Artigo original

Cidadania digital e democracia: modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital

Digital citizenship and democracy: an evaluation model for public digital inclusion initiatives

Samir Rodrigues HADDAD [I]

Resumo

Este artigo investiga as temáticas, os fatores e as dimensões que poderiam potencialmente integrar modelos de avaliação do exercício da cidadania em programas e espaços de inclusão digital. Trata-se de um estudo quantitativo conduzido em Telecentros em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil. Para as análises foram utilizados modelos de estatísticas correlacionais. Os resultados permitiram desenvolver uma proposta de um modelo conceitual universal. Abrange as diversas dimensões da inclusão digital, contribuindo para a avaliação dos impactos das Tecnologias de Informação e Comunicação na democratização da cidadania digital, com foco no Programa de Telecentros no Brasil.

Palavras-chave: democracia; cidadania digital; inclusão digital; Telecentros; avaliação.

Abstract

This article investigates themes, factors, and dimensions that could potentially integrate evaluation models for citizenship exercise into digital inclusion programs and spaces. It is a quantitative study conducted in Telecenters located in the city of Belo Horizonte, state of Minas Gerais, Brazil. Correlational statistical models were used for the analyses. The results led to the development of a universal conceptual model. This model encompasses various dimensions of digital inclusion and contributes to the assessment of the impacts of Information and Communication Technologies (ICT) on the democratization of digital citizenship, focusing on the Telecenters Program in Brazil.

Keywords*: democracy; digital citizenship; digital inclusion; Telecenters; evaluation.*

Artigo publicado em Open Acess
Creative Commons Atribution

Introdução

Ao longo da história moderna, o ideal de construção de sociedades democráticas e igualitárias passou por diversas alterações. Essas mudanças ocorreram à medida que as regras que sustentam os direitos humanos, a disseminação do conhecimento e o acesso à tecnologia foram priorizadas como condições para uma vida coletiva e digna, com respeito aos direitos civis, sociais e políticos (Diniz, 2014).

Segundo o paradigma moderno de Marshall (1967), cidadania é a capacidade atribuída a um sujeito de ter determinados direitos políticos, sociais e civis no âmbito e a partir de vínculos jurídicos com o Estado, delegando sua participação na política a representantes escolhidos no pleito eleitoral (Costa e Ianni, 2018). Na pós-modernidade, diante do avanço do neoliberalismo e da constituição da sociedade da informação, o Estado perde protagonismo. Modelos de democracia direta e indireta se complementam e convivem, novas tecnologias imperam, a informação e a facilidade de comunicação ganham importância e poder antes desconhecidos.

Em contextos democráticos, qualquer cidadão que tenha acesso e capacidade para usar as chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pode, em tese e de forma autônoma, desencadear ações coletivas e influenciar movimentos sociais com um simples "click". Isso renova a utopia de que todos podemos ser realmente "iguais". Desta forma, a chamada sociedade em rede é reflexo, consequência e representação de uma nova realidade social, na qual ser cidadão pressupõe participar, não mais em obediência ao Estado, mas com base na capacidade individual de atuar na construção de regras sociais, considerando a experiência e o conhecimento adquiridos, além do acesso e da oportunidade de expressão (Bustamante, 2010; Castells, 2003; Snyder, 2016).

É nessa perspectiva que muitos autores afirmam que, por meio das TICs, todos os indivíduos podem, potencialmente, exercer os mesmos direitos civis, sociais e políticos, independentemente de sexo, raça, condição social, nível de escolaridade e opção política ou religiosa – situação que configura o conceito de cidadania ativa, digital ou hipercidadania (ibid.).

Assim, a noção de cidadania digital parte de uma concepção sistêmica da sociedade em rede, baseada na informação, no conhecimento e na participação cidadã. Entretanto, é reconhecido que as desigualdades entre classes sociais, e mesmo entre países, refletem diferenças em níveis de conhecimento, oportunidade, acessibilidade e uso das TICs, limitando as funções e papéis que cada um pode desempenhar na sociedade em rede (Mendes, 2001; Poker, 2009; Silva, 2013; Unesco, 2005).

Logo, o sonho utópico de uma sociedade igualitária, prometido pela sociedade em rede, permanece cada vez mais distante diante das dificuldades de reduzir a pobreza, promover melhores condições de vida, aumentar as oportunidades de trabalho e de ascensão social para todos. De forma paradoxal, as oportunidades promovidas pelas TICs têm resultado no aumento da exclusão econômica, digital e social, implicando ainda novas questões éticas e morais relacionadas à rápida transformação de valores culturais das sociedades. Isso consolida um modelo social, a sociedade em rede, dominado por grandes monopólios informacionais, grupos hegemônicos do ponto de vista

econômico e com maior poder para a elaboração de normas e condutas para se viver em sociedade (Mendes, 2001).

Ainda que reconheçamos os benefícios advindos da ampliação das condições de acesso, rapidez e popularização das comunicações, facilitando o exercício de várias atividades que antes eram privilégio de apenas alguns grupos sociais (Gomes, 2007), a promessa de empoderamento dos cidadãos para acompanhar, contestar e intervir, por meio das esferas pública ou comunitária, em decisões oriundas dos centros de poder, continua um desafio. Da mesma forma, movimentos sociais não são capazes, sozinhos, de reduzir a pobreza e a desigualdade social, nem de promover autonomia e transformação social.

É, portanto, nessa ótica que o paradigma da sociedade em rede pressupõe a retomada do protagonismo do Estado, a exemplo[1] do Plano Nacional de Banda Larga (PNBL) e do Plano de Ação 2010 do Governo Federal do Brasil. Especificamente, o Programa 1008 – "Inclusão Digital" é responsável pela adoção de um conjunto coeso de políticas públicas redistributivas, orientadas a minimizar as desigualdades sociais e promover o desenvolvimento econômico, salvaguardando a dimensão ética e humanista e garantindo o exercício da cidadania a todos.

No âmbito das TICs, são pressupostos da ação estatal para alcançar tais objetivos: desenvolver novas habilidades e competências; promover a inclusão social e digital; regulamentar as redes sociais; disseminar a informação de interesse público; assegurar a segurança e a privacidade no uso da Internet; simplificar e melhorar os serviços públicos; fomentar o crescimento econômico, a concorrência e a produtividade; e estimular redes de colaboração e participação social (Magalhães, 2007).

Baseados no rápido avanço tecnológico da sociedade atual, na centralidade das TICs na vida das pessoas e no descompasso para reduzir a pobreza e a desigualdade social, verifica-se que, desde o início deste século, por orientação de diretrizes internacionais, os Estados, principalmente de países em desenvolvimento, estão intervindo com políticas públicas de inclusão digital. Os principais objetivos dessas políticas incluem: a) disponibilizar acesso de banda larga para todos os cidadãos; b) formar gratuitamente novas capacidades em TIC, especialmente para as populações mais vulneráveis; c) oferecer qualidade e eficiência nos serviços públicos por meio de aplicações de governo eletrônico; d) proporcionar aos cidadãos o direito de exercer melhor a cidadania por meio da democracia eletrônica; e) criar novas formas de gerar valor econômico por meio de negócios eletrônicos e conteúdos interativos (Lança, 2004; MCTI, 2015; ONUbr, 2016; UMIC 2002).

Para efetivar esses objetivos, a política pública de inclusão digital deve ser reconhecida como um direito fundamental do ser humano. O acesso à informação e ao conhecimento amplia o exercício da cidadania, permitindo a integração e a modificação da condição de vida dos indivíduos, dos grupos sociais e das nações (Cardoso et al., 2012).

Especificamente no Brasil, com população de 203.080.756 habitantes (IBGE, 2022) e condições de vida extremamente desiguais em termos sociais, culturais e geográficos, muitas iniciativas buscam incluir o País na sociedade da informação, do conhecimento e em rede.

No entanto, pouco tem sido feito no sentido de monitorar e avaliar a efetividade da política pública de inclusão digital brasileira em vigor.

Dentre as ações implementadas, este estudo dedica-se à discussão do Programa Telecentros.br, criado em 2009 pelo Decreto n. 6.991 do Governo Federal, com desdobramentos nos níveis estadual e municipal, como no caso do Município de Belo Horizonte, Minas Gerais.

Os Telecentros são espaços que oferecem acesso ao computador, à Internet e à formação de habilidades em TIC de forma gratuita, geralmente inseridos em áreas onde residem populações de baixa renda. Pelo Programa Telecentros.br, os Telecentros podem ter diferentes tipos de gestão (pública, comunitária ou até privada), mas sua infraestrutura é sempre a mesma, e seu objetivo final é diminuir o fosso digital para aumentar o exercício da cidadania. Com diferentes enfoques e graus de relevância atribuídos às políticas sociais pelos governos federais que se sucederam nas duas últimas décadas no Brasil, e mesmo diante do crescimento em número e qualidade dos telefones celulares[2] – com o aumento do uso de smartphones pela população em geral –, o Programa Telecentros.br é um dos poucos que sobreviveram até o presente sem alterações em seus objetivos.

Entretanto, apesar das significativas repercussões dessa política em diversos segmentos da sociedade brasileira, os resultados até então publicados se resumem a indicadores numéricos, que pouco expressam seu objetivo final de potencializar o exercício da cidadania. Faltam evidências científicas que esclareçam os elementos dos conceitos de inclusão digital e cidadania, além de estudos que analisem as relações de causa e efeito entre essas práticas para que essas políticas sejam reconhecidas como ferramentas de desenvolvimento social e exercício da cidadania para populações vulneráveis (classes C, D e E)[3] na sociedade brasileira.

Este estudo, parte integrante de uma pesquisa de doutorado desenvolvida entre 2016 e 2019, no Programa de Pós-graduação em Ciência e Tecnologia da Informação do Instituto Universitário de Lisboa (IUL-ISCTE), buscou preencher essa lacuna a partir da amostra de 515 usuários de programas sociais de inclusão digital em Telecentros de Belo Horizonte. "A maioria da população brasileira (60,1%) vivia com até um salário-mínimo per capita por mês em 2022, enquanto 31,8% tinham renda entre um e três salários-mínimos per capita mensalmente e 8,1% receberam mais de três salários-mínimos *per capita* todo mês".[4]

Sociedade em rede

A partir do século XXI, a sociedade global passou a ser denominada "sociedade em rede" ou "sociedade do conhecimento", sendo a Internet considerada a base de mudanças paradigmáticas em suas formas de organização e prática social. Entretanto, é consenso entre diversos autores que a aposta nas TICs como ferramenta para transformações sociais, econômicas e políticas, com vistas, por exemplo, à erradicação da pobreza, à redução das desigualdades e à reengenharia de processos produtivos associados à redistribuição de benefícios e à melhoria da qualidade de vida, particularmente para os mais vulneráveis, só se materializaria se, efetivamente, todos pudessem usá-la (Bagchi et al., 2015; Correia, 2007).

