

## Exclusão digital e políticas públicas de inclusão tecnológica no estado de São Paulo e capital

*Digital exclusion and public policies for technological inclusion in the state of São Paulo and capital*

**Luciano Antonio Rodrigues**   
Fatec Rubens Lara  
carolina.morato@fatec.sp.gov.br

**Miriam Vidal Correia Franzese**   
Fatec Praia Grande  
miriam.vcf@fatec.sp.gov.br

### RESUMO

O conceito de exclusão digital compreende as extensas camadas das sociedades que ficam à margem do fenômeno da sociedade da informação e da expansão das redes digitais modernas. O propósito deste artigo foi verificar se existe exclusão digital no âmbito do Estado de São Paulo e sua Capital, ou se há desinteresse da população em geral em se incluir digitalmente. Foram utilizados dados de vários estudos desenvolvidos pelo governo estadual e, também, pela prefeitura do município de São Paulo, além de alguns indicadores apontados pela TIC Domicílios, pesquisa que é realizada anualmente desde 2005 no país. Os resultados obtidos mostram uma crescente e evolutiva demanda pela necessidade de maior inclusão digital e que, mesmo com várias iniciativas dos entes governamentais, objeto do presente trabalho, ainda existem grandes lacunas e gargalos referentes ao tema abordado que precisam ser vencidas e superadas, para proporcionar democraticamente uma maior inclusão a toda camada da sociedade alvo do estudo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Exclusão digital. Avanço tecnológico. Políticas públicas. Inclusão tecnológica. TICS.

### ABSTRACT

*The concept of digital exclusion comprises the extensive levels of societies that remain outside the phenomenon of the information society and the expansion of modern digital networks. The purpose of this article was to verify if there is a digital exclusion in the scope of the State of São Paulo and its Capital, or if there is a lack of interest by the population in general to be included digitally. It was used data from several studies carried out by the state government and by the city of São Paulo, and also some indicators pointed out by TIC Domicílios, a survey that has been carried out annually since 2005 in the country. The results obtained show a growing and evolving demand for greater digital inclusion and, even with several initiatives of the government entities, object of this work, there are still large gaps and bottlenecks related to the topic that need to be overcome, in order to democratically provide greater inclusion of the entire stratum of society targeted by the study.*

**KEY-WORDS:** *Digital exclusion. Technological advance. Public policies. Technological inclusion. TICS.*

## INTRODUÇÃO

O primeiro computador pessoal criado foi o Apple I, inventado em 1976 pelos americanos Steve Jobs (1955-2011) e Stephan Wozniak. Em 1981, a IBM lança o seu PC (*Personal Computer*), que se torna um sucesso comercial. O sistema operacional usado foi o MS-DOS, desenvolvido pela empresa de *softwares* Microsoft.

Desde esse momento as empresas mantiveram a adaptação e avanços frequentes nessa tecnologia. Já em 1994 chegava ao Brasil, em nível comercial para escritórios, a internet, e, desde então, sua popularização só aumentou. Hoje vivemos em um mundo cada vez mais digitalizado onde a todo o momento somos bombardeados com novas tecnologias, *softwares*, aplicativos, mídias sociais, conteúdos digitais, metodologias de ensino à distância, serviços públicos digitais, robôs, serviços de autoatendimento, totens etc.

Neste contexto, se por um lado nos assusta tal crescimento exponencial dos meios digitais em nossa sociedade, por outro lado temos uma parte da população que não dispõe de recursos financeiros nem tecnológicos para ter acesso a essas ferramentas digitais tão importantes em nosso cotidiano.

Considerando a sofisticada e crescente sociedade da informação que move o planeta, com conectividade instantânea, forçando mudanças profundas de organizações e pessoas, é importante se preocupar sobre como o Brasil está respondendo aos impactos e demandas da era digital em busca de competitividade, produtividade e sobrevivência.

