

Empreendedorismo Social com Inclusão Digital: O Caso Pirambu Digital

Davi Montefusco de Oliveira
davi_montefusco@yahoo.com.br
Universidade Estadual do Ceará

Marcelo Correia Lima da Rocha
marceloclr@gmail.com
Universidade Estadual do Ceará

Polyana Karina Mendes Ximenes
polyanaximenes@gmail.com
Universidade Estadual do Ceará

Samuel Façanha Câmara
sfcamara@terra.com.br
Universidade Estadual do Ceará

Francisco Roberto Pinto
rpinto@secrel.com.br
Universidade Estadual do Ceará

Resumo

Este estudo parte do pressuposto de que o empreendedorismo social procura perceber o que vem afetando a sociedade negativamente e resolvê-los. Assim, objetiva-se demonstrar como o empreendedorismo social, à luz da inclusão digital, vem se constituindo em uma perspectiva promissora no desencadear de ações sociais locais. Como estratégia metodológica, realizou-se um estudo de caso na Cooperativa Pirambu Digital, situada em um bairro periférico de Fortaleza (CE). Aplicando-se entrevista com roteiro pré-definido, junto ao presidente da organização, pôde-se coletar e tratar qualitativamente os dados. A pesquisa permitiu constatar que iniciativas assim, funcionam como espécies de agente de transformação comunitária, desempenhando um papel importante na democratização da informação, permitindo o uso da tecnologia da informação como instrumento de inclusão social. Por fim, sugere-se que seja feito um amplo movimento no sentido de multiplicação de empreendimentos dessa natureza.

1. Introdução

Entende-se que, inerente a todo tipo de desenvolvimento que é criado na formação da globalização, acompanha-se também um processo incremental de exclusão social pelo mundo afora. Surge, assim, um cenário totalmente paradoxal, onde avanços tecnológicos e científicos dividem o mesmo espaço entre a crescente injustiça social, a perda de direitos humanos, a concentração de renda, o aumento da pobreza e a miséria permeada por diferentes partes da sociedade mundial.

A complexidade de fatos e problemas advindos do próprio crescimento global nessas últimas décadas faz com que aumentem as buscas, de diversos setores da sociedade, por saídas para solucionar os problemas que assolam a humanidade, com o propósito de se chegar a um modelo de desenvolvimento sustentável que seja social e economicamente equilibrado.

Neste contexto, entende-se que a questão do desenvolvimento envolve melhorar a vida das pessoas (desenvolvimento humano), de todas as pessoas (desenvolvimento social), das que estão vivas hoje e daquelas que viverão no futuro (desenvolvimento sustentável) dentro de um âmbito social qualquer (FRANCO, 2000). Para se alcançar esse nível de posicionamento, é preciso buscar alternativas e meios para se crescer em um cenário que envolva redução de desigualdades e inclusão social.

O Estado, apesar de necessário e fundamental, é tido como insuficiente para aportar energias novas a fim de expandir e ampliar a mobilização dos mais diversos recursos para este caminho do desenvolvimento. Ademais, o mercado, com sua lógica instrumental e, por vezes, excludente, também não pode, sozinho, liderar um processo de desenvolvimento sustentável. Assim, a sociedade civil organizada, por intermédio das organizações do chamado *terceiro setor*, em articulação sinérgica com o Estado e as atividades lucrativas do mercado, podem possibilitar a ampliação do espaço público e conjugar esforços neste sentido (MOREIRA, VIDAL e FARIAS, 2002).

Desta forma, Melo Neto e Froes (2002) apresentam o empreendedorismo social como um paradigma emergente de um novo modelo de desenvolvimento: humano, social e sustentável. Segundo os autores, muda-se o foco que se observa nas empresas – sobretudo nas grandes transnacionais e nas grandes instituições financeiras – para o negócio social, que tem na sociedade civil a sua principal base, através da parceria envolvendo comunidade, governo e setor privado.

Os autores citados também entendem que a comunidade auto-sustentável será viabilizada através do fomento de ações empreendedoras de cunho social e de novas estratégias de inserção social e de sustentabilidade. Até porque uma comunidade “empoderada” é terreno fértil para a criação, o gerenciamento e o desenvolvimento de empreendimentos. Portanto, as ações de “empoderamento” proporcionam uma base econômica capaz de assegurar o surgimento de novos empreendimentos, bem como sua sustentabilidade. A base social garante a solidariedade, o que viabiliza o surgimento de empreendimentos cooperativos, em um processo contínuo de transformação social (MELO NETO e FROES, 2002).

Nesse sentido, nos dias de hoje, processos que envolvem a questão da inclusão digital, ganham enorme espaço nessa vitrine social. Já que, neste contexto, a busca é pela redução da enorme lacuna existente entre os que têm acesso à informação e os que não a possuem, pois na sociedade contemporânea esse obstáculo aumenta ainda mais o problema da miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional (FREIRE, 2006).

O desenvolvimento deste estudo parte do pressuposto de que o empreendedorismo social busca perceber o que vem afetando a sociedade negativamente, e como se poderiam resolver os problemas a ela inerentes, independentemente de qual setor esteja sendo abordado. Assim, este trabalho tem como objetivo principal demonstrar de que forma o empreendedorismo social, dentro do cenário da inclusão digital, vem se constituindo como uma perspectiva promissora quanto ao desencadear de ações sociais locais. Procura, também, identificar quais são as contribuições que os seus trabalhos trazem para questões relativas ao desenvolvimento e sustentabilidade de uma determinada comunidade, como no caso da Cooperativa Pirambu Digital, situada em um bairro periférico da cidade Fortaleza (CE). Aplicando-se entrevista com roteiro pré-definido, junto ao responsável direto pela presidência

da organização, pôde-se coletar e tratar qualitativamente as informações necessárias dentro do processo metodológico referente ao estudo de caso.

Para um melhor entendimento, este estudo foi dividido em três partes. Primeiramente, expôs-se o empreendedorismo social como uma espécie de agente de transformação comunitária, desdobrando suas idéias e objetivos dentro do meio social como um todo. Em seguida, relacionou-se tal posição empreendedora com voltas específicas para a questão da inclusão digital, incluindo seus conceitos, perspectivas, aplicações e resultados práticos. Com essas exposições, analisou-se de que forma essas duas temáticas influenciam e engrandecem a comunidade do Pirambu em termos de desenvolvimento e sustentabilidade econômica. Por fim, chegou-se aos resultados finais da pesquisa, que buscou corroborar a importância e os resultados reais das práticas sócio-empreendedoras, dentro de um universo de inclusão digital, em uma comunidade carente da capital cearense.