A utilização da Internet trouxe muitas possibilidades de mudanças sociais, especialmente nas últimas décadas. Segundo Castells (2011), a mais notável foi a transformação do processo de comunicação, parte integrante de uma característica distintiva do ser humano, que é a de ser lógico. Assim, a Internet popularizou-se, e, por meio dela, pode-se ter acesso ao que se quer, quando se quer e, o mais importante, com diferentes formas de assimilar a informação em função do ritmo cognitivo individual, de acordo com o nível educacional, a faixa etária, a cultura ou o interesse, entre outros aspectos (Castells, 2011; Correia, 2007; Topaloglu, Caldibi e Oge, 2016).

Como característica adicional do crescente uso da Internet, as estruturas tradicionais de mercado têm sido progressivamente rompidas, com a criação de mercados cada vez mais integrados e globalizados, deslocando os modelos de negócios existentes ao diminuir as velhas barreiras comerciais (Dias, 2007; Montargil, 2007). Apesar dessas vantagens, é importante considerar que a popularização da Internet também trouxe implicações negativas que exigem atenção e regulamentação. Uma das principais ameaças refere-se à propagação de notícias falsas, golpes e outras formas de atividades ilícitas, muitas delas ainda carentes de regulamentação (Diniz, Cardoso e Puglia, 2022).

Dessa forma, a Internet, ao mesmo tempo que potencializa mudanças sociais significativas, apresenta desafios a serem superados para que os benefícios sejam acessíveis a todos.

Nesse contexto, o papel do Estado torna-se crucial na promoção de políticas públicas que garantam o acesso universal à Internet e a mitigação das desigualdades digitais. Para aderir ao modelo socioeconômico imposto pela sociedade em rede, países precisam estabelecer metas, em seus respectivos domínios digitais, para o desenvolvimento econômico, social e político. Como exemplo, Portugal e Brasil apoiaram seus domínios em seis pilares (Takahashi, 2000; UMIC, 2002): a) disponibilização de banda larga para todos os cidadãos; b) oferta e formação em novas capacidades, especialmente para as populações de baixa renda; c) oferta de qualidade e eficiência dos serviços públicos por meio de aplicativos de governo eletrônico; d) garantia aos cidadãos do direito ao exercício da cidadania por meio da democracia eletrônica; e) melhoria das condições de saúde ao alcance de todos; f) geração de novas formas de criar valor econômico por meio de negócios eletrônicos e conteúdos interativos (Lança, 2004; UMIC, 2002).

Contudo, pode-se inferir que a execução de todas essas metas, em cada um dos domínios estabelecidos é complexa, difusa, conflituosa e muitas vezes utópica, especialmente em países periféricos ao capitalismo central.

Ainda assim, sendo a Internet considerada a "chave central" para o desenvolvimento dos países na sociedade em rede e diante da desigualdade social entre grupos sociais de um mesmo País, o Estado deve, por meio de políticas públicas, assumir um papel importante para garantir o acesso generalizado à Internet e o desenvolvimento da utilização das TICs. Isso inclui aumentar a literacia digital, contribuindo para a diminuição do "fosso digital" que agrava tais desigualdades (Figueiredo, 2007).

Além disso, pressupõe-se um Estado aberto, que deve disponibilizar informações de interesse público de forma transparente e gratuita para todos os cidadãos. Não apenas

o Estado, mas também as empresas e outras entidades da sociedade civil devem participar da construção de uma sociedade em rede que seja justa e democrática, aplicando parte de sua responsabilidade social na criação de ambientes de acesso gratuito às TICs, no fomento e na partilha de conhecimento tecnológico, na oferta de espaços para trabalho colaborativo, na promoção de comportamentos éticos, entre outros (Almeida, 2007; Neves, 2007).

Inserida nessa discussão, a questão do fosso digital emerge como um desafio que o Estado precisa enfrentar ao buscar promover políticas públicas que democratizem o acesso às TICs.

A infoexclusão, ou *digital divide*, está relacionada às pessoas que não têm fácil acesso (ou mesmo nenhum acesso) aos meios eletrônicos de comunicação, desde endereço eletrônico até aquelas que não conseguem aprender a lidar com as mudanças tecnológicas que lhes permitem sintonizar com os novos meios de comunicação (Pereira, 2007). Assim, pode-se dizer, com mais ou menos clareza, que a verdadeira "face da infoexclusão" está na digitalização das desigualdades (Dias, 2007).

Acrescenta-se que "o 'infoexcluído' é aquele indivíduo 'que mesmo tendo acesso à rede, nela encontra apenas um mundo que lhe é estranho e alheio, em que a sua cultura e a sua vivência não existem e nem são reconhecidas'" (ibid., p. 77). É inegável que as TICs, quando disseminadas a todos os cidadãos de maneira adequada, podem ser instrumento de combate à infoexclusão (Ramos, 2007). Uma das políticas públicas que têm como pressuposto o combate à infoexclusão e o aumento da literacia digital é a chamada Política de Inclusão Digital.

Para mitigar os efeitos do fosso digital e promover uma sociedade mais inclusiva, as noções de inclusão digital emergem como ferramentas estratégicas no enfrentamento das desigualdades sociais, permitindo que o acesso às TICs seja democratizado.

Inclusão digital

A ideia central dessa modalidade de política pública social, no caso da inclusão digital no Brasil, é fornecer incentivos ao beneficiário do sistema de forma a mudar sua trajetória de vida, seja melhorando suas qualificações, seja retirando crianças em fase escolar das ruas e encaminhando-as aos bancos escolares. Isso associa o combate imediato à miséria e à quebra do ciclo geracional de exclusão e pobreza (Piovesan, 2003).

Os programas de inclusão digital se enquadram na produção dessa nova tecnologia social voltada para a inclusão social, demonstrando potencial para desenvolver, a partir das cidades, respostas e provisões sociais que sejam territorializadas, integradas, intersetoriais e democráticas. Dessa forma, têm capacidade manifesta de enfrentar a exclusão social como parte de um processo de reconstrução social (Sposati, 2003). Ainda segundo Sposati (ibid.), o acesso à informação é um direito fundamental de qualquer sociedade democrática baseada no pluralismo, na tolerância, na justiça e no respeito mútuo.

Dentre as diversas manifestações das políticas de inclusão digital, esta pesquisa foca na implementação de projetos desenhados para permitir maior diálogo das comunidades com

as ações e os programas governamentais. Um desses projetos, desenvolvido no âmbito do Programa Computadores para Inclusão, do Governo Federal, é o Centro de Recondicionamento de Computadores (CRC).

Os CRC são unidades responsáveis pelo recebimento de máquinas e equipamentos de informática descartados que, depois de recuperados, são distribuídos para Telecentros, bibliotecas, escolas públicas e organizações não governamentais (ONGs). Esse processo amplia as possibilidades de acesso coletivo às TICs, idealizadas pela política de inclusão digital. Esse programa também atua na formação de mão de obra de jovens e adultos através do curso de recondicionamento de computadores.

Outro projeto, foco principal desta pesquisa, é o dos chamados Telecentros – espaços de acesso público localizados em comunidades carentes, equipados com computadores conectados à Internet de banda larga, para uso comunitário, de forma gratuita.

Ao falarmos de inclusão digital, estamos nos referindo a uma nova cultura de direito, não apenas o direito genérico à Internet, mas ao acesso à informação como um bem público. Sob essa perspectiva, tais programas têm sido considerados um fator predominante para o estabelecimento de uma nova cidadania, que possibilite não apenas o aumento da empregabilidade, mas também a criação de condições para o desenvolvimento das comunidades e a resolução de seus problemas. Isso ocorre com participação e autonomia crítica para mudanças nas práticas políticas, promovendo a inclusão social (Grossi, Costa e Santos, 2013).

Segundo esses autores, os programas de inclusão digital contribuem para a inclusão social na medida em que: a) permitem às pessoas se apropriarem da tecnologia para o próprio desenvolvimento nos mais diferentes aspectos; b) estimulem a geração de emprego e renda; c) promovam a melhoria da qualidade de vida das famílias; d) proporcionem maior liberdade social; e) incentivem a construção e a manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora.

Becker (2009 apud Massensini, 2011, p. 13) afirma que:

> [...] a inclusão digital viria, então, compensar essa desigualdade de status de cidadania com uma 'igualdade de oportunidades' à informação, à qualificação para um melhor posicionamento no mercado de trabalho, à busca de conhecimentos para a ação em defesa dos próprios direitos, à comunicação e expressão etc.

As políticas de inclusão digital não apenas combatem a infoexclusão, mas também reforçam a importância do exercício da cidadania como base para uma sociedade mais justa e participativa, na qual o acesso à informação é um direito fundamental para a construção de uma vida digna e igualitária.

Cidadania e cidadania digital

Definir cidadania significa incorporar as várias transformações produzidas ao longo da história da humanidade. Desde a Grécia Antiga, em que seu exercício se aos indivíduos livres que gozavam de privilégios, passando pelos que obedeciam às normas estabelecidas pelo Estado, até chegarmos à cidadania no século XXI, o cidadão passou a ser sujeito de direitos, sem distinção de sexo, raça, convicção política ou religiosa. Esse cidadão expressa-se livremente, com

direito ao domínio sobre seu corpo e sua vida (Covre, 2001; Diniz, 2014). Diniz (2014, p. 10) complementa que a construção do conceito de cidadania se deu pela mobilização de:

> [...] pessoas e organizações, na busca pela construção de uma sociedade igualitária e participativa. Hoje, mais do que nunca, a participação popular se apresenta como uma das mais visíveis demonstrações do exercício da cidadania, sendo, ao mesmo tempo, uma garantia para esse exercício, possibilitando e assegurando outros direitos.

