

Letramento digital e participação social: a ótica da *Microsoft*

Profa. Dra. Lilian Cristina Monteiro França¹ (UFS)

Resumo:

O domínio do conjunto de habilidades necessárias para interagir com as TIC tem sido bandeira de Governos, que instituem políticas públicas de letramento digital, e de instituições privadas, que desenvolvem suas próprias propostas. O objetivo deste estudo é analisar criticamente as propostas de letramento digital da Microsoft Educação no Brasil, em especial o Programa “Parceiros na Aprendizagem” e o “Alfabetização Digital”, com vistas a identificar quais as visões de inclusão social e digital, letramento digital e cidadania subjacentes a esse programa. A hipótese levantada é a de que a preocupação do programa volta-se sobretudo para o domínio dos *softwares* da Microsoft, colocando a produção de conteúdo e a participação social num segundo plano, promovendo a capacitação para o mercado de trabalho e a tecnologia da sociedade dentro do paradigma da comunicação do tipo *top down* e não do ponto de vista da participação (*bottom up*). Para tanto fez-se uma análise das propostas apresentadas no *site* da Microsoft Educação e de relatórios de avaliação da empresa (Microsoft 2007, 2010) e da Unesco (2007), para identificar quais as habilidades desenvolvidas e de que modo fomentaram a participação social e a inclusão digital. Os dados obtidos foram examinados à luz do referencial teórico produzido por Soares, 2002; Braga, 2013; Valente, 2008; Buzato, 2008; Xavier, 2005; Warschauer, 2006, apontando para o distanciamento da proposta da Microsoft dos objetivos de letramento digital e focando na alfabetização digital, embora venha contribuindo, em certa medida, para um processo de inclusão digital.

Palavras-chave: Letramento Digital, Participação Social; inclusão digital; Microsoft.

1 Introdução

O conceito de letramento digital reúne uma série de pontos de vista diferentes, confundindo-se, muitas vezes, com o conceito de alfabetização digital. Para Warschauer (2006), “O acesso significativo às TIC abrange muito mais do que meramente oferecer computadores e conexões com a Internet. Pelo contrário, insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais” (WARSCHAUER, 2006, p.21), ou seja, muito mais do que os seguimentos de alfabetização digital em geral propõem.

A perspectiva de Warschauer (2006) remete à questão da inclusão digital, entendida como a possibilidade de fazer uso das TIC para o pleno exercício da cidadania. De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios (2013), 48% da população brasileira urbana e 15% da população rural possuem acesso à internet em suas residências, o que demonstra que, no Brasil, vem ocorrendo um processo desigual de inclusão digital, demandando a adoção de medidas para oferecer mais oportunidades de integração com os meios eletrônicos de comunicação.

O Governo brasileiro vem desenvolvendo uma série de políticas públicas voltadas para a

¹ Lilian Cristina Monteiro FRANÇA. Doutora em Comunicação e Semiótica. Universidade Federal de Sergipe (UFS). Mestrado em Letras (PPGL), Mestrado em Comunicação (PPGCOM) e Departamento de Comunicação Social (DCOS). E-mail: liliancmfranca@uol.com.br.

inclusão digital, entre elas destacam-se os seguintes programas: Banda Larga na Escola, Casa Brasil, Centros de Recondicionamento de Computadores, Cidades Digitais, Computadores para a Inclusão, Inclusão Digital para a Juventude Rural, Oficinas para a Inclusão Digital, Projeto Cidadão Conectado – Computador para Todos, Programa CESAC, Programa de Implantação de Salas de Recursos Multifuncionais, Programa de Inclusão Social e Digital, Proinfo Integrado, Redes Digitais de Cidadania, Telecentros, Territórios Digitais e Um Computador por Aluno (GOVERNO ELETRÔNICO, 2014). Uma breve análise dos programas listados mostra que o Governo entende que a inclusão social está diretamente ligada à inclusão digital, o que pode ser visto, inclusive, no próprio programa de Governo Eletrônico – gov.br – cujo lema é: “Mais Governo. Mais Cidadania”, destinado a oferecer ao cidadão serviços e informações que podem facilitar o seu dia a dia, além de tornar transparentes as suas ações.

