

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

SIMONE CAMARGO GIMENES

**AVALIAÇÃO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL:
OS TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre
2008

SIMONE CAMARGO GIMENES

**AVALIAÇÃO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL:
OS TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE PORTO ALEGRE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Educação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Marie Jane Soares Carvalho

Porto Alegre
2008

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer a todos que de alguma forma contribuiu para que esse projeto de vida acontecesse;

Aos meus pais, Volmir e Terezinha, pela forma que sempre conduziram a família, nos mostrando os reais valores da vida e a importância de se lutar por nossos sonhos;

Aos meus irmãos Vânia, Zeca e especialmente a Cris pelo carinho e pela cumplicidade na vida;

Aos meus sobrinhos que hoje são a minha inspiração para que eu continue nessa empreitada;

À minha família de Caxias do Sul por ter me acolhido de forma muito fraterna e por demonstrarem constantemente o carinho que sentem por mim;

Ao meu amigo Thiago pelas longas conversas sobre o futuro e pelo carinho e pela dedicação que sempre teve ao reler inúmeras vezes meu trabalho;

Às minhas amigas, que considero irmãs que a vida me deu, Michele e Valéria, pela amizade verdadeira e pela certeza de que passaremos muitas etapas de nossas vidas juntas;

Às minhas amigas e amigos das Ciências Sociais, Greice, Clarissa, Juliano e Fernando que apesar das diferentes trajetórias, continuam sempre presentes em minha vida;

Às amigas e colegas que conheci na FAGED, Tatiane, Ana Carolina e Danise pelas trocas e pelas angústias divididas;

Ao Giovani e à Zoraia pela disponibilidade em corrigir meu trabalho e pela amizade e carinho que sempre tiveram comigo;

Às minhas amigas e colegas da FEE Janet, Rosenda, Sílvia e Taís pelo carinho e acolhida;

Às Coordenações dos Telecentros Comunitários que visitei e, principalmente, aos membros dos Telecentros em que realizei a pesquisa, aos coordenadores, monitores e usuários pela confiança e pela forma como conduziram a minha pesquisa, sempre colaborando para que eu desenvolvesse o trabalho da melhor maneira possível;

Aos professores e funcionários do Programa de Pós Graduação em educação pelas aprendizagens e orientações;

Às professoras Jussara Reis Prá, Nalú Farenzena e Rosane Nevado pelas contribuições trazidas no momento da qualificação do projeto e por aceitarem fazer parte de mais essa etapa do trabalho;

Às minhas colegas do grupo de orientação pelas trocas de idéias e pelas sugestões cuidadosas;

À minha orientadora, professora Marie Jane Carvalho, pela acolhida na Faculdade de Educação, pelo carinho e compreensão essenciais para a finalização deste trabalho e por ter acreditado na minha transformação enquanto pesquisadora;

À CAPES por ter financiado esse projeto de vida;

E por fim, quero não somente agradecer, mas dedicar este trabalho a duas pessoas que fizeram com que eu percebesse o verdadeiro significado da vida. Ao meu companheiro Jorge e ao meu tio Celomar, pois através do sofrimento cresci e amadureci a ponto de não desistir dos meus sonhos.

É imperioso mantermos a esperança mesmo quando a aspereza da realidade sugira o contrário.

(PAULO FREIRE)

Todo ato de pesquisa é um ato político.