Ser cidadão implica ter direito à vida, com liberdade e igualdade perante a lei; participar no destino da sociedade; saber decidir; opinar de forma construtiva; respeitar os direitos de outrem; ter acesso à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde e a uma velhice tranquila (Diniz, 2014; Pinsky e Pinsky, 2005). Na perspectiva da participação em processos decisórios de interesse coletivo, a cidadania pode ser passiva, assegurando direitos em sociedade para garantir o direito à vida, ou ativa, fomentando o direito à vida com participação civil e política (Massensini, 2011; Pereira, 2007; Silveira, 2010).

O exercício da cidadania exige, ainda, a conscientização dos indivíduos sobre a realidade em que vivem, permitindo-lhes participar de forma efetiva na transformação dessa realidade e na partilha de benefícios, em um processo contínuo de interação de direitos e deveres individuais e coletivos (Massensini, 2011). Embora as classes sociais traduzam um sistema de desigualdades, a cidadania busca uma igualdade de direitos e obrigações, sustentada por ideias, valores e crenças (Marshall, 1967). Esses aspectos baseiam-se em três direitos fundamentais: civis (liberdade individual), políticos (participação no poder) e sociais (bem-estar social e econômico) (Massensini, 2011).

Considerando o trajeto histórico da cidadania e seus três direitos básicos, podemos afirmar que o bem-estar e a vida digna em sociedade dependem do pleno exercício da cidadania (Caraça, 2007, p. 154).

A evolução das TICs adicionou uma nova dimensão ao conceito de cidadania, que passou a incluir o exercício de direitos e deveres no ambiente digital. Segundo Snyder (2016), Bustamante (2010) e Castells (2003), cidadania digital, também chamada de cidadania ativa ou hipercidadania, são atividades tecnológicas que medem a interação de direitos e deveres, individuais e coletivos, motivadas pela livre expressão dos cidadãos. A cidadania digital representa o exercício profundo de participação política, social e econômica por meio das TICs (Silveira, 2010). Snyder (2016) define esse conceito como um modo de vida em que a ética, a moral e o uso responsável da tecnologia garantem segurança individual e coletiva. Já Wright (2008, p. 6) afirma que a cidadania digital é "a capacidade de participar na sociedade online",[5] caracterizando o habitar no mundo em rede.

Embora as TICs tenham modificado as dinâmicas diárias, reforçaram a responsabilidade do Estado em prover suporte para a busca por progresso, justiça e modernidade. Dessa forma, garantem liberdade, valorização, respeito e o papel do cidadão como produtor e transmissor de conhecimento (Caraça, 2007; Pereira, 2007; Zorrinho, 2007). Mesmo com esforços para neutralizar barreiras como custo e capacitação, a segmentação cultural, educacional e informacional amplia as desigualdades na distribuição

da cidadania, afastando-a da igualdade de direitos e de poder decisório (Pereira, 2007, p. 528). O exercício da cidadania digital, entretanto, poderá viabilizar práticas coletivas que compatibilizem necessidades individuais com as de organismos sociais coletivos (Covre, 2001).

No contexto mais amplo da cidadania digital, como discutido, a atuação do cidadão na sociedade *on-line* não se dá isoladamente, mas envolve uma série de elementos interconectados que são fundamentais para garantir um exercício pleno de direitos e deveres no ambiente digital. Ribble (2011) define nove elementos essenciais para o exercício da cidadania digital: a) acesso digital: participação eletrônica plena no âmbito do grupo social; b) comércio digital: compra e venda eletrônica de bens e serviços; c) comunicação digital: troca eletrônica de informação; d) literacia digital: processo de ensinar e aprender sobre a tecnologia e sobre o uso da tecnologia; e) etiqueta digital: padrões eletrônicos de conduta e/ou comportamento social; f) regulação digital: responsabilidade civil sobre obras e ações digitais; g) direitos e responsabilidade digital: liberdades estendidas a todos no mundo digital; h) saúde e bem-estar digital: bem-estar físico e psicológico num mundo de tecnologia digital; i) segurança digital (autoproteção): precauções eletrônicas para garantir a segurança. Os nove elementos propostos por Ribble contribuem para o avanço da qualidade da cidadania digital (Diniz, 2014, p. 10) e contribuem para aprimorar a qualidade da cidadania digital, promovendo práticas mais inclusivas e democráticas (ibid., p. 10).

Dentre os elementos essenciais para o exercício da cidadania digital, a literacia digital se destaca como um ponto crucial, especialmente ao considerar a relação entre o acesso à tecnologia e a capacidade de utilizá-la de forma plena e informada. Nesse contexto, a "literacia informacional não pode ser isolada da literacia digital, uma vez que são convergentes" (Cardoso et al., 2012, p. 4), especialmente porque "sem as habilidades cognitivas que levam ao desenvolvimento de literacia da informação não se adquire literacia digital" (Silva, 2012, p. 40). Outro fator importante para essa convergência é que, principalmente por meio da Internet, as fontes de informação se proliferam rapidamente. Assim, torna-se cada vez mais relevante que o indivíduo tenha pleno domínio da literacia digital a fim de escolher informações e tomar decisões em sua vida pessoal e profissional.

Para Ryynänen (2004), a literacia digital constitui um direito humano básico para toda a vida, pois, sem ela, o cidadão não concretiza seus outros direitos. Nesse sentido, "[...] promover a literacia da informação significa capacitar as pessoas a alcançar seu potencial na sociedade da informação".[6] De acordo com a Unesco (2005), "[...] alfabetização digital envolve um contínuo de aprendizagem, permitindo que os indivíduos atinjam seus objetivos, desenvolvam seus conhecimentos e potencial e participem plenamente da comunidade e da sociedade em geral"[7] (Cardoso et al., 2012, p. 308; tradução nossa).

O desenvolvimento das habilidades da literacia digital para o exercício da cidadania digital, por meio da capacitação não formal oferecida pelos programas de inclusão dos Telecentros (além da formal, oferecida pelo ensino escolar) pode servir como ligação entre os indivíduos que estão nos "fossos digitais" e as suas barreiras culturais.

Essas conexões permitem maior acesso às diferentes áreas temáticas exigidas para o pleno exercício da cidadania dos indivíduos com

pouca educação e baixa condição social, proporcionando, assim, maior equidade nas oportunidades em ambientes digitais (Silva, 2012).

Aspectos metodológicos

Para a proposição do estudo de caso, objeto deste artigo, ou seja, a elaboração das correlações entre as dimensões dos Telecentros, da Cidadania, das TICs e da Internet, bem como do modelo conceitual apresentado na seção seguinte, foram realizados diversos estudos exploratórios e inferenciais ao longo da pesquisa (Figura 1). Devido à limitação de espaço, apresenta-se aqui um resumo desse percurso.

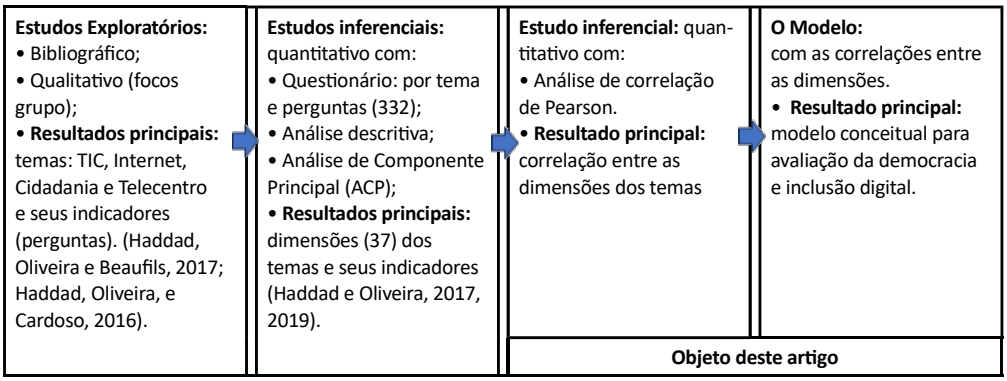
Esta seção está organizada em três partes: população e locais, coleta de dados e análises preliminares (estudos exploratórios e inferenciais até a Análise de Componente Principal (ACP). A metodologia da correlação de Pearson será detalhada e, por último, será apresentada a justificativa para a não utilização de um modelo conceitual já existente na literatura.

População e locais

A população foi constituída por usuários de 84 dos 302[8] Telecentros instalados (mas não necessariamente ativos) em Belo Horizonte/MG (Tabela 1 e Figura 2). Os Telecentros ativos (do tipo comunitário, escolar ou instalados em outros órgãos governamentais) no município tinham o apoio da Prefeitura de Belo Horizonte (PBH) por meio da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel).

Quanto aos participantes, são todos usuários de Telecentros de classe social baixa (renda familiar entre um e três salários-mínimos), com idade entre 18 e 70 anos e qualquer grau de escolaridade, estado civil ou profissão, incluindo aposentados e desempregados.

Figura 1 – Percurso metodológico do estudo global



Fonte: Haddad, 2019.

Tabela 1 – Número de Telecentros por tipologia

Gestão	Tipologia Telecentro	Telecentros Ativos	
		N.	%
ONGs/Associações	Comunitário	52	17,2
PBH - SMED	Laboratórios TI escolas municipais	172	57,0
PBH - FMC	Centros Culturais	16	5,3
PBH- Prodabel	CRC	2	0,7
PBH - SMED	Laboratórios TI escolas profissionalizantes	3	1,0
PBH - SMPL	BH Cidadania, Cras, etc.	41	13,6
Outros	Diversos	19	6,3
Total		302	100

Fonte: Diretoria de Inclusão da Prodabel, em 2017.

Optou-se por divulgar o link do questionário *on-line* no *site* da Prodabel e no ambiente de trabalho de todos os computadores dos Telecentros ativos. Encerrada a fase da coleta de dados, obteve-se amostra de 641 participantes em 84 Telecentros, sendo 291 mulheres e 350 homens.

