalmente se comparada ao rol de outras políticas sociais, como saúde e educação, ou políticas de infraestrutura, como telecomunicações (MORI, 2011). Nesse contexto, enquanto conceito, a inclusão digital é alvo de disputa entre muitos significados. Além de definir um campo multifacetado, cujo elemento agregador é o foco nas novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), entre as quais se destacam o computador, o celular e, marcadamente, a Internet, inclusão digital é um termo utilizado para adjetivar diferentes ações, programas e políticas públicas voltadas às TIC. Por isso, não é exagero ou modismo entendermos o conceito de maneira plural, ou encontramos menções à ideia de “inclusões digitais” (BARZILAI-NAHON, 2006).

Castells chama atenção para a importância dos grandes avanços tecnológicos vividos no final do século XX, que dão origem à mais recente “revolução tecnológica” da humanidade, “induzindo a um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura” (CASTELLS, 2005, p. 68). Como exemplo desse processo nada corriqueiro, nos Estados Unidos a Internet levou quatro anos para alcançar 50 milhões de usuários, enquanto a televisão levou 13 anos, o computador 16, e o rádio, 38 anos (TAKAHASHI, 2000, p. 3).

Apesar de sua capilaridade e reconhecida importância, a distribuição das novas TIC nunca foi homogênea, mas, ao contrário, tem reproduzido um padrão de desigualdade, alcançando antes regiões de capitalismo mais avançado e classes econômicas mais elevadas em todo o mundo. Como exemplo, os números do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, de 2010, mostram que, enquanto na África a média de usuários da Internet varia, em suas diferentes regiões, de 6 a 10 em cada 100 habitantes, na América do Sul, a média é de 33 usuários em cada 100 habitantes, já na América do Norte (Estados Unidos e Canadá) a média sobe para 80 usuários e no Oeste Europeu contabilizam-se 82 usuários em cada 100 habitantes.¹ É nesse cenário que o significado das TIC na estrutura social é comumente problematizado, e se estabelece um olhar que opõe quem faz parte e quem está à margem da utilização das novas tecnologias e benefícios consequentes dessas transformações, num processo que ficou conhecido internacionalmente como *digital divide* ou *digital gap* e que, no Brasil, traduzimos como exclusão ou brecha digital. O seu sentido inverso e positivo é chamado, no Brasil, de inclusão digital e, menos recorrentemente, em países de língua inglesa, como *digital inclusion*.

Mori (2011) encontra na literatura internacional a palavra *divide*, com sentido de desentendimento, divisão entre partes ou apartação de grupos sociais – a qual remete à luta pelos **direitos civis**, nos EUA, na década de 1960. Já *inclusion* estaria relacionado a discussões que, com frequência, tratam das desigualdades econômicas, políticas, sociais, culturais, de gênero etc. (MORI, 2011, p. 34). No Brasil, sabemos que a palavra “inclusão” também é carregada de sentido, dadas as lutas por direitos sociais contrapostas a uma sociedade historicamente desigual e marcada por regimes ditatoriais, durante os quais, assistiu-se a avanços importantes no campo dos direitos sociais, no século XX, a despeito dos limites impostos aos direitos civis e políticos (CARVALHO, 2012). Tais lutas disseminaram a ideia de “inclusão social”, principalmente a partir de meados da década de 1970, por meio da eclosão dos “novos movimentos sociais”, que influenciaram, em grande medida, o conteúdo da Constituição de 1988, conhecida como a “Constituição Cidadã” (SILVA; YASBEK; DI GIOVANNI, 2004, p. 22). Nesse contexto, não nos parece aleatório que seja o conceito de *digital divide* – mais próximo historicamente das discussões sobre direitos civis – aquele que se difunde nos Estados Unidos, país fundamentado socialmente em ideais igualitários, independência e iniciativa pessoal (KOWARICK, 2003, p. 63), enquanto no Brasil, o conceito que se consolida é o de “inclusão digital”, mais marcado pela luta por direitos sociais, historicamente destacados no país.

3 Diversos conceitos

Ao longo dos anos, a questão da inclusão *versus* exclusão digital vem sendo abordada de diferentes formas, distanciando-se da lógica binária – ter ou não ter acesso –, e avançando no sentido de entender que existem diversas gradações possíveis (WARSCHAUER, 2006) ou a chamada “desigualdade digital” entre usuários (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

Em pesquisa bibliográfica, Mori (2011) identifica três vertentes de compreensão do conceito de inclusão digital: como “acesso”, como “alfabetização digital” e como “apropriação de tecnologias”. A primeira focaliza a distribuição de bens e serviços que garantam o acesso à infraestrutura e às TIC. Já na segunda vertente, o foco é colocado nas habilidades básicas em TIC, que permitam ao indivíduo saber fazer uso delas, sendo, neste caso, o acesso aos meios físicos, bem como a alfabetização escolar, os requisitos necessários para se desenvolver. A terceira vertente defende um passo posterior à chamada alfabetização digital: além de saber usar, os indivíduos devem desenvolver uma compreensão dos novos meios que lhes permitam apropriar-se desses recursos para “reinventar seus usos e não se constituir como meros consumidores” (MORI, 2011, p. 40).

Esta última vertente, muito embora possa ser compreendida como um tipo de concepção sobre inclusão digital, tem recebido denominações paralelas de parte de alguns autores com vistas a explicitar o sentido de apropriação e desenvolvimento autônomo dos sujeitos frente às novas tecnologias. É assim que Schwartz (2006) denomina de “emancipação digital” o processo que permite aos indivíduos utilizarem as tecnologias em favor da construção de conhecimento, enquanto Silveira (2008) utiliza o conceito de “inclusão digital autônoma”, compreendendo que tanto o conhecimento dos indivíduos como a infraestrutura, alvo da lógica de competição de mercado, são indissociáveis da ideia de autonomia esperada. Warschauer (2006) também discute a dificuldade de abarcar em “inclusão-exclusão digital” a ideia de um desenvolvimento social que supere o mero acesso físico aos computadores e à conectividade.

Outro conceito que emerge é o de letramento digital (SILVA et al., 2005; BUZATO, 2009; ROSA; DIAS, 2012), cuja origem é o campo da Educação, no qual letramento significa mais do que ser alfabetizado e abarca a capacidade de aplicar o conhecimento em um contexto (SOARES, 2004).

Embora o senso comum defina o letramento como a habilidade individual de ser capaz de ler e escrever, os teóricos do “novo letramento” preferem uma definição mais abrangente, que leva em consideração os contextos sociais da prática associada ao letramento [...] aquilo que se considera leitura ou escrita hábil varia amplamente de acordo com os contextos histórico, político e sociocultural.

(WARSCHAUER, 2006, p. 65-66).

Em relação às TIC, essa abordagem supõe que um indivíduo letrado digitalmente vá além da destreza no uso de ferramentas do ambiente digital, tornando-se capaz de fazer uso social das habilidades em TIC em seu cotidiano, numa ação

consciente diante das suas necessidades. Vê-se assim que letramento digital **não se confunde** com a ideia de alfabetização digital, mais voltada aos aprendizados iniciais das novas tecnologias.