Optando pela delimitação da investigação e análise desta temática, este artigo teve como objetivo verificar se existe exclusão digital no âmbito do Estado de São Paulo e sua Capital, ou se há desinteresse pelas pessoas em se incluírem digitalmente.

Apoiado pela metodologia de pesquisa bibliográfica e documental, utilizando dados de estudos desenvolvidos pelo governo estadual e também pela prefeitura de São Paulo, além de alguns indicadores apontados também pela TIC Domicílios, que há quase duas décadas mapeia a realidade brasileira em relação ao acesso e uso da tecnologia da informação, a pergunta problema definida neste artigo se concentrou em tentar responder a seguinte questão: há exclusão digital no âmbito do Estado de São Paulo e sua Capital?

O objetivo pretendido é conhecer qual parte da população brasileira não tem acesso à tecnologia já os objetivos específicos definidos neste artigo são: analisar como os impactos da exclusão digital poderão afetar a vida das pessoas na sociedade; conhecer quais são as políticas públicas de inclusão tecnológica promovidas no Estado de São Paulo e na Capital e como estas

poderão ajudar a sanar as principais demandas e problemas da exclusão digital ou, se poderão minimizar as deficiências das incongruências que são percebidas na nossa sociedade.

A justificativa que traz relevância ao presente estudo é o fato de que a internet se tornou o mais importante canal de obtenção de informações do planeta, pois ela disponibiliza acesso às informações, cursos, atividades acadêmicas e de entretenimento. No atual contexto pandêmico, a internet também se mostrou com uma ferramenta de geração de renda, uma vez que muitos trabalhadores têm exercido suas atividades laborais em casa. Ademais a majoração de seu uso se deve à grande procura por serviços como visualização de filmes; pedidos de alimentos e compras por *delivery*, além da execução de cursos *online* e atividades culturais.

Mesmo este artigo tendo se apoiado em pesquisa bibliográfica e análise documental de resultados de outras pesquisas, como as próprias desenvolvidas pelos governos de São Paulo, a hipótese levantada neste estudo, que é inquietante e motivou a escolha do tema, é saber se existe desinteresse das pessoas em se incluírem digitalmente. A análise feita acabou por refutar a hipótese de que não haveria por parte dos munícipes, “desinteresse em incluírem-se digitalmente”.

## 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conceitualmente “Estar incluído digitalmente é ter acesso à computadores e internet, aliado à capacidade e habilidades técnicas necessárias para interagir na rede e ainda ter criticidade para depurar as informações” (CASTELL, 2005 apud NUNES, 2011).

Temos também que “Exclusão digital compreende às extensas camadas das sociedades que ficam à margem do fenômeno da sociedade da informação e da expansão das redes digitais” (NEVES, 2015)

Para Levy (1999), filósofo, sociólogo e pesquisador em ciência da informação e da comunicação, além de estudioso dos impactos da Internet na sociedade:

O ciberespaço não muda o fato de que há relações de poder e desigualdades econômicas entre humanos. Mas, para pegar um exemplo facilmente compreensível, o poder e a riqueza não se distribuem nem se exercem da mesma maneira em uma sociedade de castas, com privilégios hereditários, economicamente bloqueada pelos monopólios corporativos e eu uma sociedade cujos cidadãos têm mesmos direitos, cujas leis favorecem a livre empresa e lutam contra os monopólios (LEVY, 1999).

Outra conceituação oportuna a ser feita no presente trabalho diz respeito à Tecnologia, Informação e Comunicação (TIC):

Tecnologia da informação e comunicação (TIC) pode ser definida como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objetivo comum. As TICs são utilizadas das mais diversas formas, na indústria (no processo de automação), no comércio (no gerenciamento, nas diversas formas de publicidade), no setor de investimentos (informação simultânea, comunicação imediata) e na educação (no processo de ensino aprendizagem, na Educação a Distância) (INFOESCOLA, 2021).