(RUBEM ALVES)

RESUMO

As Tecnologias de Informação e Comunicação se tornam cada vez mais presentes no nosso cotidiano e com elas vimos emergir uma nova categoria de exclusão social, a chamada exclusão digital. Para darmos conta dessa polarização entre os que têm e os que não têm acesso às novas tecnologias, o estudo apresenta dados que evidenciam tal exclusão e se propõe a discutir o que é feito em nível de políticas públicas para enfrentar essa desigualdade. Para tanto, avaliamos a política pública implementada pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre intitulada “Telecentros Comunitários”. Os Telecentros Comunitários são ambientes informatizados que possibilitam acesso às pessoas até então excluídas digitalmente. Seus objetivos são reduzir o índice de exclusão digital na cidade, levar conhecimento e educação às comunidades carentes, capacitar os usuários para o mercado de trabalho, viabilizar o acesso à internet e oferecer cursos de informática básica gratuitamente para a comunidade. São trinta e cinco unidades implementadas situando-se em bairros de grande vulnerabilidade social e em pontos centrais da cidade para garantir o acesso da população em geral. Para avaliarmos tal política e identificar seus pontos fortes e fracos utilizamos o conceito de efetividade, entendida como a relação entre os objetivos e metas e os impactos e efeitos produzidos pela política. Levantamos indicadores que avaliam 1) o índice de satisfação dos usuários, 2) a organização da política, 3) o envolvimento de organizações da sociedade civil no programa, 4) a capacitação dos monitores e 5) as atividades complementares desenvolvidas nos Telecentros. Trabalhamos a partir do estudo de caso, tendo em vista que dos trinta e cinco Telecentros existentes no município, quatro são alvos de análise minuciosa. A coleta de dados privilegiou observação em campo e entrevistas semi-estruturadas. As entrevistas foram realizadas com os três segmentos da política: coordenadores, monitores e usuários, totalizando treze entrevistas que nos permitiram conhecer a visão de quem garante a implementação, de quem a executa e de quem se beneficia da política. Os Telecentros Comunitários surgem a partir de reivindicações das associações comunitárias e muitos deles são mantidos através de parcerias da prefeitura com instituições privadas. Os usuários avaliam a política como satisfatória, porém nomeiam pontos que merecem atenção: a) ampliação da quantidade de unidades de Telecentros na cidade; b) disponibilização de serviços, tais como impressão de documentos e; c) liberação de acesso a todos os aplicativos de interação na internet como, por exemplo, Orkut e MSN. Há esforço da Coordenação em qualificar cada vez mais os monitores, via formações, para que eles interajam com maior propriedade junto aos usuários. Os Telecentros Comunitários são importantes instrumentos de transformação social, pois conseguem incidir diretamente na vida de usuários e monitores. Os primeiros se qualificam digitalmente e, em razão disso, usam com frequência os telecentros para buscar informação, formação e emprego. Esses espaços são igualmente alternativas de lazer e socialização entre os indivíduos. Os telecentros comunitários assumem papel central na vida da comunidade e são referência, principalmente, para os jovens frequentadores que compõem a maioria dos usuários.

Palavras-chave: Inclusão Digital, Políticas Públicas, Telecentros Comunitários.

ABSTRACT

The communication and information technologies have become more frequently in our everyday. Through it, we could see a new category of social exclusion, the digital exclusion. To manage this polarizations between the ones who have and the ones who does not have access to the new technologies, this study presents data that shows such exclusion and it aims to discuss what is done on terms of public politics to face these unequal differences. In order to that, we evaluated a public politics called "Communitarian Telecentres" implemented by Porto Alegre city hall. The Communitarian Telecenters are computing environment that enable digitally excluded people to have access to informatics. Their goals are to decrease the rate digital exclusion in the city, to take knowledge and education to poor communities, to able the users to marketing word, to make possible the internet access, and to offer free basic informatics courses to the local community. There are thirty-five unities that are implemented in neighborhoods of a great social vulnerability, besides the central locals of the city to assure the access of the population in general. For us to evaluate this politics and to identify strong and weak aspects, we use the concept of effectiveness, which is understood as the relation between the objectives, the goals and the impacts and effects produced by this politics. We see indicatives that evaluate 1) the rate of user's satisfaction, 2) the politics organization, 3) the involvement of civil organizations in the program, 4) the trainers' capableness, and 5) the complementary activities developed in the telecenters. This research analyses four of the thirty five elecenters, and it is based on a case study. The data collection was based on observations and semi-structures interviews. The interviews were done with the three sections of the politics: coordinator, trainers, and users, with the amount of thirteen interviews that enable us to know the point of view of the ones who guarantee the implementation, the ones who execute, and the ones who are benefited by the politics. The communitarian telecenters appears from a claim of communitarian associations and many of them are maintained by the city hall and private institutions. The users evaluate this politics satisfactorily, but they name some aspects that need attention: a) to increase the quality of the telecenters in the city, b) availability of some services, like impressions, and) free access of all internet resources, such as Orkut and MSN. There is an effort to capable the trainers through formation. This action makes them to work better with the users. Communitarian telecenters are important ways of social transformation, once that they can change directly the life of users and trainers. The users are been educated digitally and, because of it, they often use the telecenters to get information, formation, and jobs. Theses spaces are also an alternative of leisure time and socializations among the individuals. The communitarian telecenters has a fundamental role in the life of the community and they are meeting point mainly to the youth that usually frequent the telecenters.