Voltaremos a este tema mais adiante, mas chamamos a atenção, neste momento, para o maior nível de abrangência e teor político estabelecido pela linha que defende a inclusão digital como apropriação de tecnologia em relação às outras vertentes.

3.1 Diversos objetivos

Para além dos vários significados associados ao conceito de inclusão digital, também é importante atentar para os diferentes propósitos associados a ela e sistematizados por Mori (2011): inclusão digital como elemento de desenvolvimento econômico; como solução de problemas sociais; e como ferramenta para o desenvolvimento multidimensional do sujeito, relacionando-se com a garantia de direitos de cidadania.

A abordagem que propõe o desenvolvimento econômico como objetivo da inclusão digital pauta-se na necessidade de capacitar trabalhadores para aumentar suas oportunidades no mercado. Já a vertente que associa a inclusão digital à solução de problemas sociais aposta no poder das tecnologias como catalisadoras de mudanças e busca tornar sinônimas inclusão digital e inclusão social. Segundo a autora, porém, essa vertente implica um determinismo tecnológico, ao atribuir às tecnologias o poder de resolver problemas de natureza bem diversa.

Por fim, a abordagem que relaciona a inclusão digital à garantia de direitos de cidadania volta-se para os atores, com foco no uso das TIC por indivíduos e comunidades em diferentes atividades do cotidiano, de maneira a melhorar suas condições de vida, levando em consideração as diversas dimensões que os envolvem e as TIC.

Nota-se que autores que defendem o sentido de apropriação de tecnologias, discutido anteriormente, tendem a compreender o objetivo da inclusão digital como garantia de direitos. Como exemplo, podemos citar Silveira, para quem “[...] é fundamental que as pessoas sejam capacitadas cognitivamente, formadas para realizarem no mesmo ritmo das elites a busca de suas necessidades e a defesa dos seus direitos” (SILVEIRA, 2008, p. 37).

Diante dessa resumida exposição, parece manifesto que a inclusão digital surge como um novo campo de ação nas sociedades, no final do século XX. Não está em questão a importância ou insignificância das novas tecnologias – ainda que haja críticas aos usos e aos atores que se apropriam dos efeitos de seu desenvolvimento (CASTELLS, 2005; SILVEIRA, 2012). O principal ponto de debate que identificamos na discussão acima diz respeito **ao que é entendido como inclusão digital** (acesso, alfabetização digital ou apropriação das tecnologias) e **qual seu objetivo** (desenvolvimento econômico, solução de problemas sociais ou garantia de direitos), para que a população usufrua de uma condição mínima que a torne apta a se desenvolver num cenário social que requer o uso e o conhecimento de novas ferramentas e recursos digitais. Em que pese à parceria com atores não

governamentais, no desenvolvimento tecnológico e na sua expansão nas sociedades em diversos países (TAKAHASHI, 2000, p. 33), e a forte presença do mercado, produzindo ferramentas digitais cada vez mais acessíveis, a inclusão digital, principalmente em seu sentido de acesso à infraestrutura, tem angariado o *status* de ação governamental de distintas formas.

3.2 Diferentes abordagens, universalização e focalização

Um exemplo de cenário em que se destaca o papel ativo do Estado foi a definição do acesso à Internet como um direito fundamental pelo Conselho Constitucional da França, numa atitude pioneira, em 2009. Ainda naquele país, no final da década de 1970, foi desenvolvido o sistema *Minitel*, que conectava uma tela ao telefone e era distribuído gratuitamente pela agência de telecomunicação, estatal na época. Para uma colaboradora da agência, o objetivo do *Minitel* era: “[...] computadorizar a sociedade francesa e assegurar a independência tecnológica da França” (SCHOFIELD, 2012, tradução nossa). O aparelho passou a incluir serviços como resultado de exames, banco, reservas de passagens, bate-papo, etc. Em 1982, ele se tornou um serviço nacional e, na década de 1990, continuava a ser utilizado por mais de 25 milhões de usuários. Curiosamente, o *Minitel* entrou em processo de extinção apenas em 2012, trinta anos após seu lançamento, em virtude de limitações evidentes frente à evolução da Internet (SCHOFIELD, 2012).

Outra experiência de fomento público são os primeiros telecentros (*telecottages*), disponibilizados, desde 1985, pelos governos da região da Escandinávia, como espaços para prover comunicação a pequenos povoados e aldeias rurais. Essa ação, iniciada na Suíça e na Dinamarca, tinha como objetivo aspectos mais sociais que técnicos, e passou a ser classificada como *modelo escandinavo* de telecentros, em oposição ao *modelo anglo-saxão*. Este último baseava-se em telecentros (*telecentres*) de propriedade conjunta dos setores público e privado, sem focalização em populações mais vulneráveis, como ocorria no primeiro modelo. Os objetivos dos telecentros anglo-saxões eram mais comerciais: dar à população acesso aos recursos mais modernos de tecnologia, prover cursos para empresários e trabalhadores, e alugar salas para aqueles que desejavam trabalhar fora do domicílio, mas não possuíam escritório ou ferramentas para isso, num incentivo ao teletrabalho (MOLNÁR; KARVALICS, 2002).

Ainda na linha da criação de telecentros, o Ministério das Comunicações brasileiro nos últimos anos tem dado apoio à implantação de telecentros públicos e comunitários, em locais sem acesso, por meio de organizações sociais conveniadas. Além de mobiliário, equipamentos, acesso à Internet banda larga, o governo fornece bolsas de treinamento para monitores locais em parceria com organizações não-governamentais (ONG).²

Há outros exemplos que expõem diferentes atores e estratégias de execução, como o dos Estados Unidos, onde os *Computer Technological Centers* ou Centros Tecnológicos de Computador (CTC) – mantidos, desde a década de 1990, por organizações não estatais e por subvenções de universidades e empresas – proveem acesso e cursos de formação em TIC para populações vulneráveis no país com

apoio de gigantes do setor da informática, como a *Apple* e a AT&T. Ainda que o caso americano não envolva o Estado na ação apresentada, ele é interessante para apontar diferenças nos desenhos e a não exclusividade de atores responsáveis pelas ações na área de inclusão digital. Independentemente dessa diferença, as ações de telecentros no Brasil e nos Estados Unidos se aproximam do modelo escandinavo no que diz respeito ao foco nas populações com pouco ou nenhum acesso.

Embora essas ações obviamente não pretendam representar a totalidade de políticas de inclusão digital nesses países, elas dão um panorama sobre distintos modos de resposta às demandas sociais. Ao mesmo tempo, essas experiências mostram as diferenças que se verificam tanto na concepção de programas, como no papel exercido pelo Estado em cada uma delas, que levam à importante discussão sobre universalização e focalização das políticas públicas. Como visto, enquanto no exemplo francês, a atuação do Estado é universal, os casos selecionados da Escandinávia, do Brasil e dos Estados Unidos representam exemplos de ações focalizadas. Por trás dessas escolhas, encontram-se duas concepções distintas: a universalização pressupõe que um dado bem ou serviço é **direito** de todos, e, como tal, deve ser garantido pelo Estado a toda a população; já a focalização presume que o referido bem ou serviço concerne a uma **capacidade** de todos, sendo necessário provê-lo apenas aos que não podem obtê-lo por seus próprios meios.