No âmbito mais amplo, há de se observar que a inclusão digital não está vinculada somente à existência ou não de acesso a um computador e a internet, trata-se em si de uma questão social e de cidadania, considerando-se a dinâmica exploratória da ferramenta (Internet), nesse sentido, a doutrina divide a inclusão em três momentos distintos:

- 1-) acesso às redes sociais que permitem comunicação;
- 2-) acesso às informações e utilização de serviços públicos;
- 3-) a criação de conteúdos variados e seu respectivo compartilhamento;

Flávio Rech Wagner, neste sentido, destaca:

Para uma efetiva utilização dos recursos computacionais que permitem a inclusão digital, os usuários precisam adquirir habilidades variadas, que podem ser associadas aos três patamares antes mencionados. Essas habilidades incluem, por exemplo, a manipulação dos recursos básicos de um computador dotado de um sistema operacional, tais como a utilização de arquivos de texto e de outras mídias, de diretórios e de periféricos, assim como a instalação de programas. Incluem ainda a elaboração de documentos de diversos tipos, o uso de máquinas de busca e de programas de correio eletrônico, o preenchimento de formulários eletrônicos, entre outras. Além disso, o usuário precisa ter noções básicas de segurança, compreendendo os diversos tipos de riscos inerentes à internet, além de ser capaz de tomar medidas básicas para evitá-los (WAGNER, 2010).

Não basta apenas ter acesso à ferramenta, como já destacado, mas se faz necessário também treinar essa população, não incluída digitalmente, para que adquiram habilidades digitais, que por sua vez são cada vez mais necessárias para viver e trabalhar em um mercado moderno, informatizado e competitivo.

Assim, o ente estatal tem o dever de promover o treinamento e a inclusão da população de baixa renda em programas sociais digitais. A seguir traçamos alguns elementos de ordem jurídica, constitucional e internacional que embasam a relevância do tema e aplicabilidade social.

## **1.1 ACESSO À EXPRESSÃO**

Muito antes da promulgação de nossa Carta Magna de 1988, conhecida como Constituição cidadã, já havia o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos do Homem que: “todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão”

## **1.2 ACESSO À EDUCAÇÃO**

Nossa carta Magna em seu artigo 205 diz que: “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”

## **1.3 DA REDUÇÃO DA DESIGUALDADE SOCIAL**

A Constituição Federal em seu artigo 3º (item III) também informa que um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil é “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais”.

Além disso, em 2011 a própria ONU elaborou um documento de 22 páginas que declara como “direito humano básico” a navegação web.

## **1.4 DO NEXO CAUSAL**

Embora não conste expressamente em nossa Constituição Federal de 1988, o acesso à internet e às ferramentas tecnológicas está englobado no direito à livre expressão do indivíduo, no acesso à educação e informação, na redução das desigualdades, tendo sido considerada mundialmente como “direito humano básico”. Ocorre, no entanto, que tal acesso que para muitos parece “evidente” e “corriqueiro”, não se mostra como igualitário para uma grande parte da população brasileira. Mesmo delimitando o tema para a entidade federativa mais rica do país

que é o Estado de São Paulo e sua respectiva Capital, nos deparamos com grandes lacunas a serem preenchidas.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.

A temática da inclusão digital, cuja pesquisa é desenvolvida neste artigo, tem como base pesquisa bibliográfica e análise documental de resultados obtidos por pesquisas realizadas pelos governos de São Paulo e de outras entidades confiáveis. De maneira cronológica, um conjunto de ponderações e percepções, além de informações pertinentes para o entendimento do assunto, são apresentadas a seguir com o intuito de tentar responder as questões levantadas pelo presente estudo em relação às tendências desse fenômeno complexo que impacta cada vez mais a sociedade digital deste mundo globalizado.

Há no âmbito Estadual o programa “Acessa SP”. Trata-se de um programa de inclusão digital criado no ano 2000, e reformulado em 2016, através do Decreto N 62.306/2016, com o propósito de oferecer conteúdos digitais para o desenvolvimento profissional da população (Acessa SP, 2016).