Key-words: Digital Inclusion, Public Politics, Communitarian Telecenters.

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	09
1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
2 EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	16
2.1 O PERFIL DA INCLUSÃO E DA EXCLUSÃO DIGITAL	19
2.2 INCLUSÃO DIGITAL POR MEIO DE UMA EDUCAÇÃO INCLUSIVA	22
2.3 A CRISE ESTRUTURAL DO MERCADO DE TRABALHO E SUAS CONSEQÜÊNCIAS PARA A EXCLUSÃO SOCIAL	26
3 CONCEITUANDO POLÍTICAS PÚBLICAS	33
3.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL	37
3.2 O PAPEL DO ESTADO FRENTE À EXCLUSÃO DIGITAL	49
4 AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS E PROGRAMAS SOCIAIS	54
5 OS TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO ALTERNATIVA PARA A INCLUSÃO DIGITAL	63
5.1 TELECENTROS COMUNITÁRIOS: A EXPERIÊNCIA DE PORTO ALEGRE	67
5.1.1 Telecentro Comunitário Mercado Público	74
5.1.2 Telecentro Comunitário Belém Novo	76
5.1.3 Telecentro Comunitário Campo da Tuca	81
5.1.4 Telecentro Comunitário Vila Nova	84
5.2 OS MONITORES DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS	87
6 AVALIANDO A POLÍTICA PÚBLICA DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS	95
6.1 IMPACTOS DA POLÍTICA PÚBLICA DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS	99
6.2 MAS AFINAL, O QUE É INCLUSÃO DIGITAL	102
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	108
REFERÊNCIAS	110
APÊNDICES	115

1 APRESENTAÇÃO

Vivemos em um contexto histórico marcado pelas desigualdades sociais em que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) se tornam cada vez mais presentes no nosso cotidiano. Entretanto, nem todos os indivíduos têm acesso a essas tecnologias, e isso faz com que o mundo se polarize entre os que têm e os que não têm acesso a elas. Nesse sentido, a inclusão digital se tornou uma expressão muito utilizada, recebendo atenção dos órgãos governamentais, iniciativa privada e organizações da sociedade civil.

Pela perspectiva adotada neste estudo, para falarmos em inclusão digital, não podemos deixar de falar em exclusão e desigualdade social. Se pensarmos que no Brasil, um terço da população vive abaixo da linha da pobreza, com famílias numerosas se sustentando com apenas um salário mínimo, então devemos nos questionar como esses indivíduos, que estão à margem do sistema capitalista, que consomem somente o necessário para a sobrevivência e que estão excluídos de qualquer exercício da cidadania, poderiam se inserir no mundo digital, considerando o valor do equipamento e, além disso, os gastos para sua manutenção. Isso pode ser sustentado pelo que diz Warschauer (2006, p. 90), pois