Entretanto, os programas de inclusão digital no Brasil não estão restritos ao âmbito público, contando com a participação de instituições não governamentais – ONGs e empresas privadas. Este é o caso da Microsoft, que, através de seu braço nacional, vem realizando uma série de ações, em especial o Programa “Parceiros na Aprendizagem”, lançado em 2003, envolvendo, desde então, cerca de 900.000 alunos, professores e gestores em todo o país, e o “Alfabetização Digital”, desenvolvido desde 2007, com versões em português e espanhol para ser aplicado em 16 países da América Latina.

O objetivo deste estudo é fazer uma análise crítica da atuação da da Microsoft Educação no país, para que se possa verificar até que ponto seus programas estão voltados para o letramento digital, fator que contribuiria para a inclusão digital, ou se apenas restringe-se a alfabetização digital.

2 Os Programa “Parceiros na Aprendizagem” e “Alfabetização Digital”: entre a alfabetização e o letramento

A Microsoft Educação apresenta em sua página² iniciativas voltadas para a formação, capacitação, treinamento e inclusão digital, direcionadas para professores, estudantes e instituições de ensino, contemplando os ensinamentos fundamental, médio e superior.

O Programa “Parceiros na Aprendizagem” compreende três subdivisões principais: Aluno Monitor (AM), Aprendendo em Parceria (AP) e Gestor Escolar e Tecnologia (GET). Lançado mundialmente em 2003, tem como missão “[...] promover a educação por meio do desenvolvimento de parcerias e colaboração de longo prazo com governos locais (federais, estaduais e municipais), o que traz como consequência a aceleração do desenvolvimento socioeconômico do país, tornando-se assim um compromisso para melhorar a qualidade da educação” (MICROSOFT, 2012, p.1).

O programa baseia-se nas seguintes premissas: “Desenvolver competências – oferecendo conteúdos, currículo e desenvolvimento profissional; Promover comunidades de aprendizagem – disponibilizando ambientes de troca de experiências entre educadores; Expandir práticas inovadoras – reconhecendo experiências de ensino e aprendizagem do séc. 21” (MICROSOFT, 2012, p.1). Não há propostas de letramento digital ou inclusão digital. Mas no parágrafo seguinte encontra-se a seguinte afirmação: “Por meio deste compromisso, que promove a inclusão social e digital, mais de 411.000 alunos e 489.611 professores e gestores já foram beneficiados e traçaram um novo destino profissional para suas vidas” (MICROSOFT, 2012, p.1). A empresa mostra seu compromisso para com a inclusão digital, mas a sua proposta merece algumas considerações, para que se possa verificar

² A página pode ser acessada em: <<http://www.microsoft.com/education/pt-br/leadership/Pages/index.aspx>>.

até que ponto essa perspectiva se mantém na prática.

Estudando os pressupostos do processo de inclusão digital Silva *et al.* (2005) ponderam que “[...] para haver inclusão digital, é necessária a capacitação no acesso à informação na Internet, o que, conforme já se observou, é denominado, pelos programas governamentais, alfabetização digital. Essa expressão, que encerra o conceito certo, suscita, no entanto, controvérsias em um paralelo com o conceito de alfabetização” (p. 33), o que caracteriza a dificuldade de recortar adequadamente os universos do letramento e da alfabetização digitais.

Outro indício da visão alfabetizadora do programa encontra-se no seguinte trecho da apresentação contida no *site* da Microsoft: “Além disso, a iniciativa também propicia licenças de uso mais acessíveis dos *softwares* Microsoft até o desenvolvimento de projetos inovadores, buscando sempre impactar o maior número possível de professores e alunos em todas as comunidades escolares “(MICROSOFT, 2012, p. 2). O licenciamento dos produtos da Microsoft, principalmente do pacote *Officer*, enseja o desenvolvimento de programas de treinamento para o uso de seus *softwares*, focando mais nas habilidades de operação do que nas práticas sociais derivadas. É importante destacar os objetivos de um processo de alfabetização, pois, como afirma Soares (2002): “As pessoas se alfabetizam, aprendem a ler e a escrever, mas não necessariamente incorporam a prática da leitura e da escrita [...] não leem livros, jornais, revistas, não sabem redigir um ofício, um requerimento [...] (p. 46).