Acreditamos que a escolha de uma dessas abordagens é condicionada pela construção histórica das opções e dos paradigmas políticos e da presença de atores (BÉLAND; HACKER, 2004). Mesmo sendo um campo recente, as diferentes concepções de inclusão digital, explicitamente ou não, dialogam com um território de significados, seja de direitos civis, de direitos sociais ou de direitos políticos, a depender da abordagem.³ Trata-se de um território de “ideias” (FARIAS, 2003; KINGDON, 2011) que tem importante papel na trajetória seguida pelo campo da inclusão digital como política pública.

4 Porque observar “ideias” e argumentos na análise de políticas públicas

Entende-se por “ideias” “a afirmação de valores, [...], relações causais, [...] soluções para problemas públicos, símbolos e imagens que expressam identidades públicas e privadas, bem como concepções de mundo e ideologias” (FARIAS, 2003, p. 23). Esta é a conceituação que embasa as vertentes analíticas das políticas públicas que destacam o papel das ideias e do conhecimento. Para Kingdon (2011), as ideias podem ser mais importantes na escolha de uma alternativa de agenda política que grupos de pressão. Ele afirma: “O conteúdo das ideias em si mesmas, longe de serem meras desculpas ou racionalizações, são partes integrais da tomada de decisão, dentro e em torno do governo” (KINGDON, 2011, p. 125, tradução nossa). Isso significa que, num processo decisório, para além de estratégias, influência e pressão, a análise das ideias em jogo na arena é parte significativa da compreensão tanto da seleção de alternativas para compor a agenda política quanto da própria formulação das políticas.

Ao buscar entender o complexo universo de formulação de políticas que

envolvem inclusão digital, com vistas a compreender paradigmas ou temáticas sobre os quais se desenvolvem os confrontos e as convergências de ideias na arena de decisão sobre este tema, o **campo de ideias dos direitos humanos se sobressai**.

Primeiramente, como já vimos, falar em inclusão/exclusão digital ou *digital divide* remete a significados atrelados aos direitos: no Brasil, inclusão/exclusão é vocabulário presente nas lutas por direitos sociais; nos Estados Unidos, *divide* rememora a luta por direitos civis. Em linha semelhante, vimos que o campo dos direitos também é referido explicitamente por algumas abordagens de inclusão digital, como aquela que a concebe como garantia dos direitos de cidadania. Somase a essas evidências o contraste entre universalização e focalização nas políticas de inclusão digital, as quais, como vimos, deixam claro o dilema sobre se o acesso e uso das TIC é um direito de todos a ser provido pelo Estado ou se, em vez disso, constitui uma responsabilidade individual, sendo necessária uma ação positiva estatal apenas para dar suporte aos que não utilizam e não têm acesso.

Por fim, há outra evidência de que o campo dos direitos humanos influencia fortemente a discussão sobre inclusão digital: a existência de movimentos que lutam, por um lado, pela liberdade de expressão, no campo dos direitos civis, e por outro, pela democratização dos meios de comunicação, como direitos sociais e políticos. Tais movimentos incluem as novas TIC no debate sobre acesso às mídias, difundindo diferentes visões de inclusão digital no território em disputa.

No entanto, o reconhecimento de um campo como direito não significa ausência de entraves para sua efetivação, uma vez que os direitos humanos estão no plano do ideal e, de alguma maneira, refletem o que uma sociedade deve ser e não o que ela é. Nesse sentido, pela sua peculiaridade, o campo dos direitos torna-se território fecundo para embates no plano político, e as temáticas de inclusão digital, como veremos a seguir, exemplificam bem essa questão.

5 Direitos Humanos: espaço de disputas por sentidos

5.1 *A abordagem da proteção às liberdades individuais: as TIC como meios*

Conforme abordado no artigo 19º da Declaração Universal dos Direitos Humanos: “Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras” (NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Complementarmente, o artigo 13º da Convenção Americana sobre Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), em vigor desde 1978, afirma que:

Toda pessoa tem o direito à liberdade de pensamento e de expressão. Este direito compreende a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha. [...] Não se pode restringir o direito de expressão por vias ou meios indiretos, tais como o

abuso de controles oficiais ou particulares de papel de imprensa, de frequências radioelétricas ou de equipamentos e aparelhos usados na difusão de informação, nem por quaisquer outros meios destinados a obstar a comunicação e a circulação de ideias e opiniões.

(ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS, 1969, grifos nossos).

Em documento mais recente, publicado em 2009 pela OEA, por meio da Comissão Interamericana dos Direitos Humanos (CIDH), e intitulado *Una agenda hemisférica para la defensa de la libertad de expresión*, vê-se uma amostra da maneira como tem se desenvolvido o debate em torno do direito à liberdade de expressão. Primeiramente, esse direito é associado à “função de proteger o direito individual de cada pessoa pensar por si mesma e compartilhar com outros informações e pensamentos próprios e alheios” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009, tradução nossa). Em seguida, atribui-se a importância da liberdade de expressão à sua “relação estrutural com a democracia” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009, tradução nossa). Por fim, credita-se à liberdade de expressão “uma importante função instrumental, pois se trata de uma ferramenta chave para o exercício dos demais direitos fundamentais” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009, tradução nossa), como o direito à participação, à educação, à liberdade religiosa etc. Assim, “pelo importante rol instrumental que cumpre este direito, se encontra no centro do sistema de proteção dos direitos humanos do hemisfério” (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2009, tradução nossa).

Vemos nos referidos documentos fundantes da defesa da liberdade de expressão, no plano internacional, a construção desta como um **direito civil**, de proteção ao indivíduo. Nesse contexto, as TIC, entendidas como **meios para o exercício desse direito**, ganham relevância, e o acesso a elas torna-se condição necessária pelo potencial e crescente popularidade que alcança como meio de difusão de ideias.

5.2 A abordagem da defesa de direitos políticos e sociais: as TIC como espaços de poder

De acordo com Spenillo (2008), o direito à comunicação surge como questão coletiva mais intensamente no Brasil e internacionalmente no início do século XXI, quando a comunicação assume um papel relevante e multiplicam-se demandas pelo seu questionamento e reconhecimento enquanto direito. Nesse contexto, busca-se defender as TIC não somente como meios que devem ser acessados, mas como espaços de conscientização e poder. O **foco no acesso** às novas tecnologias passa a ser insuficiente.

As liberdades de informação e de expressão postas em questão na atualidade não dizem respeito apenas ao acesso da pessoa à informação como receptor, nem apenas no direito de expressar-se por ‘quaisquer meios’ – o que soa vago e não garante o acesso do cidadão,

com poder de controle, à grande mídia por exemplo – mas de assegurar o direito de acesso do cidadão e de suas organizações coletivas aos meios de comunicação social na condição de emissores – produtores e difusores – de conteúdos.

(PERUZZO, 2005, p. 278-279).

Televisão e Internet são, além de práticas de comunicação, meios de comunicação de largo alcance mantidos por empresas privadas ou públicas que atuam politicamente como atores estabelecidos que promovem, sustentam e detêm poderes no sistema vigente. É, portanto, contra eles que se faz uma luta pelo direito de todos à comunicação.