o crescimento da internet é limitado por diversos fatores, sendo o econômico o fator principal. O que as famílias ganham por mês torna-se impossível dispor de recursos para aquisição de um computador e menos ainda para manter um acesso de internet banda larga. [...] O resultado é que o acesso está economicamente fora do alcance da classe pobre, urbana e rural e pode até tornar-se dispendioso para a classe média dos países em desenvolvimento.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), o atraso digital é hoje uma das quatro grandes mazelas da atualidade, equiparando-se à fome, ao desemprego e ao analfabetismo. Os excluídos digitais não têm a mesma possibilidade, e eu diria a facilidade, de comunicação e interação de quem utiliza as tecnologias computacionais, tendo menores oportunidades, por exemplo, no mercado de trabalho, pois cada vez mais lhes é exigido o domínio das técnicas computacionais. Portanto, para alguns estudiosos do tema, como Mark Warschauer (2006), a impossibilidade de inserção no mundo digital gera uma nova categoria analítica nos estudos sociológicos que seria o analfabeto digital.

Sendo assim, devido a essa nova era, denominada de *era da informação* em que se observam rápidas transformações tecnológicas, as instâncias governamentais se deparam com o problema de exclusão digital, sendo necessário implementar políticas públicas de inclusão, principalmente para as camadas populares. Entende-se por políticas públicas o resultado de demandas sociais acerca de um problema específico. Para tanto, vários esforços vêm sendo feitos pelas instâncias públicas e pela sociedade civil a fim de diminuir esse agravante social que é a exclusão de uma parcela significativa da sociedade frente às TIC's.

Nos países em desenvolvimento, como o Brasil, os projetos de inclusão digital só serão completos na medida em que contemplarem algumas condições básicas para seu pleno funcionamento, como: educação de qualidade, renda mais justa e acesso aos conhecimentos das TIC's. Para isso, é imprescindível que políticas públicas de inclusão digital sejam implementadas para dar suporte a esse tripé. Entre outros exemplos de políticas públicas de combate à exclusão digital temos os Telecentros Comunitários da cidade de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul.

Os Telecentros Comunitários, implementados pela Prefeitura Municipal, são ambientes informatizados que possibilitam acesso às pessoas até então excluídas digitalmente. Segundo seus idealizadores, os usuários participam de cursos de informática básica e podem navegar gratuitamente na *web*, tendo acesso completo às ferramentas informacionais. São 35 unidades implementadas na capital, situando-se em bairros populares e em locais centrais para facilitar o acesso da população em geral. Seus principais objetivos são: reduzir o índice de exclusão digital em Porto Alegre; levar conhecimento e educação às comunidades carentes; capacitar os usuários para o mercado de trabalho, viabilizar o acesso à internet; e oferecer cursos de informática básica gratuitamente para a comunidade¹.

Dessa forma, o problema de pesquisa deste estudo é compreender como uma política pública de inclusão digital, na figura dos Telecentros Comunitários, foi implementada no município de Porto Alegre e em que medida ela está conseguindo atingir as metas propostas pelos seus executores, que visam promover a iniciação à

¹ Informações obtidas no site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, <<http://www.portoalegre.rs.gov.br>>, acessado em agosto de 2006.

informática, à cidadania e ao bom uso de ferramentas da rede mundial de computadores (internet), com vistas a diminuir os índices de exclusão social.

O objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a efetividade da Política Pública dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre. Entendemos por efetividade a relação entre os objetivos/metastas e os impactos/efeitos produzidos pela política. Nesta perspectiva, a metodologia do trabalho é focada na avaliação pela efetividade da Política Pública dos Telecentros Comunitários.

Assim, partimos do pressuposto que os Telecentros Comunitários servem como mecanismos para, se não acabar, pelo menos minimizar a exclusão digital que permeia a sociedade. Acreditamos que essa política pública é eficaz em seus propósitos na medida em que possibilita acesso aos indivíduos até então excluídos de qualquer interação com as TIC's. Os Telecentros agem como facilitadores da inclusão social para as comunidades carentes e atuam como impulsionadores para uma maior inserção do cidadão em todas as instâncias da sociedade.