Segundo a Coordenadoria de Serviços ao Cidadão da Secretaria de Governo:

Todos os postos possuem monitores que orientam e esclarecem dúvidas dos usuários. Nas unidades do AcessaSP, os cidadãos podem ter acesso aos serviços públicos oferecidos pelo governo por meio digital. Qualquer pessoa pode usar o AcessaSP gratuitamente (Acessa SP, 2016).

Já o município de São Paulo, possui a Lei 15.764/2013:

Art. 163, a Coordenadoria de Conectividade e Convergência Digital (CCCD) tem por atribuições: I – planejar, coordenar, implantar e manter os serviços de conectividade à Internet disponibilizados pelo Município; II – Implementar iniciativas de convergência digital para os serviços municipais; III – propor parcerias com universidades, organizações da sociedade civil e com o setor privado para incentivar a criação e aplicação de soluções tecnológicas inovadoras voltadas à digitalização dos serviços municipais; IV – gerir a política municipal de inclusão digital, reorientando suas ações de forma a ampliar sua abrangência e qualificar seu escopo. (São Paulo (SP, 2013).

Considerando o relatório de conectividade e inclusão digital, gestão (2013-2016), verificou-se a existência de programas na Capital do Estado. Trata-se de programas específicos de fomento ao acesso tecnológico, que foram criados com o intuito de beneficiar a população de várias maneiras, eliminando um gargalo existente na rede pública.

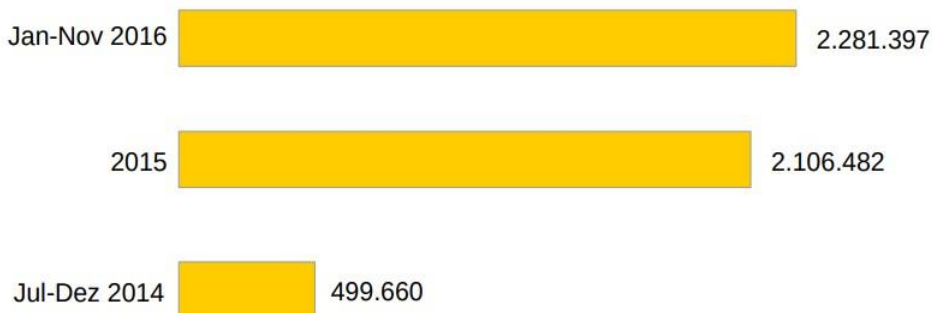
**Figura 1 – Programas**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

A seguir, temos as estatísticas de utilização de um dos programas, o Telecentro, que fornece à população de baixa renda acesso a computadores. A estatística demonstra a majoração gradual de acesso à plataforma durante os anos de 2014, 2015 e 2016.

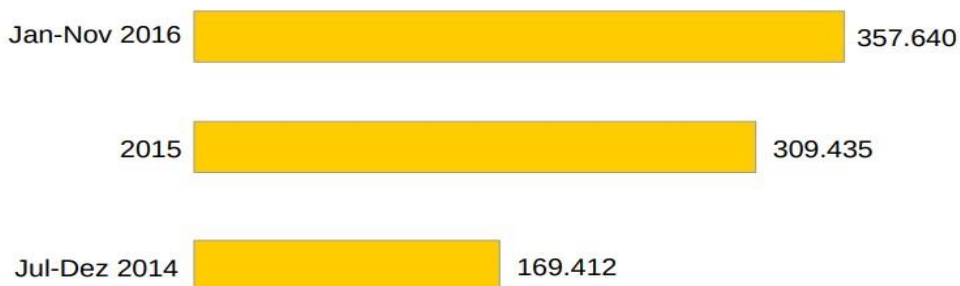
**Figura 2 – Estatísticas Telecentro Agendamentos**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

O Gráfico a seguir evidencia uma estatística de usuários distintos, assim definidos como sendo o usuário que não se repete.