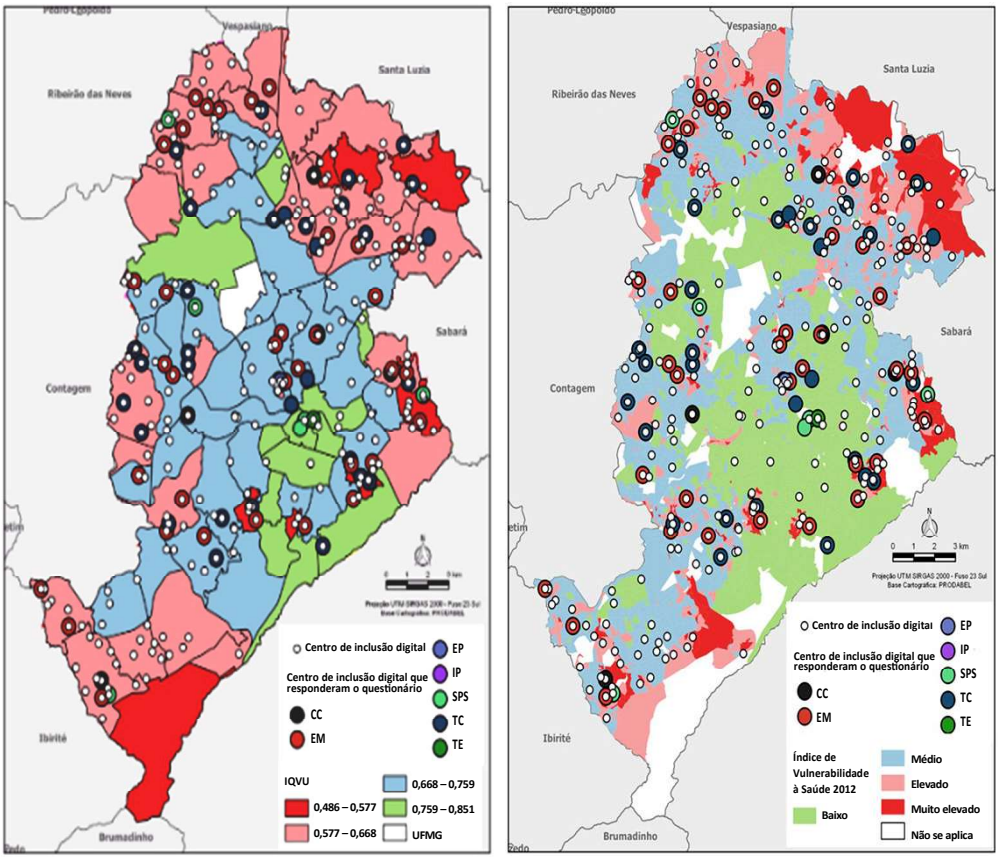
Para que as análises estatísticas pudessem ser efetivas, eliminaram-se 126 questionários considerados incompletos. Assim, obteve-se amostra de 84 Telecentros, com tipologias diferentes, e 515 participantes que concluíram as respostas do questionário *on-line*.

Em relação ao número de usuários participantes por tipo de Telecentro, destacam-se, em primeiro lugar, 34 Telecentros comunitários (dos 52 existentes), com o maior número de questionários válidos (249). Em seguida, 35 Telecentros localizados em laboratórios de informática das escolas municipais (dos 175 existentes) obtiveram 126 questionários válidos. Apesar de sete Telecentros inseridos em equipamentos da Secretaria de Políticas Sociais (dos 41 existentes) terem figurado em terceiro lugar, representaram apenas 11 questionários válidos.

No CRC, sob a responsabilidade da Prodabel, foram obtidos, em um único local, 47 questionários com respostas válidas. Além disso, cinco Telecentros (dos 16 existentes) inseridos em centros culturais registraram 55 questionários válidos. Outros tipos de Telecentros em dois locais diversos (dos 18 existentes) obtiveram, juntos, 27 questionários válidos.

Os 515 usuários participantes estão distribuídos por 168 bairros, vilas ou favelas da cidade, o que é bastante representativo, considerando que Belo Horizonte possui 487 desses assentamentos oficiais. Nove bairros, vilas ou favelas aparecem em destaque, o que pode indicar que os usuários frequentam mais os Telecentros localizados próximos de suas residências. Os Telecentros estão distribuídos por todo o território municipal; grande parte deles inserida em áreas onde os índices de qualidade de vida e saúde são os mais baixos da cidade (Figura 2).

Figura 2 – Telecentros participantes da pesquisa distribuídos pelo território municipal e índice de qualidade de vida e de saúde das áreas em que estão localizados



Fonte: PBH, Prodabel, (2017).

Coleta de dados

Essa etapa da pesquisa foi realizada por meio de um questionário elaborado com oito questões abertas para caracterização sociodemográfica e 332 questões fechadas, com 332 indicadores, sendo 116 derivados da fase exploratória e os demais de outros estudos e do levantamento teórico-conceitual. Essas questões foram avaliadas em uma escala de tipo Likert, de 1 a 5 (através do sistema Qualtrics), e 25 questões abertas sem escala Likert (Haddad, 2019).

O processo de coleta de dados primários foi simples e aleatório. Os usuários que frequentaram os Telecentros no período da pesquisa respondiam ao questionário de forma voluntária. O questionário – que incluía indicadores de mensuração da percepção dos impactos das TICs e da utilização dos programas de inclusão digital (Telecentros) no exercício da cidadania digital –, ficou disponível *on-line* por um período de 44 dias nos computadores dos Telecentros.

Foi alcançada uma quantidade superior a 700 questionários respondidos, o que caracterizou amostra não paramétrica aleatória por não apresentar uma distribuição normal (ibid.). As respostas foram classificadas e analisadas, considerando sua limitação quanto ao fato de que a distância entre elas não é mensurável. No entanto, essa limitação é aceitável para fenômenos sociais. Assim, uma série de fatores qualitativos foram transformados em fatores quantitativos ou variáveis, permitindo a obtenção de respostas mensuráveis sobre a percepção dos usuários em relação aos quatro temas (TIC, Internet, Telecentro e Cidadania), de forma gradual e com diferentes intensidades.

Os dados foram migrados do Qualtrics para o Excel e, posteriormente, exportados para o SPSS. Após recolhidos, foram agrupados e tratados estatisticamente por diferentes métodos, visando atender aos diversos objetivos da pesquisa global.

Análises estatísticas preliminares

Inicialmente, foi realizada uma análise estatística descritiva. Por meio dela, obteve-se, com base nas médias e na graduação de intensidade da escala Likert, a percepção da importância, ou não, dos indicadores propostos em cada questão do questionário. Essas análises foram apresentadas em tabelas de frequências estatísticas, incluindo média e desvio padrão. Com essa estatística indutiva e os indicadores mais frequentes, foi possível extrair as primeiras conclusões para a compreensão geral da amostra/universo e para explorações preliminares dos dados em relação aos objetivos da pesquisa (Haddad, 2019; Haddad, Oliveira e Beaufils, 2017). Mesmo considerando o número elevado de indicadores por questão, optou-se por mantê-los, garantindo a integridade dos dados, a celeridade da pesquisa e a análise detalhada de aspectos emergidos em estudos anteriores (Haddad, 2019; Haddad, Oliveira e Alturas, 2022, 2023).

Em seguida, as dimensões de cada tema (TIC, Internet, Telecentro e Cidadania) foram definidas por meio da análise de ACPs. Esse método permitiu a redução do conjunto de indicadores (variáveis) correlacionável em outro conjunto, com menor número de variáveis não correlacionadas, designadas como componentes principais ou dimensões. Esse

procedimento reduziu a complexidade da interpretação dos dados e possibilitou a análise dessas dimensões para utilizá-las como *inputs*, variáveis métricas explicativas ou explicadas em outras técnicas estatísticas ou modelos.

Para assegurar a qualidade das análises, foram utilizados critérios como valor próprio, variância explicada (acima de 50%) e Alfa de Cronbach (Pestana e Gageiro, 2014; Laureano e Botelho, 2017). Também foram aplicados os procedimentos Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) e o teste de Bartlett para verificar a qualidade das correlações entre as variáveis. Com resultados aceitáveis, segundo a literatura,[9] prosseguiu-se com as análises estatísticas, incluindo o cálculo do coeficiente de correlação linear R de Pearson, para aferir o grau de associação (positivo ou negativo) e a intensidade das variáveis (dimensões), além de suas contribuições pelas variâncias individuais.

Dos 332 itens analisados, 37 dimensões foram identificadas, distribuídas da seguinte forma: cidadania passiva: três dimensões (Direito Social, Direito Civil e Direito Político); cidadania ativa: três dimensões (Interação Social, Acesso Digital e Literacia Digital); TIC: 11 dimensões, sendo seis para "contribuições das TICs" (Exclusão Social, Capacitação e Comunicação, Dependência, Atualização e Integração, Participação Social e Política, Conscientização), três para "sentimentos em face das TICs" (Autonomia, Inquietação, Saber Fazer) e dois para Internet: (Oportunidades, Ameaças); Telecentro: 20 dimensões, sendo quatro para "o Telecentro permite" (Capacitação/Aprendizado, Acessibilidade/Integração, Reconversão/Intervenção, Otimização), cinco para "razões para se frequentar ou não" (Socialização, Desconhecimento, Restrições, Acessibilidade Digital, Inacessibilidade Digital), cinco para "atividades" (Participação ativa, Consulta e partilha de informação, Lazer, Formação, Comunicação), duas para "gestor" (Promoção de comunidade e Serviço à comunidade) e quatro para "melhorias" (Formação, Manutenção e qualidade, Extensão de funcionamento, Ampliação de serviços).

Análises estatísticas das correlações entre as dimensões

As análises entre as dimensões TIC e Internet com as do Telecentro; TIC e Internet com as da cidadania digital (ativa) e passiva; cidadania digital (ativa) com as da cidadania passiva; Telecentro com as da cidadania digital e cidadania passiva foram realizadas utilizando o coeficiente de correlação de Pearson (Cohen, 1988).

Cabe ressaltar que esta pesquisa se enquadra no campo dos Estudos Sociais e que muitos autores (Cohen, 1988; Field, 2009; Maroco, 2011) defendem que valores de ρ de Pearson na faixa de 0,3 a 0,5 – positivos ou negativos – representam uma boa/ótima correlação linear, indicando alguma relação entre as variáveis. Essa foi a referência adotada para determinar a existência de correlação entre as variáveis, comparando o valor de ρ com o nível de significância.

Adotou-se o nível de significância estatística (α) de 0,05. Assim, quando o valor de $\rho \leq 0{,}05$, consideramos a correlação como estatisticamente significativa. Por outro lado, quando o valor de $\rho > 0{,}05$, consideramos que a correlação não é estatisticamente significativa (Oliveira, 2008; Pereira e Patrício, 2016).

Por fim, vale destacar que, em análises mais conservadoras, essa interpretação do valor de ρ pode variar conforme a área de conhecimento e os objetivos do estudo.