(SPENILLO, 2008, p. 15).

A concepção presente nestes excertos, que reformula a ideia de liberdade de expressão, alinha-se ao conceito de *letramento midiático* – o qual requer indivíduos críticos perante fontes escritas e audiovisuais tradicionais, como televisão e rádio, e, mais recentemente, tem a expectativa do surgimento de usuários mais ativos, menos consumidores de informação e mais participantes de sua construção no ambiente da Internet. Como aponta Livingstone (2002, p. 2), “[...] letramento midiático não é redutível a uma característica ou habilidade do usuário, mas é melhor entendido como uma coprodução de um engajamento interativo entre tecnologia e usuário”.

Entre autores que discutem as características intrínsecas às novas tecnologias e os riscos de usurpação, explicitam-se as condições necessárias para a manutenção e expansão das liberdades na Internet e para a apropriação das tecnologias que garantam o direito à comunicação. As “assimetrias”, que podem advir da velocidade das redes e da neutralidade de circulação de informação através delas, podem impactar fortemente o ambiente para que indivíduos autônomos tenham papel relevante em meio digital, seja para navegar livremente e criar conteúdos de seu interesse, seja para alterar padrões, criar novas soluções e inovar os recursos tecnológicos existentes independentemente das grandes corporações (SILVEIRA, 2011).

Complementando este quadro, que desloca a abordagem do papel das TIC na sociedade, a campanha de mobilização da sociedade civil *Communication Rights in the Information Society* (CRIS),⁴ ou Campanha pelo Direito à Comunicação na Sociedade da Informação, tem papel importante e original, por expandir a discussão, no plano internacional, para o âmbito dos direitos humanos a partir da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, realizada pela ONU, nos anos 2000.

A Campanha defende quatro pilares que sustentam o referido direito: a comunicação na esfera pública, que contempla o debate sobre a participação política na sociedade; o conhecimento da comunicação, que envolve saber como o conhecimento gerado pela sociedade é comunicado ou bloqueado em prol de certos grupos; os direitos civis na comunicação, em defesa das liberdades individuais por meio da comunicação e, por fim, os assim chamados direitos culturais na comunicação, que envolvem a comunicação entre culturas diversas e identidades, nos níveis individual e social.

Nessa abordagem, a comunicação é entendida como um direito que ultrapassa o campo dos direitos civis, avançando em termos de direitos políticos e sociais, ao considerar a participação política e os direitos culturais. As TIC não são apenas os meios para alcançá-los, mas o próprio objeto de disputa por apropriação.

5.3 TIC como meio versus TIC como espaços de poder

A partir do confronto entre as duas abordagens apresentadas, é possível constatar que a defesa do direito à comunicação, fundada na liberdade de expressão e nas TIC como meios para o exercício desse direito, supõe a igualdade de *status*, nos termos de Marshall (1967), num contexto de desigualdade de poder – um blogueiro independente fazendo denúncias contra um grupo midiático, por exemplo, já expressaria o uso pleno dessa liberdade. Já a expansão do debate para questionar as formas de apropriação das TIC e a sua capacidade de manuseio pelos sujeitos, conforme defendem alguns autores, problematiza a estrutura social estabelecida, dialogando com os direitos sociais e seguindo para além deles – se considerarmos que os direitos sociais na história não têm como objetivo alterar a estrutura social.⁵

Nesse sentido, um sujeito que aprenda a manusear as novas tecnologias de maneira crítica e autônoma pode, a depender de seu letramento, questionar padrões, formatos e criar novas soluções alternativamente ao mercado. Não há limites lógicos ao seu desenvolvimento. Essa constatação evidencia o nível de criticidade dos argumentos que defendem as TICs como espaços de poder e que, ao mesmo tempo, ampliam o sentido de defesa da liberdade de expressão nos campos de disputa por significados de inclusão digital. Converter tais ideias em políticas públicas torna-se, por essa via de argumentos, um desafio ainda maior.⁶

Nesse cenário, o debate sai do campo exclusivo dos direitos civis, cujo ideal histórico é a abstenção do Estado, para incluir o campo dos direitos sociais, que se baseiam na expectativa de um comportamento ativo do Estado (MATTEUCCI, 2004). Esse fato tem relações diretas com as disputas de construção de agenda e concepções de políticas públicas que poderão advir desse quadro, além dos atores que serão envolvidos e os objetivos que se desejará alcançar com tais ações.

Não se trata mais apenas de permitir o acesso às TIC, mas de proporcioná-lo. Assim, a defesa das TIC como espaços de poder abre espaço para incluir a defesa do acesso autônomo às TIC e o letramento digital a todos os cidadãos, de forma a instrumentalizá-los para a apropriação das tecnologias e para o exercício da cidadania em seus contextos de vida. No limite, esta abordagem cria condições para se defender que o letramento digital seja incluído no currículo escolar. Este seria o momento crucial em que uma das concepções de inclusão digital alcançaria o *status* de direito social. Mas são vários os desafios para que isso aconteça.

6 O letramento digital como direito social

6.1 Por que letramento digital

Vimos que há ampla literatura e demandas de movimentos e organizações sociais que buscam ampliar o entendimento do campo da inclusão digital para abarcar, no plano da infraestrutura, a garantia de padrões independentes no universo das TIC, e no plano social, indivíduos autônomos e capazes de se apropriar destes recursos.

O presente texto se alinha a tal perspectiva, mas reconhece que a discussão

ainda está concentrada em comunidades de ciberativistas e especialistas, enquanto a maioria da população ignora os conflitos em torno das TIC, o que impede o aumento das pressões para alcançar políticas públicas efetivas e marcos regulatórios aderentes a essas questões. Para disseminar a questão, consideramos fundamental fazê-la via educação, por entendê-la como o caminho mais consistente e de maior potencial transformador.

Letramento digital não é um neologismo vazio de significado, mas um conceito com histórico na área da Educação que se dispõe a discutir, em termos educacionais, o complexo universo das novas tecnologias, a fim de contribuir para uma sociedade capaz de fazer uso das novas TIC e pensar criticamente a respeito do impacto que elas produzem. Desse modo, visa contribuir para a formação de uma sociedade capaz de erigir as condições para o alcance da “emancipação digital” dos indivíduos (SCHWARTZ, 2006) e de uma “inclusão digital autônoma” (SILVEIRA, 2008). Assim, o letramento digital mostra-se como elemento sintetizador que já aponta o meio de sua difusão: a escola.

A formação dos cidadãos para que usufruam das ferramentas e se desenvolvam em seus papéis deve ser a chave para uma inclusão digital efetiva e permanente, numa visão multidimensional de garantia de direitos (MORI, 2011), com foco nos sujeitos. Esta formação é necessária não apenas para o exercício da liberdade na rede, como para o desenvolvimento autônomo dos indivíduos, como já discutido. É também crucial para o desenvolvimento social, econômico e democrático dos países que, diante das mudanças tecnológicas, dependem cada vez mais de cidadãos que exerçam adequadamente sua capacidade de comunicar, de conviver e de se apropriar das TIC. Não focar nesse espaço fértil de política pública pode significar o aumento da desigualdade entre indivíduos e sociedades em um contexto de transformação do conceito de cidadania.