2. Empreendedorismo Social

O início do século XXI, caracterizado por uma maciça revisão de valores éticos nas corporações e na sociedade em geral, traz à tona das discussões acadêmicas e das estratégias empresariais a preocupação com a solução de problemas sociais fundamentais (FISCHER, 2000). De acordo com o discurso vigente, novas combinações de recursos, sob a forma de inovações em suas diversas configurações, são necessárias e urgentes para o alcance de metas mundiais de desenvolvimento sustentável. O papel da Administração, neste contexto, cresce em importância e destaque, face às múltiplas competências a serem mobilizadas na concretização de projetos econômicos e sociais de amplo alcance.

Orchis *et al* (2002) mencionam que, ainda na primeira metade do século XX, abrem-se novas possibilidades para a realização de parcerias entre organizações da sociedade civil e empresas privadas para o enfrentamento dos problemas sociais que se tornaram mais evidentes à medida que o próprio ambiente mundial se expandiu. Desde então, há uma crescente preocupação mundial em ampliar e concretizar o envolvimento dos diversos agentes econômicos na construção do desenvolvimento sustentável das nações e da sociedade globalizada em geral.

Já para Franco (2000), essa globalização acabou criando a necessidade de formação de identidades e, conseqüentemente, de diferenciação de setores e de localidades. Segundo o autor, essa nova ordem sócio-econômica requer uma visão de desenvolvimento local que posicione espaços sócio-territoriais delimitados em face do mercado global. O desenvolvimento local possibilita o surgimento de comunidades mais sustentáveis, capazes de suprir suas necessidades imediatas, descobrir vocações locais e despertar suas potencialidades específicas, e fomentar o intercâmbio externo aproveitando-se de suas vantagens locais. Dentro dessa perspectiva, um dos balizadores que formam está idéia é justamente o fomento ao empreendedorismo ligado a uma demanda social.

Sendo assim, a autor também ressalta que o surgimento de diversas experiências efetivas de desenvolvimento social a partir do “empoderamento comunitário”, balizadas por redes sociais locais e baseadas na cooperação e na concepção de mercado justo, acabou por criar uma verdadeira sócio-economia solidária. Desse modo, a formação de redes associativas de desenvolvimento local sustentável e integrado sinalizam uma terceira via como contraponto ao sistema econômico neoliberal dominante. Os espaços locais participam e atuam desse processo a partir de uma base social, cultural e política local. Ademais, os diversos atores do mercado, do Estado e da sociedade civil passam a influenciar e interagir nesse processo de forma muito mais articulada e interdependente, pois eles precisam estar atentos para as dinâmicas locais, nacionais e globais. O conceito de desenvolvimento local, que ganha espaço nos últimos anos, pode ser entendido como o processo endógeno de

mobilização das energias sociais em espaços de pequena escala, que implementam mudanças capazes de elevar as oportunidades sociais, a viabilidade econômica e as condições de vida da população (FRANCO, 2000). É exatamente na concepção desse contexto que o empreendedorismo social tem papel fundamental e preponderante na dinâmica do desenvolvimento local.

O argumento de Albagli e Maciel (2002) contribui para apoiar ainda mais a relação entre redes de desenvolvimento local e empreendedorismo. De acordo com as autoras, cada vez mais se reconhece a importância de processos interativos e cooperativos de aprendizado como ambientes propícios à geração de inovação, inclusive na área social. De acordo com essa visão, o complexo de instituições, costumes e relações de confiança locais conducentes à cooperação assume um papel crítico para o empreendedorismo, assim como as relações, que constituem os principais veículos ou canais por meio dos quais o aprendizado e a inovação têm espaço e participação ativa. Desta feita, o empreendedorismo social se apresenta como uma alternativa emergente de desenvolvimento humano local e de emancipação social frente a diversas ações de combate à pobreza e à exclusão, algumas das expressões mais nítidas das múltiplas dimensões da questão social.

Na atualidade, mediante as falácias e os mitos do enfrentamento de tais problemas sociais, fica evidente o surgimento de novas formas de analisar e de propor ações, pois estas estão emergindo e alterando profundamente este cenário. Neste ponto, destaca-se a importância das organizações do Terceiro Setor como geradoras de capital social e de novas alternativas de políticas e ações de resoluções mais éticas e eficazes da gestão social. Segundo Fontes (2000), isto pode ser constatado pelo fato destas organizações se caracterizarem como organizações que compõem redes sociais, alimentadas pela solidariedade, cooperação e interação de diversos atores sociais (Estado, empresas, e organismos sociais). Neste sentido, o autor destaca que as organizações do Terceiro Setor, são produtoras, por excelência, de ações que geram capital social, ou seja, propiciam ações conjuntas em prol do enfrentamento dos problemas sociais, de forma a valorizar relações, cooperação, interação e fortalecimento dos laços de solidariedade.

Assim, surgem novas formas de entender e enfrentar os problemas sociais existentes. Segundo Kliksberg (1997), isto passa pela superação das falácias econômicas e da ênfase na cultura e da reestruturação da família, que pode servir como base essencial para dar respostas satisfatórias a problemas sociais existentes. Assim, a tecnologia doméstica, os saberes, os costumes, as capacidades inatas de auto-organização existentes nessas culturas podem contribuir para que se encontrem soluções inovadoras e adequadas em educação, saúde, agricultura, construção, dentre outros pontos.

Dentro dessa perspectiva, o empreendedorismo social funciona como um agente da criatividade comunitária. É compreendido aqui como aquele que, mediante sua criatividade, toma para si a tarefa de solucionar problemas e buscar benefícios para a sua comunidade. Configura-se, dessa maneira, a tarefa do empreendedor social dentro de uma visão focada na criatividade, pois ele realiza uma ação inovadora aplicada ao social (instituições, bairros, comunidades), como processo criativo. Drayton (2003) complementa ressaltando que o trabalho do empreendedor social é ver aonde a sociedade está estagnada e encontrar uma nova maneira de resolver tal problema, ante uma perspectiva de desenvolvimento integrado e sustentável.

Pensando nessas proposições, o próprio Drayton, em 1981, na Índia, fundou a Ashoka Empreendedores Sociais, além da Mackisey & Cia, com o objetivo de desenvolver a profissão de empreendedor social. Hoje, a Ashoka é uma associação internacional que, através de apoio financeiro, permite que o beneficiado (chamado de *Fellow*) se dedique integralmente ao desenvolvimento de seu projeto.