Modelo conceitual

A opção de não trabalharmos com um modelo na fase inicial nem na fase exploratória da pesquisa se deu porque, de início, não tínhamos evidências ou dados cientificamente relevantes sobre as dimensões da inclusão digital e da cidadania e muito menos sobre as relações de causa e efeito entre essas temáticas.

Se tivéssemos optado por testar um modelo no início da pesquisa, haveria grande probabilidade de ser incompleto, inadequado à população em estudo além de carecer de fundamentação teórica e empírica. Isso resultaria em um modelo facilmente questionado conceitualmente, o que limitaria e possivelmente impediria a correta definição da abordagem metodológica a ser adotada na pesquisa aprofundada e bem fundamentada que se impunha.

Estudo de caso das correlações entre dimensões

Apresentam-se, a seguir, os resultados estatísticos que determinam o grau de associação entre as dimensões internas às quatro temáticas: Telecentro, TIC, Internet e Cidadania (passiva e ativa).

Correlações entre as dimensões Telecentro, TIC e Internet

Os resultados apresentados na Tabela 2 complementam os resultados da literatura apresentada, indicando que a percepção do Telecentro (além das razões para frequentá-lo, das atividades nele desenvolvidas, do papel do gestor e das melhorias necessárias) é a de um espaço para acesso às TICs e que a elas estão fortemente correlacionados. É nos Telecentros, por meio do acesso gratuito às TICs, que parte da população de baixa renda tem a oportunidade de usá-las, capacitando-se e se comunicando, atualizando-se, integrando-se socialmente e participando politicamente, por exemplo, de reuniões do orçamento participativo. Isso contribui para maior conscientização dos problemas do dia a dia e da vida em comunidade. Quanto mais se considera que as TICs auxiliam na capacitação e na comunicação, na atualização e na integração social, na participação social e política e na conscientização, mais forte é a percepção de que o Telecentro é fundamental para acessibilidade digital, consulta e partilha de informação, lazer, promoção e serviços à comunidade, e mais, contribui para a redução do fosso digital e da exclusão digital (dimensão oposta à do uso do Telecentro) na sociedade atual.

Evidencia-se que o desconhecimento e as restrições de uso do Telecentro se correlacionam no sentido oposto ao uso das TICs. Curiosamente, a participação ativa nas atividades realizadas no Telecentro não se correlaciona com a capacitação, a comunicação e a conscientização do uso das TICs, talvez por entenderem que são requisitos anteriores para exercê-la. Verifica-se, também, que a exclusão social está correlacionada de forma oposta com o uso dos Telecentros, ou seja, quanto menos se usam os Telecentros, maior poderá ser a exclusão social e digital e a inquietação quanto ao uso das TICs. Já a dependência das TICs não se correlaciona com o uso do Telecentro.

Destaca-se ainda que, quanto mais se tem autonomia, o saber fazer em relação às TICs e o uso da Internet como uma oportunidade, mais fortemente os Telecentros são utilizados como um espaço de igualdade de oportunidades sociais. Entretanto, o uso da Internet também é considerado como ameaça, inferindo-se que essa correlação poderá estar associada às pessoas que não têm acesso à Internet, tornando-se um forte fator de exclusão social e digital, ou ao uso indevido por aqueles que a utilizam para fins ilícitos.

Tabela 2 – Correlações entre as dimensões associadas ao Telecentro e as associadas dimensões às TICs e as da Internet

Dimensões associadas ao Telecentro		Contribuições das TICs						Sentimentos quanto às TICs			Internet	
		Exclusão Social[2]	Capacitação e Comunicação[1]	Dependência[2]	Atualização/ integração social[1]	Participação social e política[1]	Conscientização[1]	Autonomia[1]	Inquietação[2]	Saber fazer[1]	Oportunidade[1]	Ameaça[2]
Telecentro	Capacitação/ Aprendizagem	-0,230***	0,457***	-0,076	0,352***	0,347***	0,343***	0,345***	-0,147**	0,438***	0,415***	-0,163***
	Acessibilidade/ Integração	-0,181***	0,346***	-0,052	0,322***	0,329***	0,304***	0,274***	-0,151**	0,337***	0,404***	-0,075
	Reconversão/ Intervenção	-0,191***	0,405***	0,002	0,399***	0,308***	0,316***	0,328***	-0,085	0,398***	0,470***	-0,106*
	Otimização	-0,015	0,079	-0,052	0,235***	0,196***	0,101*	0,227***	0,069	0,134**	0,178***	0,041
Razões para frequentar ou não	Socialização	-0,083	0,307***	-0,045	0,248***	0,220***	0,250***	0,280***	-0,080	0,245***	0,320***	-0,115*
	Desconhecimento	0,093	0,065	0,111*	0,046	0,172***	0,108*	0,019	0,139**	0,010	0,076	0,144**
	Restrições	0,077	-0,181***	0,131**	0,061	-0,076	-0,032	-0,048	0,193***	-0,132**	-0,116*	0,184***
	Acessibilidade digital	-0,143**	0,256***	-0,079	0,197***	0,142**	0,228***	0,264***	-0,128**	0,285***	0,326***	-0,102*
	Inacessibilidade digital	0,039	0,025	-0,090*	0,018	0,049	0,034	0,034	0,081	0,028	0,038	0,017
Atividades	Participação ativa	-0,024	0,028	-0,025	0,205***	0,127**	0,025	0,235***	0,101*	0,127**	0,149**	0,068
	Consulta e partilha de informação	-0,167***	0,281***	-0,054	0,271***	0,208***	0,200***	0,325***	-0,045	0,385***	0,287***	-0,094*
	Lazer	-0,140**	0,059	-0,137**	0,173***	0,050	0,054	0,221***	0,025	0,148**	0,114*	0,006
	Formação	-0,106*	0,223***	-0,078	0,202***	0,142**	0,124**	0,202***	-0,036	0,230***	0,170***	-0,119**
	Comunicação	-0,022	0,059	0,028	0,212***	0,133**	0,088	0,256***	-0,005	0,214***	0,196***	0,004
Gestor	Promoção da comunidade	-0,129**	0,330***	0,018	0,392***	0,334***	0,219***	0,339***	-0,012	0,298***	0,368***	-0,062
	Serviço à comunidade	-0,082	0,158**	0,004	0,319***	0,290***	0,174***	0,289***	0,023	0,193***	0,264***	-0,014
Melhorias	Formação	-0,131**	0,303***	-0,044	0,298***	0,205***	0,262***	0,240***	-0,037	0,264***	0,276***	-0,099*
	Manutenção e qualidade	-0,088	0,311***	-0,067	0,292***	0,245***	0,257***	0,213***	-0,004	0,243***	0,372***	-0,081
	Extensão	0,006	0,243***	0,023	0,236***	0,304***	0,200***	0,218***	0,102*	0,217***	0,317***	0,021
	Ampliação serviços	-0,058	0,197***	-0,031	0,270***	0,173***	0,177***	0,188***	-0,012	0,181***	0,233***	-0,021

Correlações de Pearson – A significância estatística: $p < 0,050$*; $p < 0,010$ **; $p < 0,001$.***
Significância: vermelho: estatística limítrofe; cor laranja: negativa; cor cinza: positiva.
Fonte: Haddad, em 2019.

Correlações entre as dimensões TIC e Internet

Os resultados apresentados na Tabela 3 reforçam resultados anteriores, mostrando que a Internet é considerada, sobretudo, pelas oportunidades que proporciona. Quanto mais se considera que as TICs auxiliam na capacitação, na comunicação, na atualização, na integração social, na participação social e política e na conscientização, mais forte é a percepção de que, efetivamente, a Internet é uma oportunidade. Curiosamente, a participação social e política é ambivalente, podendo também ser associada à Internet como ameaça, eventualmente pelo seu possível uso inadequado em eventos participativos.

Porém, quanto mais a Internet é representada como ameaça: a) mais forte é a representação das TICs como fator de dependência das pessoas, especialmente em relação à própria Internet; e b) mais significativa é a representação das TICs como possível fator de exclusão social. Sendo assim, para que as TICs sejam percebidas como preventivas em relação à exclusão e como reais fatores de integração, a Internet deve ser acessível a todos e vista como uma oportunidade.

Isso salienta a importância não apenas das TICs, mas também do seu uso e domínio, além do acesso livre e aberto à Internet devido às oportunidades de acesso à informação que proporcionam.

Tabela 3 – Correlações entre as dimensões associadas às TICs e as da Internet

Dimensões associadas às TICs		Internet	
		Oportunidades[1]	Ameaças[2]
Contribuições	Exclusão social	0,014	0,652***
	Capacitação e comunicação	0,562***	-0,143**
	Dependência	0,068	0,413***
	Atualização e integração social	0,546***	-0,090
	Participação social e política	0,524***	0,202***
	Conscientização	0,491***	-0,076
Sentimentos	Autonomia	0,377***	-0,099*
	Inquietação	-0,012	0,453***
	Saber fazer	0,420***	-0,069

Correlações de Pearson – A significância estatística: p < 0,050*; p < 0,010 **; p < 0,001***
Significância: vermelho: estatística limítrofe; cor laranja: negativa; cor cinza: positiva.
Nota: fatores gerados pela ACP que remetem a: 1- contribuições positivas e 2- contribuições negativas.
Fonte: Haddad, em 2019.

Correlações entre as dimensões TIC, Internet e Cidadania (digital e passiva)

Conforme a Tabela 4, observa-se que existem fortes correlações entre as dimensões de cidadania (direito social, direito civil e direito político) e as dimensões capacitação e comunicação, atualização e integração social, participação social e política, e conscientização – todas associadas às contribuições das TICs. Isso significa que, quanto mais se percebem as TICs como importantes para auxiliar as pessoas na sua formação técnica, na facilidade de comunicar, na participação em nível comunitário, social e político e na conscientização dos problemas e realidades que as envolvem, maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania em todas as suas vertentes, em nível social, civil e político.

Daqui se infere, também, o papel das TICs em combater a exclusão social. A corroborar esses resultados, assinala-se que, quanto mais as pessoas se sentem excluídas socialmente, menos direitos sociais, civis e políticos consideram ter. Verifica-se, ainda, que não há qualquer relação estatística significativa entre as dimensões de cidadania e aquelas associadas à dependência, que podem ser associadas às TICs, ou seja, considera-se que esta dependência não influi em nada no exercício da cidadania.