Antes de adentrarmos no estudo dos Telecentros Comunitários, será necessário apresentar um breve histórico das relações de exclusão digital ao demonstrar os índices dessa exclusão social bem como seus agravantes. Nosso enfoque, neste momento, é esboçar um panorama das políticas públicas de inclusão digital executadas em todo o país, para adiante fazer uma análise mais detalhada da política pública dos Telecentros Comunitários. Além disso, conforme destacado, o trabalho busca avaliar a política pública de inclusão digital verificando sua efetividade frente aos objetivos propostos pelo projeto, baseada em observações durante o trabalho de campo e em depoimentos de coordenadores, monitores e usuários dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre.

Desse modo, este trabalho está estruturado em cinco capítulos além da apresentação e das considerações finais. O primeiro capítulo versa sobre as relações de exclusão e inclusão social frente às TIC's no qual é feita uma análise entre exclusão/inclusão social, educação e mercado de trabalho, com o intuito de expor a relação existente entre estas categorias. Ademais, neste capítulo, esboçamos um quadro da exclusão/inclusão digital através de dados estatísticos divulgados por institutos de pesquisas a fim de situar a discussão sobre o tema pesquisado.

No segundo capítulo destaca-se o arcabouço conceitual sobre as políticas públicas. Neste tópico também analisamos o papel do Estado frente às políticas inclusivas, dando ênfase à política pública de inclusão digital. Para tanto, foi feito um mapeamento das políticas públicas no Brasil com o objetivo de apresentar alguns exemplos de ações implementadas para combater a exclusão digital.

A avaliação é detalhada no terceiro capítulo, no qual são apontados os mecanismos de avaliação bem como sua importância frente a uma política pública. Neste tópico, estaremos nos detendo nos conceitos de eficácia e efetividade, categorias analíticas que permeiam o trabalho.

Já no quarto capítulo, é abordado o tema dos Telecentros Comunitários no que diz respeito ao que são, o porquê de surgirem, quais seus objetivos frente às políticas de inclusão digital. Este capítulo é apresentado sob uma ótica mais descritiva, pois nele é analisado o cotidiano dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, como surgiram, qual é seu papel frente às comunidades atendidas, sua organização e seus objetivos. Além disso, apresenta-se, neste item do trabalho, uma descrição dos quatro Telecentros escolhidos como objeto deste estudo além de uma análise do papel dos monitores, destacando suas funções e sua importância na política. Aqui também observamos a importância dos cursos de qualificação a fim de preparar melhor os monitores para interagir com os usuários.

O quinto capítulo se refere ao trabalho de campo propriamente dito. Nesta seção, é travado o diálogo entre os pressupostos conceituais da pesquisa e seus interlocutores, na qual é abordado o conceito de inclusão digital a partir das concepções da pesquisadora e dos entrevistados. Ademais, é feita a avaliação da política dos Telecentros Comunitários, onde analisamos os impactos e a efetividade da política no cotidiano dos usuários. Sendo assim, a fala dos coordenadores, monitores e usuários foram fundamentais para que pudéssemos realizar uma avaliação mais aprofundada da política estudada.

Dada essa breve apresentação, passaremos à descrição da trajetória desta pesquisa bem como os caminhos metodológicos que levaram à construção deste trabalho.

1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O interesse em investigar o tema desta pesquisa teve início em 2005 quando tive meu primeiro contato com um Telecentro Comunitário. Este contato se deu através do meu sobrinho que estava fazendo um curso de informática básica neste Telecentro e começou a me contar como era a dinâmica deste lugar. O interesse foi imediato, pois desde a graduação vinha trabalhando com a temática das políticas públicas e o Telecentro por ser uma delas, chamou-me a atenção fazendo com que eu começasse a buscar informações sobre estes espaços.