Ornamentado por iniciativas como essas, cresce cada vez mais o incentivo à participação da sociedade civil nas questões nacionais, sob o argumento de que as complexidades regionais das questões sociais brasileiras demandam um tipo de ação integrada na sociedade, capaz de mobilizar diferentes competências na criação de soluções inovadoras adaptadas às diferentes realidades locais. Assim, a formação de parcerias entre governo, iniciativa privada e sociedade civil, em especial, tem chamado a atenção de pesquisadores da área da Administração para o surgimento de um novo modelo de gestão social, voltado para a formação de redes e para o desenvolvimento de projetos inovadores com fins sociais (FLEURY, MIGUELETTO e BLOCH, 2002).

Dentre todos os aspectos que envolvem a gestão social, um dos assuntos mais pertinentes é a inclusão digital. O acesso cotidiano às redes, aos equipamentos e ao domínio das habilidades relacionadas às tecnologias de informação e comunicação são, cada vez mais, requisitos indispensáveis à participação social, atividade econômica e fortalecimento da cidadania. Princípios fundamentais como justiça social, igualdade de oportunidades e a própria democracia passam a ser influenciados pelo acesso às tecnologias de informação e comunicação. Afinal, estas se posicionam como um importante meio para se adquirir, interpretar, expressar, produzir e organizar o conhecimento, colocando-o a serviço de interesses e necessidades. Sobre este foco específico, através de um estudo de caso, esta pesquisa está pautada.

De tudo isso, pôde-se verificar que a temática do empreendedorismo social não trata de um simples “passe de mágica”, mas de uma ação que requer, acima de tudo, a capacidade coordenada de várias pessoas. Tal processo exige, principalmente, o redesenho de relações entre comunidade, governo e setor privado, dentro de um modelo de parcerias, tendo como principal objetivo retirar indivíduos da situação de risco social, buscando soluções a curto, médio e longo prazo para os problemas que surgem, com o intuito de se atingir a plenitude da inclusão social.

3. Inclusão Digital

A exclusão sócio-econômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital aprofunda a exclusão sócio-econômica. (ASSUMPCÃO e MORI, 2006). Entende-se que a importância da inclusão digital se inicia pelo reconhecimento desse contexto e de que a situação deve ser combatida com um processo de oferta universal de acesso aos equipamentos, às redes, às linguagens, sem restringir-se a aplicativos e sistemas, mas estendendo-se à própria cultura da rede mundial. Apropriar-se das tecnologias significa desenvolver e aperfeiçoar habilidades que vão de tarefas básicas, como escrever uma mensagem ou reconhecer um *spam*, a atividades complexas, como pesquisar de maneira eficaz, acessar serviços ou produzir um vídeo digital e transmiti-lo via *Web*. Isso quer dizer que muitos aspectos da inclusão digital não estão nas máquinas nem na relação com as máquinas, e sim no processo global de inclusão social.

Ao nos depararmos com a realidade brasileira de milhares de analfabetos e com mais da metade da população recebendo até dois salários mínimos, fica ainda mais nítida a contextualização de que a exclusão digital parece ser uma mera consequência da exclusão social (CRUZ, 2004). A expressão “inclusão digital” ganhou um significado mais complexo na conjuntura atual, sendo considerado digitalmente incluído um indivíduo que tem acesso não só da parte física do computador com acesso à Internet, mas também a educação, para assim ter condições de interpretar e discernir as informações disponíveis na rede mundial de computadores (FREIRE, 2006). Dentro desse contexto, para um indivíduo exercer verdadeiramente sua cidadania, necessita do direito à informação (DUTT-ROSS, PIRES e FERNANDES, 2006).

A luta pela inclusão digital é, por conseguinte, diminuir a enorme lacuna existente entre os que têm acesso à informação e os que não a possuem, pois na sociedade contemporânea esse obstáculo aumenta ainda mais o problema da miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional (FREIRE, 2006). Neste cenário, a inclusão digital deveria ser fruto de uma política pública com destinação orçamentária a fim de que ações promovam a inclusão e equiparação de oportunidades a todos os cidadãos. De acordo com o relatório do IBGE 2005, apenas 17% da população brasileira, tem acesso à informação por meio digital, sem contar as disparidades e desproporcionalidades entre as regiões metropolitanas e os municípios localizados no interior, como também entre as diferentes regiões do país (CORTÊS, 2003).

Todavia, segundo Mattos (2006), a base de dados sobre inclusão/exclusão digital é ainda bastante precária, não permitindo tirar conclusões muito importantes sobre o tema. Deve-se levar em consideração que a exclusão digital é interpretada apenas em termos quantitativos, tanto na literatura nacional, quanto, mesmo, na internacional, sendo ainda incipientes as tentativas de avaliá-la de forma qualitativa. Falta um melhor entendimento de que, quando uma sociedade se utiliza da informação digital de forma proveitosa, ocorrem progressos na vida destas pessoas. Até porque os impactos da utilização da informação digital são mensurados pela abrangência dessas mudanças e não pela quantidade de indivíduos que estão conectados à Internet (ARAÚJO, 2001).

Assim, embora existam, em várias sociedades, incluindo o Brasil, inúmeros outros problemas emergenciais a serem resolvidos, esses fatos não diminuem a importância do combate à exclusão digital, pois esta agrava, cada vez mais, a distância entre as sociedades menos desenvolvidas e aquelas que já atingiram um patamar mais alto de desenvolvimento.

Nesta seara, é muito comentada a formulação de políticas públicas para a solução deste problema, como também a maneira com que elas devem ser implementadas e, por fim, qual seria o papel do mercado na formulação dessas políticas (RONDELLI, 2003). O que se procura contemplar é que as empresas devem participar da implantação dessas políticas, mas com o papel de sujeito orientador e não como reguladoras com poder de decisão. Até mesmo porque, caso elas venham a ser também fornecedoras dos programas de implantação, os interesses mercadológicos não devem desvirtuar tais políticas.

Outra questão a ser observada no problema da falta de inclusão digital diz respeito ao marco regulatório. É indiscutível a necessidade de oferta de acessibilidade da informação digital de forma democrática ao povo brasileiro como garantia de cidadania. Esta oferta precisa ser feita de forma abrangente, envolvendo ações conjuntas entre o poder público e a iniciativa privada. Porém, para que isso ocorra eficazmente, é premente uma revisão imediata na Lei Geral de Telecomunicações, assunto abordado na 7ª edição da *Rio Wireless*, em abril de 2007, visto que o setor evoluiu e evolui constantemente, necessitando de uma legislação que dê sustentáculo aos possíveis investimentos do mercado no setor, com a garantia de que as regras serão claras e os acordos realizados serão cumpridos.