Os resultados obtidos para as correlações entre as dimensões associadas às contribuições das TICs e as dimensões associadas à cidadania digital vão no sentido do que antes foi comentado para a cidadania. Em suma, quanto mais as TICs são consideradas importantes na formação técnica, na facilidade de comunicar, na participação em nível comunitário, social

Tabela 4 – Correlações entre as dimensões associadas às TICs e as da Internet *versus* as da Cidadania

TIC		Cidadania					
		Cidadania digital (ativa)			Cidadania (passiva)		
		Interação social	Acesso ao digital	Literacia digital	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
TIC Contribuições	Exclusão social	-0,173***	-0,093*	-0,120*	-0,130**	-0,162**	-0,146**
	Capacitação e comunicação	0,485***	0,385***	0,443***	0,324***	0,385***	0,434***
	Dependência	-0,057	-0,001	-0,066	-0,005	-0,042	-0,052
	Atualização e integração social	0,470***	0,338***	0,380***	0,366***	0,390***	0,408***
	Participação social e política	0,414***	0,300***	0,325***	0,222***	0,287***	0,398***
	Conscientização	0,420***	0,339***	0,349***	0,290***	0,343***	0,377***
TIC Sentimentos	Autonomia	0,359***	0,315***	0,320***	0,263***	0,291***	0,325***
	Inquietação	-0,144**	-0,147**	-0,154***	-0,152**	-0,145**	-0,105*
	Saber fazer	0,407***	0,384***	0,336***	0,264***	0,303***	0,331***
Internet	Oportunidade	0,601***	0,499***	0,543***	0,425***	0,471***	0,576***
	Ameaça	-0,100*	-0,024	-0,074	-0,117**	-0,109*	-0,045

Correlações de Pearson – A significância estatística: $p < 0,050$*; $p < 0,010$ **; $p < 0,001$***
Significância: cor laranja: negativa; cor cinza: positiva.
Fonte: Haddad, em 2019.

e político, na conscientização dos problemas e realidades que nos envolvem, na prevenção da exclusão social, mais forte é a percepção de integração social, inclusão digital e literacia digital – ou seja, maior é a capacidade dos participantes de exercerem cidadania digital.

Correlações entre as dimensões Cidadania digital (ativa) e Cidadania (passiva)

Conforme a Tabela 5, observa-se que existem fortes correlações entre as dimensões de cidadania digital ou ativa (interação social, acesso ao digital e literacia digital) e as dimensões da cidadania (passiva) – direito social, civil e político. Isso significa que, quanto mais a cidadania digital é percebida como importante para a resolução de várias questões, tanto pessoais quanto relacionadas à comunidade *on-line*, maior é o uso da internet para participação social e política, aumentando a proficiência no uso das TICs e possibilitando usá-las de forma responsável para fins de bem-estar social, para lutar contra a exclusão social, para se informar e desenvolver serviços governamentais *on-line*, etc. Assim, quanto maior essa percepção da cidadania digital, maior é a capacidade que as pessoas têm para exercerem a cidadania (passiva) em todas as suas vertentes, nos âmbitos: social – ter o que comer, moradia, trabalho, lazer; civil – ser livre, ter liberdade de pensamento, saber ouvir e falar; e político – manifestar-se de forma livre, participar de movimentos sociais e políticos, poder se pronunciar e lutar pelos seus direitos, etc.

Tabela 5 – Correlações entre as dimensões associadas da cidadania digital (ativa) e as da cidadania (passiva)

Cidadania digital (ativa)	Cidadania (passiva)		
	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
Interação social	0,526***	0,592***	0,684***
Acesso ao digital	0,464***	0,499***	0,533***
Literacia digital	0,395***	0,433***	0,522***

Correlações de Pearson – A significância estatística: $p < 0,050$*; $p < 0,010$ **; $p < 0,001$***
Significância: cor laranja: negativa; cor cinza: positiva.
Fonte: Haddad, em 2019.

Correlações entre as dimensões Telecentro, Cidadania digital (ativa) e Cidadania (passiva)

Os resultados apresentados na Tabela 6 reforçam, de forma clara e estatisticamente justificada, as evidências anteriores, descritas neste estudo, quanto ao objetivo central das pesquisas: os Telecentros contribuem para o exercício da cidadania e é por meio deles que a maior parte da população que os frequenta tem acesso às TICs, consideradas essenciais para o exercício da cidadania digital.

Quanto mais se considera que os Telecentros oferecem oportunidades para capacitação e aprendizagem, acessibilidade e integração, reconversão e intervenção, otimização, socialização, acessibilidade digital, participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, comunicação, promoção e serviços da comunidade com qualidade das TICs, ampliação e extensão dos serviços, mais forte é a percepção de que, efetivamente, os Telecentros são essenciais para o exercício da cidadania (ativa e passiva). Curiosamente, o lazer não está associado ao direito social e ao acesso

Tabela 6 – Correlações entre as dimensões do Telecentro e as da cidadania (ativa e passiva

Dimensões do Telecentro		Cidadania					
		Cidadania digital (ativa)			Cidadania passiva		
		Interação social	Acesso digital	Literacia digital	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
Telecentro	Capacitação e aprendizagem	0,543***	0,406***	0,387***	0,482***	0,522***	0,519***
	Acessibilidade e integração	0,540***	0,367***	0,366***	0,404***	0,462***	0,435***
	Reconversão e intervenção	0,529***	0,386***	0,441***	0,420***	0,458***	0,493***
	Otimização	0,236***	0,066	0,168***	0,153**	0,198***	0,210***
Razões para frequentar ou não o Telecentro	Socialização	0,295***	0,159***	0,281***	0,196***	0,229***	0,279***
	Desconhecimento	0,086	0,058	0,029	0,066	0,063	0,108*
	Restrições	-0,140**	-0,153**	-0,148**	-0,050	-0,093*	-0,073
	Acessibilidade digital	0,257***	0,219***	0,215***	0,213***	0,290***	0,315***
	Inacessibilidade digital	0,006	-0,071	0,030	-0,042	-0,040	0,014
Atividades	Participação ativa	0,166***	0,035	0,150**	0,029	0,074	0,187***
	Consulta e partilha de informação	0,369***	0,231***	0,279***	0,235***	0,312***	0,379***
	Lazer	0,160***	0,026	0,143**	0,026	0,104*	0,161***
	Formação	0,230***	0,092*	0,173***	0,170***	0,230***	0,268***
	Comunicação	0,196***	0,155***	0,171***	0,122**	0,152**	0,215***
Papel do gestor	Promoção da comunidade	0,430***	0,265***	0,378***	0,309***	0,299***	0,407***
	Serviço à comunidade	0,270***	0,181***	0,306***	0,175***	0,181***	0,294***
Melhorias	Formação	0,371***	0,230***	0,281***	0,265***	0,322***	0,388***
	Manutenção e qualidade	0,467***	0,372***	0,333***	0,303***	0,378***	0,470***
	Extensão	0,346***	0,281***	0,296***	0,225***	0,262***	0,377***
	Ampliação de serviços	0,320***	0,252***	0,255***	0,246***	0,312***	0,348***

Correlações de Pearson – A significância estatística: p < 0,050*; p < 0,010 **; p < 0,001.***
Significância: vermelho: estatística limítrofe; cor laranja: negativa; cor cinza: positiva.
Fonte: Haddad, em 2019.

digital, possivelmente devido à carência de recursos essenciais para a sobrevivência dessa população de baixa renda, sendo relegado a um segundo plano de prioridades.

A participação ativa nos Telecentros, como uma dimensão fundamental para o exercício da cidadania ativa, está associada à interação social, à literacia digital e ao direito político. Esses fatores indicam que a população usuária acredita que, por meio da integração social, da participação na política e do combate à exclusão social é possível conquistar os demais direitos civis e sociais.

Por um lado, tais resultados são reforçados quando as dimensões "desconhecimento" e "inacessibilidade digital" se apresentam estatisticamente não significativas. Por outro, a dimensão "restrições de uso" aparece como estatisticamente significativa, mas em sentido oposto. Ou seja, quanto maior a percepção das restrições de uso nos Telecentros – seja pelo desconhecimento, pela falta de oportunidade de acesso, por regras de uso ou pela má qualidade dos serviços e equipamentos ofertados –, menor é a percepção sobre o exercício da cidadania.

Proposta de um modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital

Mediante o percurso metodológico apresentado na seção aspectos metodológicos, temos a fundamentação, sustentada (Haddad, 2019) empiricamente, que nos permite propor um possível modelo que integra as diferentes dimensões associadas: a) Telecentro, TIC – e Internet –, cidadania e cidadania digital.

Deduziu-se, assim, possíveis relações de causa e efeito entre as entidades/dimensões consideradas, que representam a inclusão digital como contribuição para o exercício da cidadania, em especial, os programas dos Telecentros. O modelo desenvolvido será gradualmente construído e discutido, e, no final, será apresentada uma proposta integrada.

A primeira etapa consistiu em correlacionar e comprovar a importância das TICs e da uso da internet nos Telecentros (Tabela 2); dessa forma, sugere-se a primeira parte da proposta do modelo (Figura 3). Em seguida, correlacionamos e confirmamos a importância da Internet para o correto uso das TICs (Tabela 3); e assim sugere-se a segunda parte do modelo (Figura 4).

A terceira parte da proposta do modelo se correlacionou com a importância das TICs e da internet no exercício de cidadania – ativa e passiva (Tabelas 4 e Figura 5). Foi igualmente importante, com base nos argumentos de alguns autores (Covre, 2001; Diniz, 2014; Pereira, 2007; Silveira, 2010; Snyder, 2016; Wright, 2008) e nos resultados por nós obtidos, destacar a importância fundamental das TICs e do seu correto uso como ferramentas e conhecimentos indispensáveis para que haja um exercício mais pleno de cidadania (Tabela 5), propondo-se a quarta parte do modelo (Figura 6).

Retorna-se ao objetivo central da investigação, que é comprovar que os Telecentros, como programa de oferta gratuita de TIC e Internet (Tabela 6), contribuem direta e indiretamente para o exercício da cidadania. Assim, sugere-se a última parte da proposta do modelo (Figura 7). Na Figura 8, apresenta-se o modelo completo e integrador que se pretende testar e validar em trabalhos futuros.