Nesta ocasião, eu era bolsista de Iniciação Científica da Faculdade de Educação sob a orientação da Professora Marie Jane Carvalho, o que me motivou, devido a sua linha de pesquisa em “Informática na Educação”, a escrever um projeto sobre a política pública dos Telecentros Comunitários, objetivando ingressar no Mestrado do Programa de Pós Graduação em Educação com o intuito de realizar este estudo.

Após meu ingresso no Mestrado em Educação, comecei a tecer estratégias de como montar este trabalho: quais caminhos seguir? Que rumos metodológicos tomar? Então cheguei à conclusão que a melhor forma de trabalhar com este tema de pesquisa seria utilizando o método de avaliação, já que este me daria condições de estar fazendo uma análise sobre os impactos e os efeitos da política estudada.

Nessa perspectiva, a metodologia, na qual descrevo os caminhos percorridos durante esta investigação, é pelo viés do estudo de caso, o qual consiste numa análise detalhada que permite um aprofundamento do objeto estudado. Por isso a minha escolha, uma vez que, dos trinta e cinco Telecentros implementados em Porto Alegre, apenas quatro são alvos desta investigação. Segundo Lüdke e André (1986, p. 19),

os estudos de caso buscam retratar a realidade de forma completa e profunda. O pesquisador procura revelar a multiplicidade de dimensões presentes numa determinada situação ou problema, focalizando-o como um todo. Esse tipo de abordagem enfatiza a complexidade natural das situações, evidenciando a inter-relação dos seus componentes.

A escolha dos Telecentros (TC) a serem analisados na pesquisa pautou-se pela diversidade do projeto. As unidades foram selecionadas de forma que as mesmas

fossem representativas para a análise. Assim, escolhemos a) o TC Campo da Tuca, por estar situado num bairro de grande vulnerabilidade social e por estar inserido junto à associação de moradores do local; b) o TC Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo, por fazer parte de um programa mais abrangente dentro do Núcleo que oferece diversas atividades à comunidade, trabalhando-as de forma interdisciplinar e integradas no Telecentro; c) o TC Vila Nova, por ter uma estrutura diferenciada² que à primeira vista lembra uma *lan house*³; d) e, por fim, o TC Mercado Público foi escolhido por acolher diferentes públicos, por não estar vinculado a uma associação de moradores e por estar localizado numa área central, em um local estratégico e de fácil acesso.

Definidos os Telecentros Comunitários, delimitamos os interlocutores, com os quais dialogaríamos com o propósito de averiguarmos as inquietações e questionamentos da pesquisa. Por entrevistas semi-estruturadas, contemplamos a fala do Coordenador Geral do projeto, a dos Coordenadores dos quatro Telecentros investigados, além da de um monitor e a de um usuário de cada Telecentro⁴, totalizando treze entrevistas que permitiram conhecer a visão de quem garante a implementação, de quem executa e de quem se beneficia da política. A razão disso é avaliar a efetividade da política pública dos Telecentros Comunitários.

Agrega-se, ainda, às entrevistas semi-estruturadas a observação participante, com vistas a entender as relações e a dinâmica dos Telecentros. Tanto quanto a entrevista, a observação ocupa um lugar de destaque nas abordagens de pesquisa, pois é utilizada como um dos principais métodos de investigação aliada a outras técnicas de coleta de dados.

A observação participante possibilita um contato pessoal e estreito do pesquisador com o fenômeno pesquisado, pois permite que o observador se aproxime das perspectivas dos sujeitos analisados. “Na medida em que o observador acompanha *in loco* as experiências diárias dos sujeitos, pode tentar apreender a sua visão de

² Cabe dizer que os demais Telecentros têm um caráter mais comunitário, estão localizados no centro das comunidades, em locais estratégicos a fim de dar maior visibilidade à política.