Essa perspectiva pode ser reforçada a partir da descrição de atividades voltadas para “Educadores Inovadores“, subprojeto do Programa “Parceiros na Aprendizagem”: “Em cada etapa do programa é previsto que o educador realize uma capacitação ou ações que possam agregar novos conhecimentos, novas práticas, e o aprimoramento do uso de tecnologias digitais à prática docente” (MICROSOFT, 2012, p. 6). O texto anuncia uma preocupação com a alfabetização digital e a descrição das atividades reforça tal perspectiva: “- Office 365 para Educação: - Um universo de possibilidades; - Oficinas de tecnologias digitais e aprendizagem colaborativa – Windows na Sala de Aula; - Pilares da Educação Digital; - Aprender em Parceria” (MICROSOFT, 2012, p.6).

A polêmica em torno dos conceitos de “alfabetização digital” e “letramento digital” encontra-se nos estudos de Soares (2002), Xavier, 2005; Buzato, 2008; Valente, 2008; Braga, 2013; entre outros, razão pela qual não será aqui apresentada em todos os seus vieses. Depreende-se desses estudos, no escopo desta análise, que a inclusão digital “de fato”, só ocorre quando há o domínio de um conjunto de habilidades ancoradas no conceito de letramento digital.

A Microsoft (2012) deixa clara a sua intenção de atuar na alfabetização digital, como é possível observar num dos treinamentos previstos para o programa denominado “Alfabetização Digital”, cujo *link* leva para uma página em que o nome do programa aparece em inglês - “Digital Literacy” - sendo apresentado da seguinte forma:

Bem-vindos ao Microsoft Digital Literacy Curriculum, um projeto didático de alfabetização em informática. O objetivo do Digital Literacy é ensinar e avaliar seus conhecimentos e aptidões básicas de computação para que você possa utilizar a tecnologia do computador em seu dia-a-dia e conquistar novas oportunidades sociais e econômicas, tanto no plano pessoal, como no âmbito familiar e comunitário. Independentemente de seu grau de familiaridade ou experiência em computação, este projeto contribui para que você adquira os conhecimentos básicos da computação. Desde o uso da Internet, até o envio de um email ou a criação de um texto ou apresentação, o Digital Literacy Curriculum ajuda os usuários a desenvolver as aptidões mínimas para adquirirem familiaridade e confiança na computação (MICROSOFT DIGITAL LITERACY CURRICULUM, 2014, p.1).

O *currículo*³ do treinamento, dividido em cinco módulos, apresenta uma proposta em consonância com o que tem sido considerado “alfabetização digital”, ou seja, o domínio de técnicas básicas para acesso ao ambiente digital. No treinamento proposto, o detalhamento dos tópicos concentra-se nos verbos “identificar”, “descrever”, “relacionar”, “explicar”, com duas exceções: “criar um banco de dados” e “criar uma apresentação”. Praticamente todas as atividades se referem ao domínio de técnicas e habilidades e apenas duas dão indícios de formarem para uma prática social, o que levaria ao letramento digital, descrito por Soares (2002) como “um certo *estado* ou *condição* que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela, diferente do *estado* ou *condição* – do letramento – dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel” (p.151). Cabe ressaltar, entretanto, que não é possível verificar, apenas pela análise do *currículo*, se o domínio das técnicas leva, num segundo momento, às práticas sociais.

O Instituto de Desenvolvimento Sustentável do Baixo Sul da Bahia (IDES) adaptou o curso de alfabetização digital da Microsoft para a realidade do sul da Bahia, publicando um “Caderno do Professor” que amplia as orientações do curso original. Bonfim e Cruz (2013), coordenadores da adaptação, destacam na apresentação: “Recomenda-se sua aplicação articulada à Microsoft E-Learning, plataforma interativa, de fácil navegação, com jogos, ambientes de pesquisa, testes, e com avaliação final, cuja certificação é internacionalmente reconhecida”. O acesso à plataforma Microsoft E-Learning⁴ não é simples e depende da autorização de um gerente de treinamento, que, em tese, será o responsável pelo acompanhamento do processo de ensino. No acesso disponibilizado na plataforma, para não cadastrados, estão disponíveis apenas cursos para o uso de uma série de *softwares* da Microsoft. É importante ressaltar que o curso de “Alfabetização Digital” é uma ação que não está vinculada ao Programa “Parceiros na Aprendizagem”.