Figura 3 – Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro nos usos das TICs e da Internet

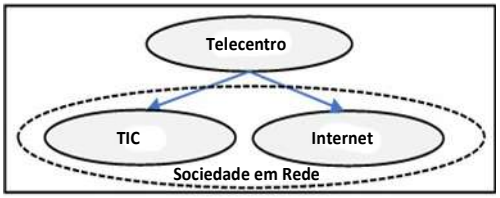


Figura 4 – Parte do modelo a ser proposto da influência da Internet no uso das TICs

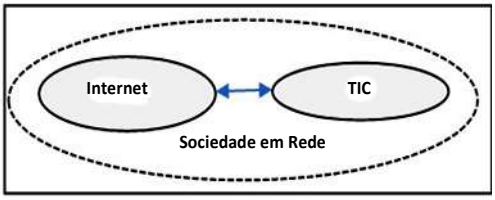


Figura 5 – Parte do modelo a ser proposto da influência das TICs e da Internet na Cidadania

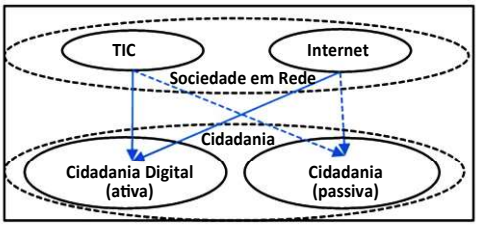


Figura 6 – Parte do modelo a ser proposto da influência da cidadania digital (ativa) e da cidadania (passiva)

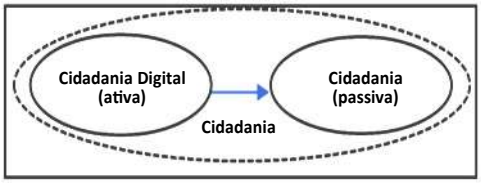


Figura 7 – Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro no exercício da Cidadania

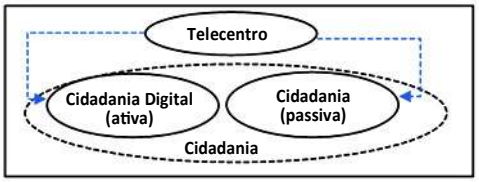
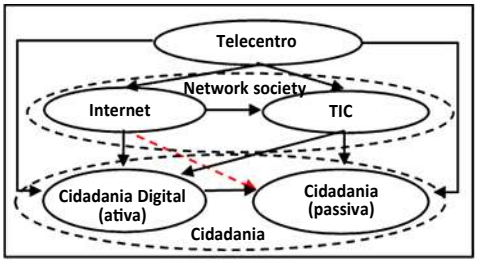


Figura 8 – Modelo proposto para ser testado em trabalhos



Fonte: Haddad, 2019.

Considerações finais

Em função do percurso metodológico desenvolvido, da revisão teórico-conceitual realizada e dos resultados obtidos ao longo dos diversos estudos, que a fundamentam, propôs-se um modelo conceitual para a cidadania digital, englobando e integrando os diversos indicadores a ela correlacionados, implicitamente contribuindo para a compreensão da grande importância dos programas de inclusão digital, em particular entre pessoas que vivem em condições de vulnerabilidade social. Embora este modelo possa, naturalmente, ser aperfeiçoado, testado e validado em outras pesquisas, esperamos ter contribuído para uma definição mais ampla e precisa do conceito de cidadania digital, demonstrando a importância

dos Telecentros, especialmente nas oportunidades de informação, formação e facilidades que promovem, na preparação e na afirmação de cada pessoa como cidadã plena em sociedades democráticas cada vez mais tecnológicas e em rede.

Assim, enfatizando os objetivos propostos, foram encontradas associações estatisticamente relevantes, ou correlações significativas, que nos indicam que: a) quanto mais os participantes consideram que o uso das TICs lhes traz benefícios e contribuições positivas, melhor se sentem em relação às TICs e mais importância dão a poder acessar a Internet. Porém, quanto mais se percebe a Internet como ameaça, mais forte é a percepção das TICs como fator de dependência das pessoas e bem mais significativa é a percepção das TICs como possível fator de exclusão social – ou seja, quem não domina as TICs não sabe ou não se sente à vontade no plano digital, e menos pode intervir. A Internet é altamente relevante pelas oportunidades que proporciona; b)quanto mais os participantes percebem a cidadania digital como importante para resolver questões pessoais e comunitárias *on-line*, maior é a capacidade que as pessoas têm para exercerem a cidadania (passiva) em todas as suas vertentes, nos contextos social, civil e político; c) por um lado, quanto mais os participantes percebem as TICs como importantes para auxiliar as pessoas (na sua formação técnica, na facilidade de comunicar, etc.), maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania (nos contextos social, civil e político). Por outro lado, maior é a percepção das restrições de uso nos Telecentros (desconhecimento, falta de oportunidade de acesso, etc.), e menor é a capacidade sentida para o exercício de cidadania (passiva e ativa); e) quanto mais os participantes consideram que os Telecentros oferecem oportunidades para a capacitação e a aprendizagem, a acessibilidade e a integração, etc., mais forte é a percepção de que, efetivamente, contribuem e são essenciais para o exercício da cidadania (ativa e passiva).

Logo, como conclusões finais têm-se que: a) a cidadania digital, ou cidadania ativa, na esfera digital, não pode ser dissociada da cidadania passiva; b) a cidadania não pode ser dissociada do uso das TICs, nem da utilização dos Telecentros; e c) as TICs não podem ser dissociadas do acesso à Internet e do seu uso, nem da utilização dos Telecentros, como demonstrado nesta pesquisa.

No momento atual, em que as democracias se encontram ameaçadas por estratégias de desinformação, tornam-se ainda mais relevantes que políticas de inclusão digital sejam responsabilidade do Estado. É necessário, entretanto, avaliar os impactos das políticas de inclusão digital no desenvolvimento e no exercício da cidadania, particularmente entre grupos sociais mais vulneráveis, para que possam efetivamente participar da sociedade em rede, fundamentando as bases de uma nova democracia.

[I] https://orcid.org/0000-0002-6621-2159
Instituto Universitário de Lisboa, Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura. Lisboa, Portugal.
srhds@iscte-iul.pt ou samirrhaddad@gmail.com

Notas

(1) MPOG (2010); MCT (2010);

(2) 77,8% da população possui celular sendo destes 55,4% smartphones (Mais de 87%..., 2024).

(3) O critério de classificação econômica no Brasil é um instrumento usado para diferenciar a população e classificá-la em classes de “A” a “E”, sendo “A” a classe mais alta e “E” a mais baixa. Na verdade, a classificação é feita por salários-mínimos (SM): A (+20 SM), B (10 a 20 SM), C (4 a 10 SM), D (2 a 4SM) e E (até 2SM) (Alves, 2016).

(4) https://valor.globo.com/brasil/noticia/2023/12/06/ibge-60-pontos-percentuais-dos-brasileiros-vivem-com-at-1-salrio-mnimo-por-ms.ghtml.

(5) “[…] *the ability to participate in society on-line* […].”

(6) “*Promoting information literacy means empowering people to reach their potential in information society*.”

(7) “*Literacy digital involves a continuum of learning in enabling individuals to achieve his or her goals, develop his or her knowledge and potential, and participate fully in community and wider society*.”

(8) Dado disponível em 10/6/2017 no Portal da PBH – Prefeitura de Belo Horizonte (disponível em: http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/).

(9) KMO= 1 -0,9 análise fatorial muito boa; KMO= 0,8 -0,9 análise fatorial boa; KMO= 0,7 -0,8 análise fatorial média; KMO= 0,6 -0,7 análise fatorial razoável; KMO= 0,5 -0,6 análise fatorial má; e KMO < 0,5 análise fatorial inaceitável (adaptado de Pestana; Gageiro, 2014, p. 521).

Referências

ALMEIDA, J. M. G. (2007). “Controlar o futuro”. In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo, 2007.

ALVES, T. R. (2016). *Faixas Salariais x Classe Social – Qual a sua classe social*?. Disponível em: https://josemarciolemos.wordpress.com/2016/07/22/faixas-salariais-x-classe-social-qual-a-sua-classe-social-2/. Acesso em: 27 jan 2025.

BAGCHI, K. K.; UDO, G. J.; KIRS, P. J.; CHODEN, K. (2015). Internet use and human values: Analyses of developing and developed countries. *Computers in Human Behavior*, v. 50, pp. 76-90. DOI: 10.1016/j.chb.2015.03.055.

BUSTAMANTE, J. (2010). *Poder comunicativo, ecossistemas digitais e cidadania digital: cidadania e redes digitais*. São Paulo, Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: www.cidadaniaeredesdigitais.com.br /_files/livro.pdf. Acesso em: 29 jan 2025.

CARAÇA, J. (2007). “Viver em rede”. In: COELHO J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

CARDOSO, A. M. P. ; SILVA, S. A. A.; SILVEIRA, P. H. R. B.; SILVA, R. C. C.; PIO, D. C. (2012). FACIL: Modelo para avaliação da literacia digital e informacional. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, n. 20. DOI: 10.5753/RBIE.2014.22.03.46.

CASTELLS, M. (2003). *A era da informação: economia, sociedade e cultura: poder da identidade*. Lisboa/ Portugal, Fundação Calouste Gulbenkian.

_____ (2011). *A era da informação: economia, sociedade e cultura. Sociedade em rede*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian S.A., pp. I -713, v. I.

COHEN, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences*. Nova York, Routledge.

CORREIA, C. (2007). “Glosas sobre dois sonetos de Luís de Camões. Interpretado à luz dos valores da sociedade da informação?” In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

COSTA, M. I. S.; IANNI, A. M. Z. (2018). “O conceito de cidadania”. In: COSTA, M. I. S.; IANNI, A. M. Z. *Individualização, cidadania e inclusão na sociedade contemporânea: uma análise teórica.* São Bernardo do Campo, Editora UFABC (on-line). DOI: https://doi.org/10.7476/9788568576953.0003.

COVRE, M. L. M. (2001). *O que é cidadania*. São Paulo, Brasiliense. Coleção Primeiros Passos. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3896971/ modresource/content/1/L.aula2_grupo5_O_que_e_cidadania.pdf.

DIAS, B. (2007). “A nova sociedade e as ferramentas do sistema”. In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

DINIZ, J. F. (2014). Cidadania: A evolução de um conceito. *Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública,* v. 2, n. 1, pp. 6-11. Recuperado de https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RDGP/article/view/3129

DINIZ, F. F.; CARDOSO, J. R.; PUGLIA, E. H. P. (2022). O crime de estelionato e suas implicações na era contemporânea: o constante crescimento dos golpes via internet. *Libertas Direito,* v. 3, n. 1. Disponível em: https://www.periodicos.famig.edu.br/index.php/direito/article/view/215. Acesso em: 29 jan 2025.