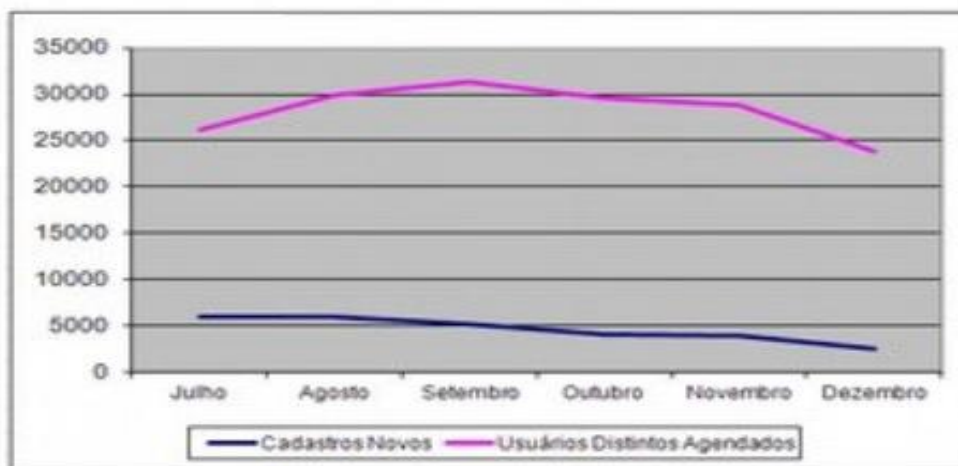
**Figura 3 - Estatísticas Usuários Distintos**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

Outros indicadores trazidos à colação (figuras 4, 5, 6), são os da frequência dos anos de 2014, 2015 e 2016, que demonstram o volume de pessoas que frequentaram o ambiente físico do Telecentro durante esses anos.

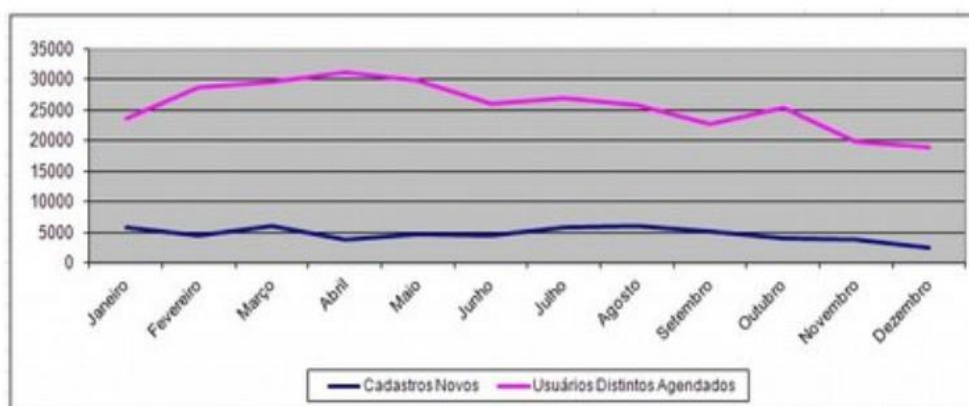
**Figura 4 - Frequência 2014**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