³ *Lan house* é um local aberto ao público como qualquer estabelecimento comercial onde as pessoas pagam para utilizar um computador com acesso à internet.

⁴ Os entrevistados não serão identificados pelo nome. Então utilizarei nomenclaturas quando quiser me referir a eles - M para monitor e U para usuário – conforme combinado com os entrevistados e quanto aos Coordenadores, serão referidos pelo cargo que ocupam.

mundo, o significado que eles atribuem à realidade que os cerca e às suas próprias ações” (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 26).

Desse modo, foi através das observações que comecei a conhecer os interlocutores deste trabalho, que travei os primeiros contatos e que pude observar de forma mais detalhada seus cotidianos. Para retratar este cotidiano, utilizamos o método narrativo, possibilitando uma análise mais detalhada da realidade, uma vez que “os dados não falam por si mesmos. São moldados pelo pesquisador a temas de debate pertinentes ao campo acadêmico” (FONSECA, 2000, p. 7).

Ao cabo desta apresentação, o próximo capítulo abordará a exclusão social e seus efeitos para a sociedade, pois ela se mostra cíclica na medida em que os indivíduos que não possuem habilidades para interagir com as TIC's se vêem excluídos de alguns segmentos sociais, dentre eles o mercado de trabalho. Cada vez mais uma mão de obra qualificada é exigida para atuar frente às transformações do mundo do trabalho. Contudo, os indivíduos excluídos socialmente estão, na maioria das vezes, impossibilitados de se apropriarem das ferramentas tecnológicas e, conseqüentemente, mais distantes de se inserirem neste mercado. Há, assim, um círculo vicioso que acaba por excluir social e economicamente uma parcela da sociedade. É esta problemática que será discutida no próximo capítulo.

2 EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O universalismo que queremos hoje é aquele que tenha como ponto em comum a dignidade humana. A partir daí, surgem muitas diferenças que devem ser respeitadas. Temos direito de ser iguais quando a diferença nos inferioriza e direito de ser diferentes quando a igualdade nos descaracteriza.

(BOAVENTURA DE SOUZA SANTOS)

A pior exclusão é do conhecimento.

(NILZA IRACI)

Falar em exclusão social nos dias de hoje é muito complexo. Complexo porque, segundo alguns autores, ela é na realidade uma junção de várias exclusões que vão do campo da educação ao acesso ao sistema de saúde, à justiça, à inserção no mercado de trabalho, ao direito à informação, às tecnologias informacionais, entre outros. Para Warschauer (2006, p. 45),

em diversos países em fase de industrialização, como o Brasil [...] ocorre uma situação em que uma pequena porcentagem da população torna-se cada vez mais próspera, mas a maioria das pessoas não tem acesso adequado a moradia, saúde, educação e emprego estável. Quem prospera sobrepõe-se substancialmente – juntamente com o grupo de pessoas que tem acesso às tecnologias de informação e comunicação –, enquanto o pobre quase sempre carece de acesso até de telefone.

Conforme este autor, certas pessoas podem dizer que as TIC's são um luxo para os pobres, principalmente em países em desenvolvimento. No entanto, devido ao acelerado crescimento da internet como meio de transação tanto econômica como social, ela está, de fato, tornando-se a eletricidade da era informacional, ou seja, um meio essencial que apóia outras formas de produção, participação e desenvolvimento social. Segundo Wolton (2003, p. 8), “a comunicação é a condição para a democracia em massa”. Para Warschauer (2006, p. 53),

seja nos países desenvolvidos ou em desenvolvimento, nas áreas urbanas ou rurais, para objetivos econômicos ou sociopolíticos, o acesso às TIC's constitui uma condição-chave e necessária para a superação da exclusão social na sociedade da informação.