6.2 Letramento digital e cidadania

Sabemos que os processos de surgimento de novos direitos nas sociedades são sempre envoltos em conflitos. A defesa de concepções que motivam os usuários das TIC a serem não apenas consumidores de informação disponível, mas também produtores de conhecimento, dotados de criticidade e autonomia, entra em embate direto com o território privado da mídia estabelecida e das grandes corporações de telecomunicações. Conforme nos aponta Peruzzo, “se institui a possibilidade do surgimento de um número ilimitado de ‘jornalistas’, o que favorece a comunicação alternativa e a consecução do direito à comunicação” (PERUZZO, 2005, p. 281). O termo “jornalistas”, neste caso, refere-se a quaisquer cidadãos dispostos a retratar e discutir ideias e acontecimentos autonomamente. Essa predisposição é fundamental, já que o interesse de indivíduos e comunidades pelos meios digitais tende a aumentar na medida em que é possível encontrar, através deles, informações significantes aos seus contextos (WARSCHAUER, 2006). Assim, o dilema que se apresenta diante da expansão do direito de comunicação e de produção de conhecimento não pode ser ignorado. Bobbio sintetiza assim esse evento:

Não se pode afirmar um novo direito em favor de uma categoria de pessoas sem suprimir algum velho direito, do qual se beneficiavam outras categorias de pessoas: o reconhecimento do direito de não ser escravizado implica a eliminação do direito de possuir escravos; o reconhecimento do direito de não ser torturado implica a supressão do direito de torturar. [...] Mas, na maioria dos casos, a escolha é duvidosa e exige ser motivada. Isso depende do fato de que tanto o direito que se afirma como o que é negado têm suas boas razões [...] A dificuldade da escolha se resolve com a introdução dos limites à extensão de um dos dois direitos, de modo que seja em parte salvaguardado também o outro.

(BOBBIO, 2004a, p. 14).

O autor dá elementos para discutir as barreiras que podem surgir no contexto em que tanto o direito ao conhecimento autônomo diante das novas tecnologias como o direito à propriedade dos meios de comunicação são considerados legítimos na sociedade. No limite, esse debate coloca em questão as possíveis transformações pelas quais passa o sentido da cidadania nas sociedades frente ao surgimento de novos direitos.

Segundo Marshall, cidadania pode ser entendida como “[...] um *status* concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o *status* são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao *status*” (MARSHALL, 1967, p. 76). O autor continua:

Não há nenhum princípio universal que determine o que estes direitos e obrigações serão, mas as sociedades nas quais a cidadania é uma instituição em desenvolvimento criam uma imagem de uma cidadania ideal em relação à qual o sucesso pode ser medido e em relação à qual a aspiração pode ser dirigida.

(MARSHALL, 1967, p. 76).

Como não há princípios fundamentais que definam quais *devem ser* esses direitos, a cidadania é uma construção social e histórica, o que significa dizer que o que hoje se considera como direito pode deixar de sê-lo diante de mudanças sociais, econômicas e políticas, entre outros motivos, porque a cidadania representa os ideais das sociedades ou o que elas desejam ser. “O que parece fundamental numa época histórica e numa determinada civilização não é fundamental em outras épocas e em outras culturas” (BOBBIO, 2004a, p. 13).

Nesse contexto, entender o processo de emergência dos direitos sociais é de grande valia, e a construção da Educação como novo campo de ação do Estado num país de capitalismo avançado é elucidativa.

Até o início do século XX, na Inglaterra, enquanto ações sociais em geral eram interpretadas como atentados à liberdade e aos direitos civis e intensamente rechaçadas, a Educação desenhava uma trajetória diferente como política social por ter sido entendida, inclusive por liberais que defendiam um Estado mínimo, como necessária para corresponder ao desenvolvimento da sociedade naquela época. Nesse sentido, no lugar da visão predominante do “autoaperfeiçoamento” como responsabilidade somente individual, este passa a ser visto como um dever social, uma vez que começou

a vigorar a compreensão de que o bom funcionamento de uma sociedade dependia da educação de seus membros (MARSHALL, 1967). A construção do discurso que inverte a lógica até então predominante pode ser visualizada no trecho abaixo:

O direito à educação é um direito social de cidadania genuíno porque o objetivo da educação durante a infância é moldar o adulto em perspectiva. Basicamente, deveria ser considerado não como o direito da criança de frequentar a escola, mas como o direito do cidadão adulto ter sido educado.

(MARSHALL, 1967, p. 73).

É interessante notar que, da maneira como se coloca, a Educação não se opôs, ao contrário de políticas sociais anteriores, aos direitos civis – os quais se destinavam, à época, somente aos cidadãos que sabiam ler e escrever. Nesse sentido, a Educação, o primeiro direito social a se estabelecer na Inglaterra, passou de algoz a promotor da liberdade civil. Além disso, a transformação da Educação em direito ocorre sob a perspectiva de desenvolvimento: é porque o Estado precisa de adultos educados que ele educa as crianças – e a todas elas; a educação passa a ser condição do próprio desfrute das liberdades individuais. É assim que se converteu uma área de responsabilidade individual em dever social.

É possível dizer que o letramento digital representa, no século XXI, o que o paradigma da Educação representou no início do século XX, uma vez que concatena habilidades necessárias para lidar com a revolução tecnológica e enfrenta os dilemas inerentes deste paradigma. Warschauer (2006) entende que enquanto o letramento escolar (educação) foi pré-requisito para a participação dos indivíduos nos primeiros estágios do capitalismo, o acesso às TIC é condição para participar do estágio informacional em que estamos atualmente. Estágio este que, devemos acrescentar, impõe novos meios e padrões ao exercício da liberdade de expressão, marco dos direitos civis.

Apesar da afinidade entre esses paradigmas, não podemos ignorar que a mediação do mercado, no caso do letramento digital, é imperativa, e se torna um grande desafio a superar. É possível verificar que tanto *hardware* como *software* proprietário⁷ são mercadorias que intermediam a relação do usuário com o universo de conhecimento digital, impondo constrangimentos à autonomia do sujeito. Um exemplo bastante elucidativo dessa problemática é dado por Silveira (2012) ao afirmar que a memória humana está sendo “aprisionada”, na medida em que os usuários das TIC passam a salvar suas informações em meios digitais com formatos (linguagens) de *software* proprietários. Com isso, diz o autor, os usuários somente poderão continuar tendo acesso a tais informações enquanto os formatos em que foram salvas existirem. Considerando que os formatos de *software* proprietários são fechados e estão sob o controle das empresas que os produzem, as memórias digitais dos usuários também estão sob o controle destas, e podem deixar de ser acessada por mera liberalidade das corporações.