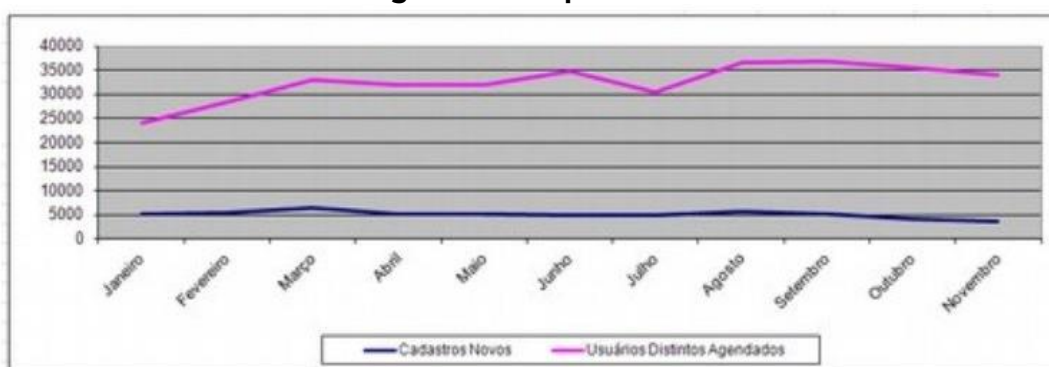


**Figura 5 – Frequência 2015**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

**Figura 6 – Frequência 2016**



Fonte: [www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

Como já mencionado anteriormente, este artigo apresenta também indicadores extraídos de estudos realizados pela pesquisa TIC Domicílios, que desde 2005 acontece anualmente no Brasil. Esta pesquisa tem o objetivo de mapear o acesso às TICs nos domicílios urbanos e rurais do país e as suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais.

A pesquisa TIC Domicílios conta com módulos fixos (coleta anual) e módulos rotativos (outras periodicidades). Os indicadores gerados oferecem um cenário de acesso e uso de TIC do Brasil, abordando diversos temas, tais como: acesso às TICs; uso do computador; uso da internet; habilidades na internet; uso do celular; governo eletrônico; comércio eletrônico e atividades culturais na internet.

A pesquisa conta com apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e de um grupo de especialistas de diversos setores. Para permitir a comparabilidade de seus resultados, a TIC Domicílios segue padrões metodológicos e indicadores definidos internacionalmente.

Em recente pesquisa publicada pelo IBGE e divulgada no dia 14/04/2021, através de pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua (Pnad C), constatou-se que “em 2019, o Brasil tinha quase 40 milhões de pessoas sem acesso à internet”, o número representa 21,7% da população com idade acima dos 10 anos.

Abaixo, alguns dos principais dados da pesquisa:

**Figura 7 – Uso da Internet no Brasil - Celular é o principal meio de acesso à rede.**



Fonte: IBGE, levantamento feito no 4º tri de 2019  
Infográfico elaborado em 14/04/2021

A pesquisa ainda trouxe dados sobre o percentual de estudantes com e sem acesso à internet, conforme se observa no gráfico abaixo.

**Figura 8 – Estudantes com acesso à internet por rede de ensino (em %).**



Fonte: IBGE, levantamento feito no 4º tri de 2019



Infográfico elaborado em: 14/04/2021

Fonte: IBGE, levantamento feito no 4º tri de 2019  
Infográfico elaborado em 14/04/2021

Segundo o instituto, a região sudeste está entre as mais conectadas com 83,8 % e apresenta também indicadores de renda nacionais:

**Figura 9 – Rendimento real médio per capita nos domicílios.**



Fonte: IBGE, levantamento feito no 4º tri de 2019  
Infográfico elaborado em 14/04/2021

Ao verificarmos quais programas de inclusão social são disponibilizados pelo Governo do Estado de São Paulo constatamos que em 01/10/2020 o Estado lançou uma ação de apoio à inclusão digital para a população de baixa renda acima de 50 anos:



Fonte: saopaulo.sp.gov.br

Segundo o governador João Doria:

É um dia de conscientização e de renovar o respeito pelas pessoas com mais de 60 anos. Vamos conjugar juventude com experiência, maturidade com iniciativa, e é exatamente isso que confere o programa que hoje foi organizado para celebrar o Dia Internacional do Idoso (DÓRIA, 2020).

Ainda de acordo com a matéria, conforme o IBGE, o número de idosos maiores de 60 anos deve chegar a 25% da população brasileira até 2060. Ou seja, uma a cada quatro pessoas no país será idosa. Atualmente 13% da população no Brasil tem mais de 60 anos. Em São Paulo, estima-se que em 2030 haverá mais idosos do que crianças até 14 anos. Já em 2050, a previsão é que haverá o dobro de idosos em comparação com o número de crianças (DO PORTAL DO GOVERNO, 2020).