Diante dessa análise, um ponto que necessita de providências imediatas é em relação ao percentual de 1% retido pelas empresas de telecomunicações para compor o FUST – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações. Implantado pela Lei Nº 9.998 de agosto de 2000, o FUST arrecada cerca de R\$ 800 milhões por ano, tendo como objetivo maior garantir a universalização do acesso à telefonia e à Internet, principalmente em escolas e hospitais de regiões menos favorecidas. Ocorre que o fundo em comento já havia arrecadado cerca de R\$ 4,2 bilhões até setembro de 2006, sem que jamais tenha sido aplicado, de fato, algum valor desse montante, dando mais uma demonstração da urgente necessidade em se alterar a legislação vigente (SHINODA, 2006).

Na tentativa de solucionar este e outros problemas ligados à falta de inclusão digital, o governo tem buscado inserir socialmente os excluídos digitais, através de alguns

projetos, tais como os chamados *Infocentros*, localizados em regiões menos favorecidas com precárias “infoestruturas” de acesso. De acordo com a pesquisa realizada por Rabia *et al* (2006) o perfil dos frequentadores dos Infocentros é praticamente o mesmo da população brasileira menos favorecida, onde a conquista pelo emprego depende, em grande parte, de uma situação favorável do ambiente econômico, assim como de condições para interpretá-lo, utilizando-se adequadamente das ferramentas e relacionamentos disponíveis. Sem essas habilidades as perspectivas de inclusão no mercado de trabalho não são nem um pouco animadoras.

Dentro desse contexto, é notório que, um dos parceiros mais importantes junto à questão da inclusão digital é, sem dúvida, o processo educativo. A inclusão digital deve ser parte do processo de ensino, de forma a promover a educação continuada. Desta feita, a educação aparece como um processo e a inclusão digital como um elemento essencial deste processo. A difusão do acesso através das escolas permitiria aos jovens, que ainda irão ou que já necessitam da informação digital, ter em suas mãos uma ferramenta essencial para inclusão no mercado de trabalho. Porém, o cerne da questão que se coloca aqui é sobre até que ponto esses projetos de inclusão digital provocam mudanças perceptíveis e relevantes na vida das pessoas amparadas. Além disso, deve-se medir se os intentos governamentais que estão sendo implantados realmente estão causando melhorias na educação desses indivíduos. É preciso saber se aqueles que conseguem usufruir deste serviço ofertado conseguem, de fato, se inserir no mercado de trabalho com mais rapidez e com empregos mais qualificados do que outras pessoas (RABIA *et al*, 2006). Assim, parece ficar perceptível que, embora a ação governamental seja de suma importância, ela deve ter a participação de toda sociedade face à necessidade premente que se tem de acesso à educação e à redistribuição de renda (DA SILVA FILHO, 2003).

Ademais, colaborando com o movimento de expansão da oferta dos conhecimentos disponíveis na rede mundial de computadores, existem as ONGs (Organizações Não-Governamentais), desempenhando um papel importante na democratização da informação por meio digital. Algumas ONGs têm demonstrado preocupação não só na disposição do acesso às tecnologias da informação, como também com a forma que as novas tecnologias de informação digital são ofertadas às populações mais carentes. Mesmo com a enorme propagação do assunto relacionado à necessidade de combate à falta de acesso de informação, são ainda incipientes as iniciativas de criação de ONGs específicas para o combate à exclusão digital, embora esses poucos empreendimentos tenham demonstrado que essas organizações executam um trabalho eficiente (SIMÃO, 2004).

Como anteriormente mencionado, as experiências de criação dos *Infocentros* ou *Telecentros* são ações louváveis como ferramentas de combate à exclusão digital. Porém, esses tipos de empreendimentos, que geralmente ocorrem através de parcerias entre o Estado e o Terceiro Setor, enfrentam alguns problemas de ordem consensual, principalmente no ponto da utilização de *softwares* livres, visto que muitas organizações contam com apoio de grandes corporações como a Microsoft, para a criação destes *Telecentros* (LACERDA, 2005). Como decorrências deste fato, podem ocorrer prejuízos na formação de parcerias, comprometer as já existentes e, por conseguinte, prejudicar o objetivo maior que é a participação do usuário-cidadão no projeto (LACERDA, 2005).

Diante de tudo isso, entende-se também que a atuação da iniciativa privada, principalmente na formação de parcerias, é bastante relevante. Na atual conjuntura social, o mercado exerce enorme influência sobre como as informações são veiculadas para a sociedade e qual o meio que será utilizado. Exemplo dessa realidade é a formação de cooperativas digitais auto-sustentáveis, que prestam serviços e, ao mesmo tempo, desempenham um papel assistencial para a comunidade em que estão inseridas. Este tipo de

exemplo é bastante salutar, pois procura atuar onde a escola não consegue suprir lacunas, reduzindo as deficiências a serem atendidas (NERI, CARVALHAES e PIERONI, 2005).

Nesse sentido, não se trata de contar com iniciativas de inclusão digital somente como recurso para ampliar a base de usuários para fins comerciais ou de arrecadação de impostos, nem reduzi-la a elemento de aumento da empregabilidade de indivíduos ou de formação de consumidores para novos tipos ou canais de distribuição de bens e serviços. Espera-se que o acesso às tecnologias e sua apropriação leve ao desenvolvimento local, à resolução de problemas das comunidades de modo participativo e com autonomia crítica e a mudanças nas práticas políticas. Uma alternativa que está sendo implementada pelo nosso objeto de pesquisa, no caso a Cooperativa Pirambu Digital, está justamente na subvenção de computadores a preços simbólicos e acesso à Internet via-rádio, como também a oferta de cursos de informática, entre outros. Tal iniciativa é um exemplo palpável de combate à exclusão digital, através de conceitos e práticas ligados à sustentabilidade e melhoria da gestão social local, conforme veremos mais adiante.