A UNESCO procedeu a uma avaliação do “Programa Parceiros na Aprendizagem” em 2009, elaborando um relatório final com os seguintes objetivos:

-Identificar as diferentes percepções que gestores e coordenadores têm da Iniciativa Parceiros na Aprendizagem. -Coletar dados referentes aos resultados alcançados e analisar suas relações com o objetivo inicialmente proposto. -Identificar fatores que determinaram o êxito da Iniciativa nos cenários locais (disseminação, adesão, consecução da proposta, participação efetiva dos sujeitos). -Analisar a relevância da Iniciativa nos diversos contextos (transformação do *locus* de trabalho, transbordamento das ações e articulações para além da abrangência inicialmente proposta, replicação dos modelos, aplicação das metodologias dos Programas em novos e distintos projetos). -Levantamento de possíveis contribuições da Iniciativa Parceiros na Aprendizagem para a qualidade educativa (UNESCO, 2007, p. 2)

O relatório contém doze páginas e em nenhuma delas aparecem os termos: “alfabetização”, “letramento”, “alfabetização digital” ou “letramento digital”. Como deixa claro o objetivo apresentado não existe uma proposta direta de alfabetização ou letramento digitais, mas sim uma intenção de inclusão digital, meta esta que foi alcançada, de acordo com o relatório da UNESCO (2007):

Depreende-se da análise que a Iniciativa Parceiros na Aprendizagem, ao cumprir a tarefa de inclusão digital, deflagrou processos educativos de valor pedagógico, social e político, à medida que colocou sinergicamente os atores envolvidos na posição de sujeitos autores e protagonistas do ensinar e aprender (UNESCO, 2007, p.8).

³ O *currículo* detalhado pode ser encontrado em <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/citizenship/giving/programs/up/digitalliteracy/brz/Curriculum2.aspx>.

⁴ A plataforma pode ser acessada em: <http://onlinelearning.microsoft.com/?whr=default>.

Embora o relatório deixe claro que o programa "cumpriu a tarefa de inclusão digital", nesse caso, a inclusão digital surge dissociada do conceito de "letramento digital", ao menos do ponto de vista teórico. É importante salientar que a expressão "inclusão digital" só aparece três vezes ao longo do relatório e a expressão "inclusão social", apenas no início do relatório, da seguinte forma: "Parceiros na Aprendizagem é uma iniciativa lançada mundialmente pela Microsoft, em maio de 2003 e planejada para, durante cinco anos, promover a **inclusão digital e social**" (UNESCO, 2007, p.1) (grifo no original).

O foco do relatório centra-se em dados qualitativos, mas os dados quantitativos merecem destaque (Figura 1), especialmente se considerado o impacto indireto, gerado pelo potencial multiplicador de cada um dos envolvidos (Figura 2).

Figura 1- Impacto quantitativo do Programa "Parceiros da Aprendizagem"

Atividades	7/2003 a 6/2004	7/2004 a 6/2007	7/2005 a 6/2006	7/2006 a 6/2007	7/2007 a 11/2007	Totais
Pessoas Impactadas	210.531	1.222.385	4.055.428	9.894.874	3.234.687	18.617.905
Gestores Diretamente Treinados	445	2.454	10.318	9.862	921	24.000
Professores Diretamente Treinados	1.452	5.346	115.912	102.713	20.859	246.282
Alunos Diretamente Treinados	810	3.055	117.313	92.683	18.315	232.176
Escolas Atingidas Diretamente	0	1.559	2.254	8.683	1.155	13.651

Fonte: Dados fornecidos pela Microsoft. Impacto calculado com base na média de alunos/escola/estado, fornecidas pelo MEC (UNESCO, 2007, p. 1).

Figura 2- Impacto indireto do Programa "Parceiros da Aprendizagem"

Pessoas	Alunos	Racional
1 Professor Treinado Diretamente	impacta 60	2 classes de 30
1 Aluno Treinado	impacta 36	50% da classe
1 Gestor Treinado	impacta 167	5 classes

Fonte: Dados fornecidos pela Microsoft (UNESCO, 2007, p. 1).