Esse é apenas um exemplo que, somado às questões anteriormente discutidas para estabelecer a comunicação como direito social, nos permite observar o impacto que pode haver na formulação de políticas públicas. Sendo o letramento

digital composto de gradações, como Warschauer (2006) explica no contexto de acesso às TIC, e não uma relação de oposição entre letrado e iletrado, podemos imaginar que, frente a atores heterogêneos da sociedade, deve ser mais simples alcançar consensos sobre certos níveis de letramento em detrimento de outros. Isso significa que um nível de letramento que expressa a capacidade dos indivíduos de atuarem no mercado de trabalho como usuários de *software* de escritório, por exemplo, pode receber mais facilmente *status* de direito, e, conseqüentemente, ter mais facilidade para entrar na agenda de formulação de políticas públicas, do que níveis que tornam o indivíduo capaz de por em questão os formatos fechados dos *software* proprietários, já que estes trazem o questionamento da própria ordem social estabelecida no universo das novas tecnologias.

Discussões como essa nos permitem perceber a necessidade de definir letramento digital em termos operacionais e a importância de identificar os níveis de letramento na sociedade para contribuir para a entrada do tema na pauta de cidadania atual e na agenda de políticas públicas. Obviamente, isso não ocorrerá sem conflitos, mas tenderá a ganhar maior concretude na medida em que sua discussão se ampliar para grande parte da sociedade.

6.3 Uma definição para operacionalizar o conceito de letramento digital

Com o intuito de contribuir para elevar o letramento digital de um conceito particular do campo da Educação, que discute algo ainda restrito a certos círculos de debate em torno da inclusão digital, a um tema mais amplo de discussão, propomos uma definição operacional para o conceito. Como desenvolvido em Rosa e Dias (2012), com base em pesquisa de dados primários e literatura, definimos letramento digital como “a condição que permite ao sujeito usufruir das tecnologias de informação e de comunicação para atender às necessidades do seu meio social e se desenvolver autonomamente na sociedade da informação” (ROSA; DIAS, 2012, p. 51). Tendo em vista a necessidade de avançarmos no campo prático, seja a partir de criação de currículo, seja para a produção de um indicador que meça seus avanços, indicamos a operacionalização desse conceito por meio da conjunção de duas dimensões complementares de habilidades funcionais que um indivíduo deve possuir: habilidades técnico-operacionais em TIC e habilidades informacionais em TIC.

Chamamos de **habilidades técnico-operacionais em TIC** os conhecimentos necessários para manuseio das tecnologias de informação e comunicação e de suas ferramentas para lograr alguma ação em ambiente digital. Para exemplificar, se a ação é comunicar-se com outra pessoa virtualmente, via computador, o letrado técnico-operacional em TIC deve saber ligar um equipamento, acessar um navegador de Internet, encontrar a barra apropriada para digitar um endereço, seja de uma rede social ou de um provedor de e-mail, acessar sua conta, digitar a mensagem no local apropriado e enviá-la. A execução bem sucedida dessas atividades denota um letramento técnico-operacional adequado aos dias atuais (ROSA; DIAS, 2012, p. 51).

Habilidades informacionais em TIC, por outro lado, implicam a capacidade de manusear e integrar informações de diferentes níveis e formatos no ambiente digital para que se transformem em informações úteis para responder a finalidades intencionais do indivíduo, além da capacidade de avaliar informações e situações a que está submetido no uso das TIC, e de compreender padrões de funcionamento que lhe permitam se desenvolver autonomamente neste ambiente. Mantendo o exemplo de comunicação entre pessoas, um letrado informacional em TIC deve saber fazer uso adequado da linguagem em relação ao meio, de maneira a se expressar dentro das normas esperadas na atividade executada, elaborando sua mensagem com diferentes elementos de linguagem, não apenas textual, se necessário, e com consciência da veracidade e segurança da informação e da situação (ROSA; DIAS, 2012, p. 51).

Todavia, um letrado digital não necessariamente alcançará um grau pleno nas duas dimensões. É possível encontrarmos perfis que possuam apenas algumas habilidades operacionais e maior desenvoltura nas habilidades informacionais, e vice-versa.

Em todos os casos, as habilidades descritas apenas fazem sentido em contexto, em situações que reproduzam problemas do dia a dia em diferentes espaços sociais. Dessa maneira, distanciam-se de habilidades como destreza e ficam mais próximas de habilidades para solução de problemas.

6.4 *Próximos passos*

Como expressão do reconhecimento do letramento digital como um direito social, que deve ser assegurado via política pública, entendemos ser preciso, primeiramente, o estabelecimento de quais habilidades e práticas sociais são necessárias para se considerar um sujeito como letrado digital. Tais requisitos devem apontar para cidadãos usuários das TIC e conscientes do papel e do poder que possuem na sociedade: “Hoje tudo é high tech, wi-fi, Internet, bluetooth, mil grau / Calor de proximidade digital, contato virtual / [...] / Resta nós saber se colocar / Saber usar os meios sem deixar os meio usar nós” (EMICIDA, 2010). Em Rosa e Dias (2012), desenvolvemos um protótipo de matriz de habilidades e competências em TIC tendo como meta criar um indicador de letramento digital no Brasil. Neste trabalho, foram contemplados, nas habilidades técnico-operacionais, os pilares *reconhecimento e uso* e, nas habilidades informacionais, os pilares *foto-visual, reprodução, ramificação, informação e interação social* com seus descritores,⁸ havendo espaço para ampliação diante da necessidade premente de estimular a apropriação integral das TIC pelos cidadãos.

Concomitantemente à definição das habilidades e práticas, deve-se dialogar e disseminar esse conteúdo na escola, com apropriação dos professores e educadores, sem diferenciação de disciplinas e com foco a partir dos primeiros anos de escolarização. É necessário romper com a dicotomia existente entre letramento escolar e letramento digital, e avançar na direção de uma perspectiva integradora, que envolva a interação de habilidades e conhecimentos.

Por fim, o desenvolvimento de uma metodologia pedagógica para compartilhar esse conhecimento é requerido, e o desafio não é pequeno tendo em vista que o interesse e o desejo de descoberta das novas gerações frente às ferramentas digitais não são compatíveis com qualquer abordagem tradicional de transmissão de conhecimento.

Reconhecemos o desafio de operacionalizar essa tarefa considerando a complexa relação entre sociedade, tecnologia e mercado. Como nos aponta Buzato, as tecnologias não são instrumentos neutros “cujos efeitos sociais são condicionados totalmente pelas maneiras como são usados, ou pelas intenções daqueles que os usam” (BUZATO, 2007, p. 39). Não podemos cair no discurso determinista de que existe uma forma correta de usar essas ferramentas ou um dado conhecimento e que, em razão desse uso, serão geradas melhorias nas condições de vida naturalmente. Esta seria uma “noção ingênua de tecnologia [...] que ignora o fato de que todas as tecnologias reificam visões de mundo e significados existentes nos contextos em que são criadas” (BUZATO, 2007, p. 40).

Nesse sentido, a defesa da inclusão digital sob o conceito de letramento digital requer um olhar crítico para não sermos seduzidos por uma concepção normativa de letramento, sem respeito às realidades individuais e locais, implicando numa relação de poder desigual entre quem define critérios e currículo e quem tem que responder a eles. É bastante elucidativo o que expõe o autor:

[...] uma abordagem da relação sociedade-tecnologia-cultura mais adequada à problemática da inclusão digital deve tomar como pressuposto que a tecnologia, a exemplo da linguagem, tanto influencia os contextos nos quais surge (ou é introduzida), como tem seu sentido, sua forma e sua função transformados no tempo e no espaço pela maneira como são praticadas em contextos heterogêneos.