4. Metodologia da Pesquisa

No presente trabalho, objetiva-se demonstrar de que forma o empreendedorismo social vem se constituindo como uma perspectiva promissora quanto ao desencadear de ações sociais locais. No caso, analisando a temática da inclusão digital e as contribuições desta para questões relativas ao desenvolvimento e sustentabilidade no contexto de uma determinada comunidade. Nesse sentido, no processo de definição quanto a um campo empírico que pudesse oferecer melhores condições de acessibilidade tanto em termos de localização quanto em termos de informação. Escolheu-se a Cooperativa Pirambu Digital, do bairro do Pirambu, em Fortaleza-CE, como caso específico estudado.

Cervo e Bervian (2003) afirmam que o interesse e a curiosidade pelo saber e pelo funcionamento dos eventos em geral levam-nos a investigar a realidade dos fatos sobre os mais diversificados aspectos e dimensões. Todavia, cada tipo de estudo como este admite níveis diferentes de aprofundamento e enfoques específicos, conforme o objeto de estudo, os objetivos visados e a qualificação do próprio pesquisador.

Nesse contexto, este estudo pode ser considerado, de acordo com as definições de Parra Filho (2001), como teórico e de campo, pois ao mesmo tempo em que se realizou pesquisa bibliográfica sobre empreendedorismo social e inclusão digital, ocorreu também uma exploração descritiva qualitativa, através do estudo de caso da Cooperativa Pirambu Digital, que funcionou como um elo comparativo entre a teoria e a prática.

No caso desta pesquisa, em vista de um melhor aprofundamento das questões relativas às contribuições sociais do Pirambu Digital, optou-se pela realização de entrevista com roteiro pré-definido. Nesse processo, foi possível coletar informações inerentes aos objetivos desejados pelo estudo em si, com o Presidente da Cooperativa, Joviniano Júnior. A escolha deste ator permitiu a análise total do funcionamento da entidade em comento.

Na concretização de tal entrevista, utilizou-se um roteiro pré-definido, com quinze perguntas que serviram como parâmetro inicial para se chegar ao foco principal do tema da pesquisa. Desta feita, os questionamentos foram guiados diretamente para assuntos inerentes às contribuições do modelo de inclusão digital nos posicionamentos relativos ao desenvolvimento e sustentabilidade no contexto da comunidade local.

A análise do conteúdo feita sobre o material obtido iniciou-se com um trabalho de escuta e de transcrição da entrevista. Em seguida, o material foi submetido a um estudo aprofundado orientado pelo referencial teórico, já envolto no contexto do empreendedorismo social e inclusão digital. Por fim, expuseram-se as ações com os quais o Pirambu Digital vem trabalhando, a forma como as mesmas influenciam no cotidiano comunitário, e quais os

pontos fortes e fracos dentro de um contexto analítico, até se chegar aos resultados finais e às possíveis conclusões sobre essa temática.

5. Análise dos Resultados

5.1. Contextualização

A cidade de Fortaleza caracteriza-se por ser um local “cosmopolita” e com altíssima concentração de renda. As desigualdades sociais são imensas e as políticas públicas atuais de desenvolvimento social e econômico não têm gerado resultados satisfatórios. Nesta pesquisa foi analisada a experiência de desenvolvimento local integrado e sustentável, através de um empreendimento social pautado na inclusão digital, localizado do Bairro do Pirambu, a partir da formação solidária de espécies de redes institucionais locais e de interação exógena.

Em um primeiro contato, a intenção dos pesquisadores foi a de conhecer as instalações (estrutura e equipamentos), processos e métodos de trabalho aplicados na Cooperativa do Pirambu Digital, buscando entender o seu dia-a-dia de uma forma completa e profunda. A partir daí, o estudo focou-se no contexto singular da sua atuação empreendedora da Cooperativa que, alicerçada na tecnologia da informação, oferece produtos e serviços que contribuem para o suprimento de parte das carências da comunidade, principalmente na área de educação profissional. Também foram apreciados os esforços do grupo envolvido na direção da Cooperativa e que balizam suas decisões na singularidade da geografia, público interno e externo alvos de suas ações.

Pirambu, nome popular da espécie *Anisotremus surinamensis*, é um peixe que compõe a fauna marinha da costa litorânea da cidade de Fortaleza. O Bairro que leva seu nome era, inicialmente, um povoado de pescadores típicos do litoral nordestino, onde se habitavam casas de palha. Hoje, é caracterizado por contrastes, notando-se residências de boa qualidade e habitações desprovidas de infra-estrutura adequada, onde a sobrevivência é extremamente precária. Ali se observam conflitos fundiários, nos quais a população economicamente mais fragilizada sofre com a especulação imobiliária.

Em meio a tantas dificuldades, foi lá mesmo que a Cooperativa Pirambu Digital acabou por ser concebida, fruto de uma aliança tecida entre o Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará (CEFET-CE) e o Emaús, um movimento de Comunidades Missionárias para jovens que cedeu o imóvel onde se encontra instalada a Cooperativa,

Assim, em 2003, após negociação envolvendo a direção do CEFET-CE e os executivos da empresa coreana LG Electronics Inc., iniciou-se a primeira ação: capacitar cento e vinte (120) alunos do bairro para ingressar no CEFET-CE, como alunos dos cursos técnicos de Conectividade e Desenvolvimento de *Software*. Esse foi o primeiro passo para a concepção da Cooperativa Pirambu Digital.

5.2. O caso do Pirambu Digital

As atividades da Cooperativa, segundo palavras de Joviniano Júnior, seu Presidente, objetivam manter um empreendimento auto-sustentável com vistas a incrementar aspectos tecnológicos, educacionais e econômicos, contribuindo para que os egressos de seus programas desenvolvam planos de negócios sediados preferencialmente no Bairro. Os objetivos supracitados remetem às definições de Franco (2000) quando aborda as questões relativas ao desenvolvimento local e sustentável.

Ademais, o Pirambu Digital desenvolve soluções em Tecnologia da Informação (*softwares*, conectividade, *sites*, treinamentos e manutenção corporativa de computadores) a fim de agregar valor aos negócios dos clientes, objetivando incluir socialmente os habitantes do Bairro, por meio da tecnologia digital, o que corrobora com as afirmações de Rabia *et al*

(2006) quando ressaltam que a informação digital é uma ferramenta essencial para a inclusão no mercado de trabalho. Corrobora com isso o fato de que, especificamente, esse é um mercado que movimenta US\$ 35 bilhões e cresce 22% ao ano (MOURA, 2007). Além de trazer consigo altos índices de empregabilidade em uma área de bom potencial, a Tecnologia da Informação ainda é uma das poucas áreas na qual o jovem pode trabalhar sem sair de casa.