A página da Microsoft Educação incorpora o uso de termos em inglês, como pode ser verificado: na abertura do *site* visualiza-se uma chamada para o "Student Advantage", que trata da disponibilização do *Office 365* para estudantes; o texto sobre "Escola Inovadora", na página do Programa "Parceiros na Aprendizagem", apresenta em destaque uma caixa de diálogo escrita "saiba mais", que remete para uma página totalmente em inglês: "Microsoft Educator Network"⁵; o mesmo acontece a partir do *link* "Pesquisa Escolar Parceiros na Aprendizagem", que só mostra duas linhas em português e envia o visitante para o conteúdo em inglês⁶. O primeiro *link* na página do "Educadores Inovadores" leva ao "PIL Network"⁷, que apresenta alguns conteúdos em português, mas a maioria está em inglês, inclusive os *tweets* da conta do Twitter e os *posts* do Facebook, que, teoricamente, serviriam para fomentar a troca de informações entre educadores. Fato similar ocorre com os *links* relativos ao treinamento "Alfabetização Digital", que remete para "Digital Literacy"⁸, embora com conteúdo em português, mantém o cabeçalho no idioma original e frases como "Começar a usar o Digital Literacy é fácil. Siga as três etapas a seguir e pronto!", "Digital Literacy Standard Curriculum Version 4", "O Digital Literacy Standard Curriculum Versão 4 ensina habilidades e conceitos genéricos de ICT", esta última mantendo a sigla ICT (*Information and Communication Technologies*), ao invés da versão em português, TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação).

A prática de utilizar conteúdos curtos e descritos em português com *links* para conteúdos mais completos em inglês está presente em toda a página da Microsoft Educação. Os "Programas Acadêmicos" para estudantes oferecem quatro opções: "Microsoft DreamSpark", "Imagine Cup", "Microsoft Studentes to Business" e "Microsoft Studentes Partners", sendo que este convida o estudante para conhecer os depoimentos de alunos de todo mundo, enviando-o para um vídeo armazenado no Youtube⁹, narrado apenas em inglês. Para professores, os programas acadêmicos recomenda o "Faculty Connexion"¹⁰, página em inglês; e para as Instituições de Ensino, o portal leva, mais uma vez, para conteúdos em inglês.

Esse exercício de navegação, que é estancado a cada página escrita em um idioma em que parte dos interessados não domina, leva a um desestímulo, pois, como pondera Braga (2013):

Não podemos ignorar que a interação com as máquinas digitais demanda muito mais que aprender a gerenciar as operações de comandos (isso, por si só, um pesadelo inicialmente enfrentado pelos imigrantes digitais). Há também mudanças significativas nos modos de ler e produzir textos. Em meios digitais, estamos todos imersos em enunciados multissemióticos e hipertextuais. Nas páginas digitais da internet, a leitura é multimodal e demanda escolhas de percursos e o acesso a conteúdos é realizado em rede, acessando links que remetem a outras páginas e a outros links (BRAGA, 2013, p. 41).

Como destaca Marcuschi (2004) "O inglês tem sido adotado como a língua franca da Internet", (p.89), assim, a proposta da Microsoft do Brasil sugere o domínio do inglês, condicionando, de certa forma, o processo de alfabetização digital a alfabetização em outro idioma, ou, mesmo, ao letramento em outro idioma, no caso, o inglês.

O relatório da empresa "Relatório de Impactos na Sociedade - Compromisso com o Futuro do Brasil" - 2010, faz menção a inclusão digital sete vezes ao longo de suas trinta e quatro páginas. A

⁵ Disponível em: <<http://www.pil-network.com/schools#pt>>.

⁶ Disponível em: <<http://www.pil-network.com/Sites/SchoolResearch/ForSchools/Index>>.

⁷ Disponível em: < <http://www.pil-network.com/> >.

⁸ Disponível em:

<<http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/citizenship/giving/programs/up/digitalliteracy/default.aspx>>.

⁹ Disponível em: < <http://www.youtube.com/watch?v=fYhn7-vWbuI&feature=youtu.be> >.