(BUZATO, 2007, p. 41).

Definir o que os cidadãos precisam saber neste contexto é um assunto bastante espinhoso. Apesar disso, o pontapé inicial tem de ser dado, ou estaremos negligenciando o potencial das novas TIC para reduzir desigualdades e catalisar o desenvolvimento, e o importante papel distributivo do Estado. A qualificação do uso e o olhar para os sujeitos são essenciais, mas isso ainda está longe de significar consensos.

7 Considerações finais

Em vista da discussão aqui proposta, entende-se que no atual estágio de desenvolvimento das TIC não é suficiente discutir inclusão digital sem pressionar pela ampliação do significado atual de cidadania. Ao levar em conta os desafios que se colocam para o desenvolvimento social no tocante à relação sociedade-tecnologia-mercado, o letramento digital se destaca como a face essencial entre as múltiplas abordagens de inclusão digital existentes, com características que tendem a contribuir mais fortemente para a superação destes desafios e o alcance da emancipação dos indivíduos, principalmente quando comparadas às outras abordagens de acesso às TIC e de alfabetização digital.

Contudo, a elevação do letramento digital ao *status* de direito numa arena política, com atores heterogêneos e com interesses diversos, de certo requererá negociações em termos dos níveis de conhecimento que se desejará alcançar entre os indivíduos. Há evidências de que, no campo da luta pelos direitos, o conhecimento emancipatório defendido por ciberativistas não é o mesmo que o desejado por corporações que atuam para conquistar novos consumidores. As consequências desse embate não são previsíveis.

É preciso, de todo modo, ampliar essa discussão para além do campo dos especialistas, a fim de alcançar uma consciência disseminada sobre o potencial das novas tecnologias, impedindo que os cidadãos se posicionem passivamente, tal como historicamente ocorreu frente ao desenvolvimento das mídias tradicionais.

O letramento digital, pela grande importância que tem atualmente, é condição necessária para o fortalecimento da educação e do desenvolvimento na sociedade atual. É um erro continuar a ignorá-lo no âmbito das políticas públicas.

REFERÊNCIAS

Bibliografia e outras fontes

- ARTIGO 19. 2012. **Liberdade digital no Brasil**: análise de contexto: relatório do país. Ago. Disponível em: <<http://www.article19.org/data/files/medialibrary/3435/12-09-13-REPORT-brazil-PO.pdf>>. Último acesso em: 30 Abr. 2013.
- BARZILAI-NAHON, Karine. 2006. Gaps and bits: conceptualizing measurements for digital divide/s. **The Information Society**, n. 22, p. 269-278.
- BÉLAND, Daniel; HACKER, Jacob S. 2004. Ideas, private institutions and American welfare state 'exceptionalism': the case of health and old-age insurance, 1915-1965. **International Journal of Social Welfare**, n. 13, p. 42-54.
- BOBBIO, Norberto. 2004a. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Elsevier.
- _____. 2004b. Direito. [verbetes]. In: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. Tradução de Carmem Varriale et al. 12. ed. Brasília: Editora UnB. v. 1, p. 349-353.
- BUZATO, Marcelo El Khouri. 2007. **Entre a fronteira e a periferia**: linguagem e letramento na inclusão digital. 2007. 284 f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Instituto de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.
- _____. 2009. Letramento e inclusão: do estado-nação à era das TIC. **DELTA**, [online], v. 25, n. 1, p. 1-38. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>.

- php?pid=S0102-44502009000100001&script=sci_arttext>. Último acesso em: Abr. 2013.
- CAPELLA, Ana Cláudia N. 2006. Perspectivas teóricas sobre o processo de formulação de políticas públicas. **Revista Brasileira de Informações Bibliográficas em Ciências Sociais**, n. 61, p. 25-52, 1º semestre.
- CARVALHO, José Murilo de. 2012. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 15. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- CASTELLS, Manuel. 2005. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra. (A Era da Informação. Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).
- COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (CIDH). 1988. Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, “Protocolo de San Salvador” [online]. Disponível em: <http://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/e.Protocolo_de_San_Salvador.htm>. Último acesso em: 30 Abr. 2013.
- _____. 2009. **Una Agenda hemisférica para la defensa de la libertad de expresión**. [online]. Disponível em: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/cd/sistema_interamericano_de_derechos_humanos/index_AHDLE.html>. Último acesso em: 30 Abr. 2013.
- COMMUNICATION RIGHTS IN THE INFORMATION SOCIETY (CRIS). [2012]. **Communication: an essential human need**. [online]. Disponível em: <<http://www.crisinfo.org/>>. Último acesso em: 30 Abr. 2013.
- DIMAGGIO, Paul; HARGITTAI, Eszter. 2001. **From the ‘Digital Divide’ to ‘Digital Inequality’**: studying Internet use as penetration increases. New Jersey: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University. (Working Paper Series, 15).
- EMICIDA. 2010. **I love quebrada**. Mixtape Emicídio. São Paulo: Laboratório Fantasma.
- ESHET-ALKALAI, Yoram. 2008. Real-time thinking in the digital era. In: KHOSROW-POW, Mehdi (Ed.). **Encyclopedia of Information Science and Technology**. 2. ed. London: Idea Group. p. 3.219-3.223.
- FARIAS, Carlos Aurélio Pimenta de. 2003. Ideias, conhecimento e políticas públicas: um inventário sucinto das principais vertentes analíticas recentes. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 18, n. 51, p. 21-29, fev. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n51/15984.pdf>>. Último acesso em: 23 Maio 2013.
- KINGDON, John W. 2011. **Agendas, alternatives, and public policies**. 2nd ed. London: Pearson Education.
- KOWARICK, Lúcio. 2003. Sobre a vulnerabilidade socioeconômico e civil: Estados Unidos, França e Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, n. 18, p. 61-85, fev. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n51/15986.pdf>>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- LIVINGSTONE, Sonia. 2003. **The changing nature and uses of media literacy**. London: Media@lse; London School of Economics and Political Science. (Media@