A Cooperativa forma e capacita jovens profissionais para atividades com potencial mercadológico. As atividades alvo são: desenvolvimento de *softwares*, conectividade de redes de computadores, treinamento e suporte em microinformática. Além disso, os jovens são capacitados em atividades de gestão desses negócios.

Os projetos comerciais são complementares. Juntos, abrangem parte da cadeia de serviços de TI. As atividades de treinamento fornecem pessoal capacitado para a área de desenvolvimento (programadores) e também para a unidade responsável pelos serviços de conectividade que mantém a infra-estrutura da Cooperativa, além de prestar serviços ao público externo e às demais unidades, incluindo a de administração, que gerencia os seus negócios.

Oliveira (2007), ao detalhar melhor cada uma dessas atividades, destaca os seguintes segmentos:

- PODES (Pólo de Desenvolvimento de Softwares) atuando como desenvolvedora de *softwares* personalizados sob demanda e produzindo soluções *web*.
- FÁCIL (Fábrica de Computadores com Inteligência Local) elaborando e implementando projetos de conectividade via cabo ou sem fio, políticas de segurança; instalação, configuração e suporte técnico em servidores; manutenção corretiva e preventiva para o parque tecnológico de pessoas jurídicas.
- TREVO (Treinamentos e Eventos) Oferece um serviço inovador de treinamento na comunidade, o *Personal Trainer* de Informática, com horário, local e informação personalizada. Os treinamentos podem ser classificados em básicos e avançados e compreendem: Linux e *Windows* e Lógica de Programação, Linguagem SQL, Interface *Web*, Java para *Web*, Redes, *Hardware*, *Web Designer*, *Designer* Gráfico.
- NEGA (Negócios e Administração) Gerencia os negócios da Cooperativa em todos e todos seus programas, comerciais e sociais.

Ainda de acordo com Oliveira (2007), as atividades sociais também se complementam e abrangem crianças, jovens e adultos. A idéia de complementaridade vem do nascimento do projeto, objetivando ter uma cadeia bem abrangente de serviços em Tecnologia da Informação, servindo à sociedade através de quatro programas apresentados a seguir:

- CASA DO SABER – referencial para a educação alternativa da comunidade, busca de forma interativa despertar a cidadania em crianças, jovens e adultos da comunidade, através da construção do saber, contribuindo com a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Realiza, preventivamente, ações que objetivam promover a diminuição da evasão escolar, a retirada de crianças e adolescentes das ruas, a habilitação de adolescentes para ingressar no ensino médio integrado do CEFET-CE, das escolas da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros, a maior socialização de pais e alunos e, conseqüentemente, a maior integração entre pais e filhos.

- AGENTE DIGITAL – busca estimular os moradores do bairro, estudantes universitários ou do CEFET a atuarem como monitores e animadores das atividades de inclusão digital promovidas pela Cooperativa. O programa também oferece treinamentos em: Linux, curso de conectividade, *Open Office*, *Mozilla Firefox* e *hardware* básico.
- UNIVERSIDADE DO TRABALHO – focado em desenvolver nos jovens características desejadas e demandadas pelo mercado de trabalho de TI. Objetiva, também, o ingresso nos cursos técnicos e tecnológicos da área de Tecnologia da Informação dando-lhes melhores perspectivas de acesso às universidades e postos de trabalho, desenvolvendo a formação em tecnologias digitais para jovens do bairro, apoiando os que já são alunos de cursos técnicos, tecnológicos e universitários. Além disso, promove atividades que capacitem o jovem a ingressar na universidade ou no CEFET, como os cursos: Pré-Vestibular, Pró-Técnico (preparatório para o CEFET), Conectividade e de Desenvolvimento de *Software*
- PIRAMBU *BUSINESS SCHOOL* – propõe-se a identificar alunos com evidente potencial empreendedor, preparando-os para o mercado de trabalho ou para a gestão de suas futuras empresas. Jovens empreendedores, que cursam módulos de Português, Matemática, Inglês, Informática e Empreendedorismo, quando se destacam, acabam sendo submetidos a módulos avançados. A auto-estima é trabalhada, como também a conscientização de suas responsabilidades sociais. Em suma, a Pirambu *Business School* tem por objetivo geral capacitar pessoas para o mercado de trabalho ou incentivá-las a criar seu próprio negócio, através da formação recebida. Essa é uma das formas de contribuir com o desenvolvimento social, econômico e tecnológico da comunidade.

Além dos programas sociais, a Cooperativa mantém atividades que objetivam fomentar a cultura, conectividade e inclusão digital. Uma dessas atividades, denominada BILA, busca incentivar o uso da biblioteca, integrando-a a uma *LAN House*, onde para cada hora de leitura, o usuário ganha o direito de utilizar os computadores pelo mesmo período de tempo. O *slogan* da BILA é: “Para ganhar uma hora na *LAN House* passe uma hora na biblioteca. Uma hora na Biblioteca dá direito a uma hora na *LAN House*”. De acordo com as considerações de Simão (2004), tais empreendimentos demonstram que essas iniciativas, embora pouco disseminadas, executam um trabalho relevante no combate à exclusão digital.

Buscando incluir sócio-economicamente a comunidade do Pirambu aos recursos tecnológicos do mundo digital, o Condomínio Virtual – denominação dada ao programa que através do subsídio de recursos, como acesso à Internet, computadores e treinamentos – torna a comunidade melhor informada e inserida na *world wide web*. No Condomínio Virtual, o ponto de acesso à Internet é compartilhado e é cobrada uma mensalidade de vinte e cinco reais. Os computadores doados à Cooperativa são reciclados e ofertados aos moradores, os quais podem pagá-los em até doze meses, cuja parcela varia em torno de dez a vinte reais. Tal iniciativa é citada positivamente em Neri, Carvalhaes e Pieroni (2005) quando abordam ações de inclusão digital, como a realocação de equipamentos de utilização individual em domicílios e estabelecimentos, a fim de socializar os custos para a criação de oportunidades de geração de renda e cidadania.

Uma característica interessante e bem criativa é a forma como se dá o ressarcimento da Cooperativa pelos cursos ofertados. Tais capacitações e treinamentos são monetariamente não onerosos para os que procuram a Cooperativa, o modo de retribuição que é utilizado lá se dá na forma de ações ou idéias que ajudem a comunidade de alguma forma. Os egressos dos cursos devem elaborar idéias e ações que possam contribuir para melhorar a

comunidade de alguma forma. É dentro dessa perspectiva que Kliksberg (1997) aborda o empreendedorismo social como um agente da criatividade comunitária, cuja visão é focada na realização de uma ação inovadora aplicada ao social.