¹⁰ Disponível em: , <http://www.microsoft.com/en-us/education/default.aspx#fbid=N6Vyt0ppH9w> >.

primeira vez ao tratar de sua missão:

Transformar a vida de milhares de pessoas a partir do fomento à qualidade da educação e capacitação para o mercado de trabalho, com foco no apoio ao empreendedorismo e incentivo à pesquisa local e o reforço ao compromisso com a inclusão digital. Esses são os pilares dos projetos de cidadania da Microsoft Brasil (RELATÓRIO DE IMPACTOS, 2010, p.6).

A preocupação com a cidadania aponta para um discurso voltado para a transformação social, expresso num compromisso explícito com a inclusão digital, descrita como pilar de suas ações, mas a análises dos tópicos que se seguem, demonstram, mais uma vez, a diferença de compreensão acerca dos elementos que viabilizariam a pretendida inclusão:

Pilar - Compromisso com a inclusão digital;
Objetivo - Colaborar para a geração de emprego e renda;
Principais programas e parcerias - Programa de Capacitação Tecnológica para a Comunidade (CTS), Conexão Digital e apoio aos programas Próximo Passo e Projovem Trabalhador;
Principais beneficiados - Jovens e adultos de comunidades carentes
(RELATÓRIO DE IMPACTOS, 2010, p.6).

Verifica-se a preocupação com a formação para o mercado de trabalho, postura que tem atravessado historicamente grande parte das políticas educacionais brasileiras ao menos desde a década de 1970. Tal fato é corroborado na descrição do Programa "Shape the Future", cujo objetivo é: "[...] usar todo o seu arsenal tecnológico e a infraestrutura de Computação em Nuvem para promover a inclusão digital associada à capacitação por meio de alianças estratégicas com governos (estaduais e municipais) e instituições privadas" (RELATÓRIO DE IMPACTOS, 2010, p. 17). O relatório destaca, ainda, que, em 2010, as ações atingiram 4,6 milhões de pessoas, 2,8 milhões passaram por programas de capacitação e 1,8 milhões foram indiretamente atingidas (p. 20). Não foi possível identificar no Relatório de Impactos (2010) exatamente o que a Microsoft entende por "ser indiretamente atingida".

No "Relatório de Cidadania para a América Latina", 2014, inclusão digital só aparece uma única vez, quando trata do apoio ao "Acessa São Paulo". Interessante notar que em pesquisa feita pela Comscore, 2014, a distribuição da população *on-line* no Brasil concentra-se justamente na região Sudeste (53%), seguida pelas regiões Sul (17%), Nordeste (16,5%), Centro-Oeste (8,2%) e Norte (5,2%) (COMSCORE, 2014, p. 14).

Retomando o pensamento de Valente (2008), "A presença das tecnologias digitais em nossa cultura contemporânea cria novas possibilidades de expressão e comunicação. Cada vez mais elas estão fazendo parte do nosso cotidiano e, assim como a tecnologia da escrita, também devem ser adquiridas" (VALENTE, 2008, 22), depreende-se que os modos pelos quais se adquire habilidades de uso das TIC devem favorecer a sua aplicação nas diferentes práticas sociais, levando a um "letramento forte", ou seja, aquele que favorece a tomada de consciência e a transformação da sociedade.

3 Considerações Finais

Em um cotidiano cada vez mais imerso nas TIC, os processos de inclusão social vinculam-se, de modo mais ou menos direto, aos processos de letramento digital. A necessidade de ampliar as

oportunidades de acesso ao ambiente digital/virtual tem levado governos a investir em estratégias que possibilitem o domínio das TIC e a estabelecer parcerias com empresas privadas e ONGs.

A Microsoft tem exercido um papel fundamental para a disseminação de conhecimentos relativos ao uso das TIC através de seus diferentes programas desenvolvidos em todo o mundo. No Brasil, a sua atuação tem sido relevante, como indicam os números apresentados, entretanto, não se verifica claramente qual a sua postura com relação a alfabetização e a ao letramento digitais.

Apesar do número de pessoas direta e indiretamente envolvidas nos projetos e programas desenvolvidos pela Microsoft no Brasil, são poucos os estudos acadêmicos acerca do tema, como pode ser verificado na pesquisa de bancos de teses e dissertações e em periódicos especializados. Tal fato pode se dar em função da dificuldade para obter dados acerca das atividades, resultados mais consistentes e análises densas sobre a prática que realizam, entretanto, cabe ressaltar, que a atuação da Microsoft Educação no Brasil merece estudos mais aprofundados, uma vez que a quantidade de pessoal que participam é significativa e os desdobramentos para a sociedade devem ser considerados.