## 2.1 ANÁLISE DOS DADOS

Ao analisar os dados de maneira cronológica, foi constatado que no relatório de conectividade e inclusão digital, gestão (2013-2016), a existência de programas de inclusão digital na Capital do Estado de São Paulo. Os indicadores deram conta da crescente majoração no agendamento para utilização do Telecentro, sendo que no período de Jul-Dez de 2014 foram feitos 499.660 agendamentos, já em 2015 verificou-se 2.106.482, e no período de Jan-Nov 2016 foram constatados 2.281.397 agendamentos (Figura 2). No que tange aos usuários distintos, assim definido como sendo aquele usuário que não se repete, houve no período de Jul-Dez

2014, 169.412 agendamentos, em 2015 309.435, e no período de Jan-Nov de 2016 foram constatados 357.640 agendamentos (Figura 3).

Já a pesquisa TIC Domicílios, que segue padrões metodológicos e indicadores definidos internacionalmente e conta com apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e de um grupo de especialistas de diversos setores demonstrou indicadores na Pesquisa 2017; 2018; 2019 para usuários de internet.

Na região de São Paulo, objeto de estudo deste artigo, é possível observar que a pesquisa demonstrou de acordo com os anos os seguintes índices percentuais de pessoas com acesso à internet: 2017 69%; 2018 73%; e 2019 75% (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2019).

Ao analisar a pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua (Pnad C), é possível constatar que em 2019, o Brasil tinha quase 40 milhões de pessoas sem acesso à internet, o número representa 21,7% da população com idade acima dos 10 anos (Figura 7).

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Diante de todo o exposto, conforme estatística publicada no presente trabalho, constatou-se a existência de um grande descompasso entre o acesso à internet e ferramentas tecnológicas no Estado e Capital, em camadas da população de baixa renda. Embora o Estado de São Paulo e sua Capital possuam políticas públicas para inclusão digital, estas ainda se encontram em déficit em relação ao atendimento e incorporação dessa população. Assim, cabe aos dirigentes a manutenção dos projetos citados a fim de atenuar tal desigualdade e propiciar a expansão do acesso aos serviços de internet.

Outra constatação feita pela pesquisa foi de que apenas 83,7% dos estudantes da rede pública possuem acesso à internet, sendo estes da região Sudeste (Figura 8).

Também foi possível observar que a renda média per capita nos domicílios que não possuem acesso à internet é de R\$ 728,00 (setecentos e vinte e oito reais), (Figura 9).

Já no ano de 2020, no âmbito Estadual/SP, e em comemoração ao Dia Internacional do Idoso, houve o lançamento da ação de apoio à inclusão digital da população de baixa renda, cujo objetivo do ente estatal é incluir digitalmente essa população.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o que foi exposto neste texto e a análise de dados de diversas pesquisas relacionadas a temática de inclusão digital, especificamente no caso do Estado de São Paulo e Capital, além de todas as preocupações e inquietações colocadas neste estudo, foram observadas respostas as questões basilares inerentes ao tema. Os indicadores reproduzidos e ressaltados neste artigo demonstram, claramente, que há uma grande procura por parte dos munícipes por acesso à internet e ferramentas de inclusão, sendo refutada a hipótese de que não haveria por parte deles, “desinteresse em incluírem-se digitalmente”. Essa procura pode ser observada na pesquisa TIC, que demonstra que a utilização e frequência de usuários no sistema Telecentro da Capital paulista cresceu exponencialmente desde sua criação, ou seja, no geral as pessoas estão procurando estar cada vez mais incluídas nesse processo, que mais do que uma inclusão é, sim, um exercício da democracia.

Embora o Estado de São Paulo e sua Capital se esforcem para ampliar o acesso à tecnologia, oferecendo treinamento da população de baixa renda, ainda existe exclusão digital.