É dentro dessa perspectiva que Kliksberg (1997) aborda o empreendedorismo social como um agente da criatividade comunitária, pois, neste caso, realiza-se uma ação inovadora aplicada ao social (instituições, bairros, comunidades), como processo criativo. Dessa forma, o intuito é perceber onde a sociedade está estagnada e, assim, encontrar uma nova maneira criativa de resolver tal problema, ante uma perspectiva de desenvolvimento integrado e sustentável localmente.

Para ilustrar essas iniciativas, podemos citar a idéia de uma dupla de alunos que decidiram visitar as escolas do bairro e, de posse do registro de evasão escolar, foram de casa em casa na busca por reintegrar à escola os estudantes que dela se haviam distanciado. O argumento apresentado pelos estudantes que desenvolveram a idéia foi de que seria mais fácil e eficaz abordar os jovens evadidos utilizando uma linguagem comum e sendo tratados de forma igual por seus próprios colegas de escola, eliminando assim o hiato muitas vezes existente no diálogo entre adolescentes e adultos. Outra iniciativa de aluno após término do curso foi percorrer a comunidade munido de panfletos informativos sobre o combate à Dengue, lendo-os para os moradores não alfabetizados. “Eu percebi que tinha que fazer alguma coisa porque pessoas carentes, que não sabem ler precisavam saber como combater e como se prevenir contra a Dengue”, disse ele.

Diante de exemplos de iniciativas como essas, a Cooperativa Pirambu Digital segue atingindo um de seus objetivos primordiais: manter um empreendimento auto-sustentável, com uma forte retribuição social para o bairro. Com isso, prossegue-se a meta constante de melhorar o Bairro tecnologicamente, digitalmente, educacionalmente, comercialmente e socialmente. Ademais, os jovens formados no Pirambu, cada vez mais se sentem motivados e preparados a permanecerem na própria comunidade em que nasceram. Ali, geram riqueza e a sua própria felicidade, no momento em que implementam aquilo que aprenderam em benfeitorias sustentáveis para seus pares mais próximos. Podem, inclusive, chegar ao ponto de serem donos de seus próprios negócios, fazendo emergir um pólo de desenvolvimento local e sustentável no lugar em que vivem, sem precisar buscar horizontes e desperdiçar talentos em outros lugares diferentes dali.

Por fim, de tudo isso, pôde-se perceber que a questão do empreendedorismo social requer, acima de tudo, uma capacidade coordenada de várias pessoas. Conforme se viu, tal processo necessita, principalmente, de um bom conjunto relações entre comunidade, governo e setor privado, dentro de um modelo de parcerias, tendo como principal objetivo retirar indivíduos da situação de risco social, buscando soluções a curto, médio e longo prazo para os problemas que surgem, com o intuito de se atingir a plenitude da inclusão social. Justamente dentro desse âmbito foi e é balizada a ação da Cooperativa do Pirambu Digital, que além desses aspectos expostos, se especifica mais ainda por estar desempenhando um papel importante na democratização da informação por meio digital, permitindo, assim, o uso da tecnologia da informação como um instrumento desta inclusão social.

6. Considerações Finais

O presente estudo buscou deixar mais claras as singularidades e o próprio dinamismo do empreendedorismo social e da inclusão digital. Como meio de ultrapassar as barreiras e problemas encontrados na comunidade, capacitando os seus jovens e proporcionando o desenvolvimento humano, tais iniciativas geradas pela implementação desses tipos de ações preconizadas pelas teorias do empreendedorismo social e da inclusão digital são, de fato, inúmeras e altamente pró-ativas. Com a tomada de consciência por parte da sociedade da

gama de soluções alternativas que podem ser geradas dentro dessa área, começará a ser considerada a iminente necessidade de aderir e ampliar o alcance de atividades sócio-responsáveis, como as aqui abordadas.

Com os resultados alcançados nesta pesquisa, sugere-se que seja feito um amplo movimento no sentido de multiplicação de empreendimentos dessa natureza. De fato, já existe uma proposta da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Estado do Ceará (Secitece) para a criação de um pólo digital no bairro do Serviluz, na comunidade do Titanzinho, uma das áreas com os piores índices sociais da cidade de Fortaleza. O enfoque do projeto será também através da oferta de cursos de desenvolvimento de *softwares* e conectividade para os jovens da comunidade, com o objetivo de formar uma mão-de-obra especializada que possa atender à demanda do setor (MOURA, 2007).

Acredita-se que o debate e o aprofundamento sobre este tema servirá para verificar a eficácia destas iniciativas como uma forte ferramenta catalisadora de desenvolvimento econômico e educacional. Embora surjam, a cada dia, diferentes idéias e várias iniciativas empreendedoras no âmbito comunitário, não se verificou, institucionalmente, no caso estudado, um planejamento organizacional mais sofisticado e contínuo, uma visão de futuro clara e compartilhada, tanto de curto quanto de longo prazo, nem valores organizacionais formalmente estabelecidos. A existência da missão, por si só, não representa algo relevante, visto que tal missão não é de conhecimento da maioria dos cooperados.

Com o estudo em questão, teve-se a clara noção de que, embora tenha ocorrido um grande esforço na realização de diversos tipos de mecanismos que promovam o desenvolvimento da Cooperativa, o Presidente admite que ainda faltam muitas técnicas, ferramentas, conceitos e filosofias administrativos a serem aplicados os quais poderiam impactar o desempenho da organização, suprindo-a de informações relevantes para sustentar um melhor desempenho.

Dessa maneira, o planejamento e a implementação de ações estratégicas de cunho sócio-empresendedor devem ser disseminadas em todas as regiões do País, a fim de se incrementarem os indicadores de integração e desenvolvimento humano. Para tal, deve-se, antes de tudo, investir em algumas questões fundamentais quando se pensa no aspecto *ad aeternum* do empreendimento: a profissionalização da administração, o investimento em patrimônio e a continuidade das políticas gerais adotadas pelo corpo gerencial.