Embora não seja possível caracterizar ações de letramento digital, sem as quais não ocorreria a inclusão digital, o discurso da Microsoft Educação está voltado para a inclusão digital. Por um lado pode-se considerar a falta de reflexão teórica nos documentos analisados e nas páginas da internet da empresa sobre o tema; por outro, pode-se considerar a dificuldade de estabelecer na prática as nuances teóricas dos conceitos de alfabetização e letramento digitais. De toda forma, o quadro analisado demonstra a separação do programa "Parceiros da Aprendizagem" do "Alfabetização Digital", criados, talvez, com objetivos diferentes, de "letrar" e de alfabetizar digitalmente, mas tal diferenciação não é apresentada pela empresa.

Referências Bibliográficas

BONFIM, Frede Luiz e CRUZ, Fabrício. (Coordenador). Alfabetização Digital - Tecnologia aplicada à Educação - Caderno do Professor. Salvador: Microsoft/ Instituto de Desenvolvimento Sustentável do Baixo Sul da Bahia (IDES), 2003.

BRAGA, Denise Bertoli. Ambientes digitais - reflexões teóricas e práticas. São Paulo: Cortez, 2013.

BUZATO, Marcelo El Khouri. Entre a fronteira e a periferia : linguagem e letramento na inclusão digital. Tese Doutorado. Instituto de Estudos da Linguagem/UNICAMP, Campinas, 2007.

COMSCORE. Brazil Digital Future in Focus. 2014. Disponível em:

<http://www.brainstorm9.com.br/wp-content/uploads/2014/05/2014_Brazil_Digital_Future_in_Focus_PT.pdf>. Acessado em setembro de 2014.

GOVERNO Eletrônico. 2014. Disponível em < <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital>>. Acessado em setembro de 2014.

MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. *In*: MARCUSCHI, L. A e XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

MICROSOFT. Home Page. 2014. Disponível em: < <http://www.microsoft.com/education/pt-br/partners-in-learning/Pages/index.aspx>>. Acessado em setembro de 2014.

MICROSOFT Digital Literacy Curriculum. Home Page. Disponível em: <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/citizenship/giving/programs/up/digitalliteracy/brz/default.msp>. Acessado em setembro de 2014.

SILVA, Helena.JAMBEIRO, Othon. LIMA, Jussara. BRANDÃO, Marco Antonio. "Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania". *In: CI. INF.* Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>>. Acessado em setembro de 2014.

RELATÓRIO DE IMPACTOS na Sociedade – Compromisso com o Futuro do Brasil. Microsoft, 2010. Disponível em: < <http://www.microsoft.com/brasil/cidadania/index.html> >. Acessado em setembro de 2014.

RELATÓRIO DE CIDADANIA Microsoft América Latina. 2014. Disponível em: <http://www.microsoft.com/brasil/cidadania/index.html>>. Acessado em setembro em 2014.

SOARES, Magda. "Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura". *In: Educação e Sociedade*, Campinas, v.23, n.81, p.143-160, 2002.

TIC Domicílios. Pesquisa realizada pelo Cetic.br. 2013. Disponível em: <http://cetic.br/tics/usuarios/2013/total-brasil/A4/>>. Acessado em setembro de 2014.

UNESCO. Avaliação da Iniciativa Parceiros da Aprendizagem – Relatório Final. 2007. Disponível em: < <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001787/178758por.pdf> >. Acessado em setembro de 2014.

VALENTE, José Armando. "As tecnologias digitais e os diferentes letramentos". *Revista Pátio*, ano XI, nº44. Nov.2007/Jan2008.

XAVIER, Antonio Carlos dos Santos . „Letramento Digital e Ensino“. *In: SANTOS, Carmi Ferraz e MENDONÇA, Márcia. (Org.). Alfabetização e Letramento: conceitos e relações.* Belo Horizonte: Autêntica, 2005, v. 1, p. 133-148.

WARSCHAUER, Mark. Tecnologia e inclusão social – a exclusão digital em debate. São Paulo: SENAC, 2006.