FIELD, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Londres, Sage Publications.

FIGUEIREDO, A. D. (2007). “A dimensão crítica da sociedade da informação em Portugal”. In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas.* Lisboa, Edições Sílabo.

GOMES, J. E. A. (2007). “Fragmentos digitais”. In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

GROSSI, M. G. R.; COSTA, J. W.; SANTOS, A. J. (2013). *A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil.* [online]. Disponível em: http://www dx.doi.org/10.14572/. Acesso em: 18 jul 2015.

HADDAD, S. R. (2019). *Percepção da cidadania digital: a importância dos programas de inclusão digital para classes sociais desfavorecidas, em Belo Horizonte*. Tese de doutorado. Lisboa, Instituto Universitário de Lisboa.

HADDAD, S. R.; OLIVEIRA, A. (2017). "Percepção da cidadania digital entre pessoas pobres, adultas e idosas, utilizadoras de Telecentros, em Belo Horizonte". In: ROCHA, Á.; ALTURAS, B.; COSTA, C.; REIS, L. P.; COTA, M. P. (ed.). *12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies* (CISTI'2017). Lisboa, Ieee.

_____ (2019). Telecenters in Brazil: the need for survival despite of the evolution of cell phones. In: GÓMEZ CHOVA, L.; LÓPEZ MARTÍNEZ, A.; CANDEL TORRES, I. (ed.). *Proceedings of INTED2019 Conference.* Valencia, IATED Academy

HADDAD, S. R.; OLIVEIRA, A.; ALTURAS, B. (2022). O significado e a importância da cidadania (e-digital) para as populações pobres: Um estudo de caso em Belo Horizonte, Brasil. In: 22ª CONFERÊNCIA DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CAPSI 2022). Santiago – Cabo Verde, Associação Portuguesa de Sistemas de Informação.

_____ (2023). From info-exclusion risk to civic participation: The perception of digital citizenship among poor people. *Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais,* v. 8, n. 1, pp. 104-122.

HADDAD, S. R.; OLIVEIRA, A.; BEAUFILS, A. F. (2017). "The role paper of telecentres as community spaces of non-formal education: The case of BH digital program in Belo Horizonte, Brazil". In: GÓMEZ-CHOVA, L.; LÓPEZ MARTÍNEZ, A.; TORRES, C. (ed.). *ICERI2017 Proceedings*. Seville/Spain, Iated.

HADDAD, S. R.; OLIVEIRA, A.; CARDOSO, G. (2016). "Framework para avaliação da cidadania digital entre uma população menos favorecida, no Brasil". In: ROCHA, A.; REIS, L. P.; COTA, M. P.; GONCALVES, R.; SUAREZ, O. S. (ed.). *11th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*. Gran Canaria/Spain, Ieee.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2022). *Panorama do Censo 2022*. Disponível em: https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/. Acesso em: 6 maio 2024.

LANÇA, I. S. (2004). "Conhecimento, economia e sociedade: da utopia à nova fronteira". In: LANÇA, I. S.; SULEMAN, F.; FERREIRO, M. de F. (org.). *Portugal e a sociedade do conhecimento: dinâmicas mundiais, competitividade e emprego.* Lisboa, Celta.

LAUREANO, R. M. S.; BOTELHO, M. C. (2017). *IBM SPSS Statistic – O meu manual de consulta rápida*. Lisboa, Edições Sílabo.

MAGALHÃES, L. T. (2007). "O desafio de hoje para a sociedade da informação – estimular a procura de serviços baseados em TIC". In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

MAIS de 87% da população do Brasil já possui um telefone celular (2024). *Revista Cobertura*. Disponível em: https://www.revistacobertura.com.br/noticias/estudos-de-mercado/mais-de-87-da-populacao-do-brasil-japossui-um-telefone-celular/ e https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2024/individuos/C16B/. Acesso em: 27 jan 2025.

MAROCO, J. (2011). *Análise Estatística – Com utilização do SPSS*. Pero Pinheiro, ReportNumber.

MARSHALL, T. H. (1967). *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro, Zahar.

MASSENSINI, R. (2011). Inclusão digital: sob a ótica da cidadania. *Zero,* v. 12, n. 2. Disponível em: plenahttp://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=1&dd61=inequality&acao=busca Datagrama. Acesso em: 27 dez 2014.

MENDES, A. S. (2001). Sociedade da Informação ou sociedade do conhecimento? *Revista Portuguesa de Gestão,* v. 16, n. 4, pp. 16-25. Lisboa.

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia (2009). *Relatório de Gestão do Exercício de 2009*. Brasília, MCT. Disponível em: http://www.cgee.org.br/arquivos/ relatoriotcu2009.pdf. Acesso em: 23 nov 2015.

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia; Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (2010). *Relatório de Gestão do Exercício de 2009*. Brasília, MCT. Disponível em: http://www.cgee.org.br/arquivos/ relatoriotcu2009.pdf.> Acesso em: 23 nov 2015.

MCTI – Ministério da Ciência e Tecnologia e Inovação (2015). Disponível em: www.mcti.gov.br. Acesso em: 19 out 2015.

MONTARGIL, F. (2007). "A sociedade da informação e a política em Portugal: a democracia do acesso e o Estado aberto". In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da informação – O percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2010). *Observatório nacional de inclusão digital* (ONID). Disponível em: http://www.inclusaodigital.gov.br/outros-programas. Acesso em: 23 nov 2015.

NEVES, A. C. (2007). "Como definir a sociedade da informação?" In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – O percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

OLIVEIRA, A. (2008). *Ilusões na idade das emoções: representações sociais da morte, do suicídio e da música na adolescência*. Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e Tecnologia.

ONUBR – Organizações das Nações Unidas no Brasil (2016). *Roteiro para a localização dos objetivos de desenvolvimento sustentável: implementação e acompanhamento no nível subnacional*. Tradução: plataforma www.onlinevolunteering.com. Disponível em: https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2017/06/Roteiro-para-a-Localizacao-dos-ODS.pdf. Acesso em: 1º fev 2018.

PEREIRA, A.; PATRÍCIO, T. (2016). *Guia prático de utilização do SPSS: análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia.* Lisboa, Edições Sílabo.

PEREIRA, J. M. (2007). "Direito e cidadania". In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas*. Lisboa, Edições Sílabo.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. (2014). *Análise de dados para Ciências Sociais – A complementariedade do SPSS*. Lisboa, Edições Sílabo.

PINSKY, J.; PINSKY, C. B. (org.) (2005). *História da cidadania.* São Paulo, Contexto.

PIOVESAN, F. (2003). "Pobreza como violação de direitos humanos". In: WERTHEIN, J.; NOLETO, M. J. *Pobreza e desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social*. Brasília, Unesco. Disponível em: unesdoc.unesco.org/images/0013 /001339 /133974por.pdf. Acesso em: 30 maio 2019.

POKER, J. G. A. B. (2009). Considerações sobre as teorias de integração social e as formas da cidadania. *Revista em Tempo*, v. 1, n. 1. Disponível em: http://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/49. Acesso em: 26 nov 2018.

PRODABEL (2017). Disponível em: www.pbh https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/inclusaodigital. Acesso em: 20 jun 2024.

RAMOS, J. C. (2007). "Inclusão, cidadania e novas tecnologias". In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas.* Lisboa, Edições Sílabo.

RIBBLE, M. (2011). *Digital citizenship in schools*. Washington, ISTE. Disponível em: https://www.iste.org/docs/excerpts/DIGCI2-excerpt.pdf. Acesso em: 30 maio 2019.

RYYNÄNEN, M. (2004). *Democratization of information: information literacy. international workshop on "democratization of information: focus on libraries"*. Disponível em: http://www.nigd.org/libraries/mumbai/reports. Acesso em: 5 out 2018.

SILVA, F. C. T. (2013). *Arte e cultura na conquista da cidadania e integração social.* Dissertação de mestrado. Coimbra, Universidade de Coimbra. Disponível em: https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/24768. Acesso em: 23 jan 2019.

SILVA, R. C. C (2012). *Literacias digitais: um framework para avaliação de programas voltados para redução das desigualdades digitais, por meio do ensino das TIC*. Dissertação de mestrado. Belo Horizonte, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

SILVEIRA, S. A. (2010). *Cidadania e redes digitais* (online). Disponível em: http://www.cidadaniaeredesdigitais .com.br/_files/livro.pdf. Acesso em: 2 ago 2015.

SNYDER, S. (2016). *Teachers' perceptions of digital citizenship development in middle school students using social media and global collaborative projects*. Dissertação de mestrado. Walden University. Disponível em: http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations. Acesso em: 30 maio 2019.

SPOSATI, A. S. (2003). *Gestão intergovernamental para o enfrentamento da exclusão social no Brasil*. (on-line). Disponível em: http://www. unesdoc.unesco.org/images/ 0013/001339/133974 por.pdf, 2003. Acesso em: 15 dez 2015.

TAKAHASHI, T. (org.) (2000). *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília, Ministério da Ciência e Tecnologia.

TOPALOGLU, M.; CALDIBI, E.; OGE, G. (2016). The scale for the individual and social impact of students' social network use: the validity and reliability studies. *Computers in Human Behavior*, v. 61, pp. 350-356. DOI: 10.1016/j.chb.2016.03.036 0747-5632.

UNESCO (2005). *Aspects of Literacy Assessment.* Paris, Unesco. Disponível em: http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001401/140125eo.pdf. Acesso em: 24 nov 2018.

UMIC – Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (2002). *Plano de ação para o governo eletrónico – Qualidade e eficiência do Governo eletrónico.* Disponível em: http://purl.pt/267/1. Acesso em: 23 jan 2018.

WRIGHT, S. (2008). Digital citizenship: the internet, society, and participation, by Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert, and Ramona S. McNeal. *Journal of Information Technology and Politics,* v. 5, n. 2, pp. 262-265.

ZORRINHO, C. (2007). "Sociedade da informação, coesão e competitividade". In: COELHO, J. D. (org.). *A sociedade da Informação – o percurso português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas.* Lisboa, Edições Sílabo.

Texto recebido em 21/ago/2024
Texto aprovado em 7/jan/2025