Portanto, mesmo levando em conta o fato de que no Estado de São Paulo cerca de 83,8% da população possui acesso à internet, tal número se mostra aquém do esperado se considerarmos que estamos falando da região mais rica e mais populosa do país.

O dever do Estado, em todas as esferas, é o de proporcionar a todo usuário, independente de condição social, cultural ou racial, o acesso ao serviço tecnológico. Isso é uma medida de isonomia.

Os indicadores apresentados demonstram uma tendência de diminuição da exclusão digital, como se observa no demonstrativo de uso da internet no Brasil e na pesquisa TIC entre os anos de 2017, 2018 e 2019. (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2019) entretanto, não basta ao ente estatal fornecer *software*, *hardware* e internet para uma minoria, é preciso também investir em cultura digital e ensino e treinamento a essas pessoas.

Tal manutenção tem por objetivo a garantia do direito constitucional previsto no (art 3º, III da CF), que dispõe sobre a redução das desigualdades.

## REFERÊNCIAS

ACESSA SP. Sobre o acessa SP, Disponível em: <http://www.acessasp.sp.gov.br/sobre-o-acessasp/>. Acesso em: 04 abr. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 05.10.1988**. Brasília, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 06 abr. 2022.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros. Edição de 2019**. São Paulo 2019. p 107. Disponível em: <https://www.cetic.br/pesquisa/domicilios/publicacoes/>. Acesso em: 05 mai. 2021

GLOBO.COM ECONOMIA. **Em 2019, Brasil tinha quase 40 milhões de pessoas sem acesso à internet, diz IBGE**, Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2021/04/14/em-2019-brasil-tinha-quase-40-milhoes-de-pessoas-sem-acesso-a-internet-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 17 abr. 2021.

DO PORTAL DO GOVERNO. **SP Lança ação de apoio à inclusão digital da população de baixa renda acima de 50 anos**. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/sp-lanca-acao-de-apoio-a-inclusao-digital-da-populacao-de-baixa-renda-acima-de-50-anos/>. Acesso em: 15 abr. 2021.

INFOESCOLA. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. Disponível em: <https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso em: 13 jun. 2021.

NEVES, Ricardo. **O novo mundo digital: você já está nele**. Edição 2. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2015.

NUNES, P. S. **Em busca do tesouro: inserção profissional e inclusão digital nas trajetórias de egressos/integralizados de um curso de Técnico em Informática – PROEJA**. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo: 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3170>. Acesso em: 06 mar. 2021.

PIERRE, Lévy. **O que é virtual?** Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Ed. 34, 1996. p 160.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Casa Civil, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20co%20nstruir%20uma%20sociedade%20livre,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20co%20nstruir%20uma%20sociedade%20livre,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o). Acesso em: 16 abr. 2021.

SENADO FEDERAL. Atividade legislativa, Disponível em: [https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988\\_05.10.1988/art\\_205\\_.asp](https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_205_.asp). Acesso em: 04 abr. 2021.

**SUPER INTERESSANTE. Acesso à internet agora é direito humano básico**, Disponível em: <https://super.abril.com.br/blog/superblog/aceso-a-internet-agora-e-direito-humano-basico/#:~:text=%C3%89%20isso%20mesmo%3A%20navegar%20na,direito%20de%20acesar%20%C3%A0%20internet>. Acesso em: 17 jan. 2021.

**UNIDOS PELOS DIREITOS HUMANOS. Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos**, Disponível em: <https://www.unidosparaosdireitoshumanos.com.pt/course/lesson/articles-19-25/read-article-19.html>. Acesso em: 04 abr. 2021.

**WAGNER, Flávio R. Habilidade e inclusão digital - o papel das escolas**. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2009. São Paulo, 2010, pp. 47-51. Disponível em: <https://www.cgi.br/publicacao/habilidade-e-inclusao-digital-o-papel-das-escolas/>. Acesso em: 04 abr. 2021.