Finalmente, a natureza da experiência apresentada pode conduzir a um resultado particular ao contexto estudado, o que motiva a sugerir a replicação de investigações desta natureza em outras iniciativas semelhantes. Diferentes contextos, certamente, introduzirão novas características, oportunidades e cenários nos quais o tema se depara, com a possibilidade de que outras formas de aplicabilidade e eficiência dessas ações possam ser verificadas e multiplicadas. Estes novos cenários poderão ter uma influência ainda maior quanto à comprovação da importância do uso efetivo desse tipo de empreendedorismo para o crescimento, o desenvolvimento e o equilíbrio social, educacional e econômico das comunidades em questão.

“O futuro do Pirambu com certeza não é mais o mesmo, esta acontecendo uma revolução silenciosa nesse bairro. Esse bairro, com o Oasis que é o projeto, já não é mais o mesmo. O que vai acontecer daqui a um ano, dois anos, nós não sabemos, mas com certeza será uma comunidade mais feliz, mais realizada e uma comunidade acreditando que esse país devia ser bem melhor e será, como diz o poeta” (Trecho da entrevista de Mauro Oliveira, idealizador da Cooperativa Pirambu Digital à TV Verdes Mares)

7. Bibliografia

AFONSO, César; VANZIN, Tarcísio. *Empreendedorismo social como criatividade comunitária*. **RNTI - Revista Negócios e Tecnologia da Informação**, v. 2, p. 1-10, 2007.

ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia. **Capital social e empreendedorismo local**. In: *Proposição de Políticas para a Promoção de sistemas produtivos locais de micro, pequenas e médias empresas*. Setembro, 2002. Apoio FINEO, CNPq e SEBRAE. Disponível em: <<http://www.ie.ufrj.br/redesist/NTF2/NT SaritaMLucia.PDF>> Acesso em: 12 jul. 2007.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002

DUTT-ROSS, Steven; PIRES, Leonardo L.; FERNANDES, Janaina de M. *A Utilização do IDH para Políticas de Inclusão Digital nos Municípios Brasileiros: Conceitos Metodológicos e Legitimidade desse Critério*. ENANPAD: 1981 – 2006. In: XXX Encontro Associação Nacional de Pós-graduação em Administração. Salvador: **XXX ENANPAD**, 2006.

FISCHER, Tania. **Poderes locais, desenvolvimento e gestão: introdução a uma agenda**. In: FISCHER, Tânia. *Gestão do desenvolvimento e poderes locais: marcos teóricos e avaliação*. Salvador: Casa da Qualidade, 2002, p.12-32.

FLEURY, Sonia; MIGUELETTO, Danielle; BLOCH, Renata. *Gestão de uma Rede Solidária: O Caso do Comitê de Entidades Públicas no Combate à Fome e pela Vida*. In: OFICINA SOCIAL. **Cadernos da Oficina Social – 11**. A questão social e as saídas para a pobreza. Rio de Janeiro: Oficina Social, Centro de Tecnologia, Trabalho e Cidadania, 2002, p.249-275.

FONTES, Breno Augusto Souto-Maior. **Capital Social e Terceiro Setor: sobre a estruturação das redes sociais em associações voluntárias**. In: II Seminário sobre Gestão de Organizações do Terceiro Setor. Anais. São Leopoldo, UNISINOS, 2000.

FRANCO, Augusto de. **Porque Precisamos de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável**. Brasília: MILLENNIM, 2000.

FREIRE, Isa M. *Janelas da Cultura Local: Abrindo Oportunidades para Inclusão Digital*. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 227 – 235, set. / dez. 2006.

KLIKSBERG, Bernardo. **O Desafio da exclusão: para uma gestão social eficiente**. São Paulo: Fundap, 1997.

LACERDA, Juciano de S. *Comunidades on line: os espaços de telecentros como configurações entre uma instrumentalização midiaticizada e uma comunicação para a participação*. Trabalho Apresentado no NP 12 – Comunicação para a Cidadania, **XXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Porto Alegre – RS, 2004.

LIMA, Paulo; SELAIMEN, Graciela B. *Desafios para a Inclusão Digital no Terceiro Setor*. Disponível em:<<http://gaudi.dcc.ufba.br/bin/viewfile/MAT159/Tema6?rev=1.1;filename=Cap-Desafios-ID-terceiro-setor.rtf>> Acesso em: 13 ago. 2007.

LUIS, Emerson. **Inclusão digital: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer.** Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao>> Acesso em: 27 jul. 2007. Última modificação em: 17/05/2006.

MATTOS, Fernando A. M. *Exclusão Digital e Exclusão Social: Elementos para uma Discussão.* **Transinformação**, Campinas, 15 (Edição Especial): 91 – 115, set. / dez., 2003.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, César. **Empreendedorismo social:** a transição para a sociedade sustentável. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

MOREIRA, Vilma; VIDAL, Francisco Antônio Barbosa; FARIAS, Iracema Quintino. **Empreendedorismo Social e Economia Solidária: Um Estudo de Caso da Rede de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável da Comunidade do Grande Bom Jardim.** Fortaleza, 2002. Disponível em: <http://www.unioeste.br/projetos/casulo/files/emp_soc_ec_sol.pdf> Acesso em: 27 jul. 2007.

NERI, Marcelo C. (Org.). **Mapa da Exclusão Digital no Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003.

NERI, Marcelo C.; CARVALHAES, Luisa; PIERONI, Alessandra. **Inclusão Digital e Redistribuição Privada.** Escola de Pós-Graduação em Economia da Fundação Getúlio Vargas. Nº 606, ISSN 0104-8910. 2005.

OLIVEIRA, Mauro. **Pirambu Digital: Impactos Sociais, Econômicos e Tecnológicos.** Disponível em: <<http://http://www.pirambudigital.com/PirambuDigital:ImpactosSociaisEconomicoseTecnologicos.pdf>> Acesso em: 04 jun. 2007. Fortaleza, 2007.

ORCHIS, Marcelo A. et al. **Impactos da Responsabilidade Social nos objetivos e estratégias empresariais.** In: INSTITUTO ETHOS: Prêmio Ethos Valor. Vários autores. *Responsabilidade Social das Empresas: A Contribuição das Universidades.* São Paulo: Editora Fundação Petrópolis, 2002, p.37-70.

PARRA FILHO, Domingos. **Metodologia científica.** 4ª ed. São Paulo: Futura, 2001.

RENATO, Cruz. **O que as Empresas Podem Fazer Pela Inclusão Digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

SIMÃO, João B. **Universalização de Serviços Públicos na Internet para o Exercício da Cidadania: Análise Crítica das Ações do Governo Federal.** Brasília: Programa de Pós-Graduação da Universidade de Brasília. Dissertação de Mestrado. 2004.