- lse Electronic Working Papers, No. 4). Disponível em: <http://eprints.lse.ac.uk/13476/1/The_changing_nature_and_uses_of_media_literacy.pdf>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- MARSHALL, Thomas H. 1967. **Cidadania, classe social e status**. Tradução de Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar.
- MATTEUCCI, Nicola. 2004. Direitos humanos. [verbete]. In: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. Tradução de Carmem Varriale et al. 12. ed. Brasília: Editora UnB. v. 1, p. 353-361.
- MOLNÁR, Szilárd; KARVALICS, László Z. 2002. Two models and six types of the telecentres: a typological experiment. In: BIENNIAL DISSANET CONFERENCE, 2ND, 2002, Pretoria. **Proceedings...** Edited by T. Bothma, A. Kaniki. Pretoria, South Africa: Infuse. p. 327-332.
- MORI, Cristina Kiomi. 2011. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010**. 351 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília.
- NAÇÕES UNIDAS. 1948. Assembleia Geral. **Declaração universal dos direitos humanos**. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Último acesso em: 30 Abr. 2013.
- ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA). 1969. **Convenção americana de direitos humanos: Pacto de São José da Costa Rica**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf>. Último acesso em 30 Abr. 2013.
- PERUZZO, Cícilia M. Khroling. 2005. Internet e democracia comunicacional: entre os entraves, utopias e o direito à comunicação. In: MELO, José Marques de; SATHLER, Lucio (Eds.). **Direitos à comunicação na sociedade da informação**. São Bernardo do Campo, SP: Universidade Metodista de São Paulo. p. 267-288.
- ROSA, Fernanda Ribeiro; DIAS, Maria Carolina Nogueira. 2012. **Por um indicador de letramento digital: uma abordagem sobre competências e habilidades em TICs**. 106 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Políticas Públicas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.
- SCHOFIELD, Hugh. 2012. Minitel: the rise and fall of the France-wide web. BBC News [online], 27 Jun. Disponível em: <<http://www.bbc.co.uk/news/magazine-18610692>>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- SCHWARTZ, Gilson. 2006. Educar para a emancipação digital. In: **Reescrevendo a educação: propostas para um Brasil melhor**. São Paulo: Ática; Scipione; Fundação Victor Civita, p. 125-133. Disponível em: <<http://oei.es/pdfs/reescrevendo.pdf>>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- SILVA, Helena et al. 2005. A inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. Por Helena Silva, Othon Jambeiro, Jussara Lima e Marco Antônio Brandão **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.

- SILVA, Maria Osanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita; DI GIOVANNI, Geraldo. 2004. **A política social brasileira no século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda**. São Paulo: Cortez.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu. 2008. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia M. (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital**. Salvador: EDUFBA. p. 20-41.
- _____. 2011. Para além da inclusão digital: poder comunicacional e novas assimetrias. In: BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca (Orgs.). **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA. p. 49-59.
- _____. 2012. Formatos abertos. In: SANTANA, Bianca; ROSSINI, Carolina; Nelson De Luca (Orgs.). **Recursos educacionais abertos: práticas colaborativas políticas públicas**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: Casa da Cultura Digital. p. 109-120.
- SOARES, Magda. 2004. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 25, p. 5-17, jan./abr. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n25/n25a01.pdf/>>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- SPENILLO, Giuseppa Maria Daniel. 2008. Direito à comunicação: uma formulação contemporânea de exigências de mudanças nas estruturas coletivas de comunicação e informação. Contribuições para uma análise sociogenesiológica e configuracional da articulação CRIS Brasil. 2008. 271f. Tese (Doutorado em Ciências em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade) – Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2008. Disponível em: <http://www.direitoacomunicacao.org.br/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=438&Itemid=99999999>. Último acesso em: 23 Mar. 2013.
- TAKAHASHI, Tadao (Org.). 2000. **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia.
- WARSCHAUER, Mark. 2006. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. Tradução de Carlos Szlak. São Paulo: Senac.

NOTAS

1. Para detalhes, acessar Dados do mundo em <<http://www.ibge.gov.br/paisesat/>>. Último acesso em: 30 de Abr. 2013.

2. Para mais detalhes, acessar <<http://ctcnet.org/>> e <<http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros>>. Último acesso em: 30 de Abr. 2013.

3. Referimo-nos aqui às definições clássicas de Marshall (1967). O autor considera a cidadania uma composição de três partes: direitos civis, políticos e sociais. O direito civil agrega os direitos necessários à liberdade individual, como a liberdade de ir e vir, a liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e o direito à justiça. Já o direito político é composto pelo direito de participar no exercício do poder político, seja como membro de um organismo político ou como um eleitor. Por fim, o direito social concatena desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança até o direito de participar plenamente no meio social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade (MARSHALL, 1967, p. 63-64).

4. Mais informações encontram-se disponíveis em: <<http://www.crisinfo.org/>>. Último acesso em: 17 Mar. 2013.

5. Para Marshall, na medida em que a consciência social de classe se desenvolve, os traços mais

desagradáveis da desigualdade se transformam em incômodo para a sociedade. Busca-se, com os direitos sociais, dar mais condições aos que estão mais abaixo na pirâmide sem, no entanto, alterar a sua estrutura. Os direitos sociais significam, assim, o direito à igualdade de oportunidade, "o direito igual de ser reconhecido como desigual" (MARSHALL, 1967, p. 101).

6. Esse fato não retira a importância da luta por liberdade de expressão como direito civil, que continua a ser complexa. A organização Artigo 19 (2012) (www.artigo19.org) relata casos de reclusão, atentado à vida, entre outras situações de violência que cidadãos têm sofrido por tentarem se expressar livremente na rede.

7. Software proprietários são programas produzidos por empresas que mantêm, sob sua propriedade, o código-fonte dos mesmos e cobram pelo seu uso, normalmente através da compra de um pacote e de licenças. Software livres, por outro lado, possuem código-fonte aberto e construção colaborativa, envolvendo normalmente comunidades de desenvolvedores.

8. Os pilares das habilidades informacionais beneficiaram-se amplamente do modelo composto de Letramento Digital proposto por Eshet-Alkalai (2008).

ABSTRACT

The main objective of this study is to examine digital inclusion as a field of State activity and public policies. We first examine some of the meanings attributed to digital inclusion and the public policy dilemmas that arise from them. We do this by referring to the discussions present in human rights literature, understanding the right to communication as one aspect of the issue. We subsequently defend the importance of approaching digital inclusion as a social right through the establishment of a dialogue with the field of education. We then present the concept of digital literacy, which looks far beyond access to ICTs, requiring that the social skills and practices necessary for society's current technological juncture be defined in order for them to become the focus of new public policies. Finally, we defend that the digital literacy approach stands out as the most essential among multiple approaches to digital inclusion, as its features tend to make a stronger contribution both towards overcoming obstacles to social development and towards attaining the emancipation of individuals.

KEYWORDS

Digital inclusion – ICT – Human rights – Public policies – Digital literacy

RESUMEN

El objetivo de este estudio es abordar el área de la inclusión digital como un campo de acción perteneciente al Estado y a las políticas públicas, inmersa en una pluralidad de concepciones y en un espacio de disputa por sus significados. Para ello, examinamos algunos sentidos dados a la inclusión digital y los dilemas que surgen a partir de ellos para la formulación de políticas públicas, utilizando como referencia las discusiones presentes en la bibliografía de derechos humanos y la comprensión del derecho a la comunicación como una de las vertientes de esa temática. Se defiende la importancia de abordar la inclusión digital como un derecho social, a partir del diálogo con la Educación y con el concepto de literacidad digital, lo que implica una mirada que va más allá del acceso a las TIC y presupone la definición de las habilidades y prácticas sociales necesarias en la actual etapa informática de la sociedad, para que se conviertan en el eje de nuevas políticas públicas.

PALABRAS CLAVES

Inclusión digital – TIC – Derechos humanos – Políticas públicas – Literacidad digital