A capacidade de acessar, adaptar e criar novos conhecimentos por meio do uso da nova tecnologia de informação e comunicação é decisiva para uma inclusão efetiva. Desse modo, as TIC's mostram a mais nova face da exclusão social. Esse fenômeno é fruto da falta de acesso das camadas populares às ferramentas computacionais. Ou seja, pela diferença entre os que têm e aqueles que não têm acesso às tecnologias aumenta ainda mais o fosso das desigualdades entre ricos e pobres. Assim,

em primeiro lugar, o acesso à informática e à internet continua altamente estratificado por raça, renda e educação. A renda e a educação parecem ser os elementos dominantes de estratificação: por exemplo, os graduados em curso superior com renda alta apresentam um índice de acesso à internet quinze vezes maior do que as pessoas com baixa renda que abandonaram o ensino médio⁵ (WARSCHAUER, 2006, p. 85).

Castells (2003), autor que formulou o conceito de sociedade em rede e escreveu sobre os papéis dinâmicos e flexíveis que possuem as redes na sociedade da informação, considera que o conceito de exclusão digital, a que ele se refere como info-exclusão, está relacionado, sobretudo, à desigualdade no acesso à internet. Ele enfatiza a importância da rede mundial de computadores e afirma que a disparidade entre quem tem e quem não tem acesso à sociedade em rede aprofunda o hiato da desigualdade e da exclusão social. Esta relação aumenta a distância entre a promessa da *era da informação* e a realidade de fato, ou seja, aquela em que os sujeitos não têm acesso aos bens básicos para a sua própria manutenção e menos ainda, acesso a bens culturais mais sofisticados, condição na qual vive a maioria da população mundial. Nas palavras de Jambeiro,

não ter acesso à informação organizada e tratada pelas novas tecnologias, nos formatos, na qualidade e quantidade desejadas, tornou-se fator de um novo tipo de exclusão, complementar e tendencialmente radicalizador da exclusão social: a exclusão digital (apud BORNIA, 2007, p. 4).

Na sociedade da informação, a defesa da inclusão digital é fundamental não apenas por motivos econômicos ou de empregabilidade, mas também por razões

5 A relação de acesso às TIC's com a escolaridade é bem explorada nas dissertações de mestrado de Mauro Meirelles cujo título é "As redes que se tecem nas escolas públicas de ensino médio de Porto Alegre: o uso das tecnologias digitais e a construção de indicadores de fluência digital a partir de uma abordagem sociotécnica", defendida em 2005 na Faculdade de Educação da UFRGS e de Nádie Christina Machado intitulada "Letramento, gênero, raça e ocupação no Brasil", defendida em 2004 na mesma instituição.

sociopolíticas, principalmente para assegurar o direito inalienável à comunicação. O ato de comunicar-se é o poder de interagir com as redes de informação. Assim, a maioria da população, ao ser privada do acesso à comunicação por meio do computador, está sendo impedida de se comunicar no meio mais flexível, completo e extensivo. Este *apartheid* digital representa o colapso de uma liberdade básica da democracia.

Se de um lado vivemos numa sociedade marcada pelo advento da tecnologia, por outro devemos nos questionar quem tem acesso a essas ferramentas tecnológicas. Observa-se com isso, a relação entre exclusão social e a exclusão digital, pois a exclusão econômica pode levar os indivíduos para uma exclusão digital. Ou seja, a exclusão digital confere visibilidade à exclusão social e tem seu fundamento na exclusão sócio-econômica, pois “inclusão digital e inclusão social são indissociáveis” (AMORETTI, 2005, p. 173).

Existe um certo consenso de que a exclusão digital aprofunda a exclusão social e que deve ser garantido, a toda a população, o acesso ao mundo digital [...]. Com certeza a exclusão digital, se não for solucionada a tempo, será um elemento de agravamento da exclusão social. Uma série de iniciativas vêm sendo tomadas para diminuir a brecha existente entre os que têm e os que não tem acesso às novas tecnologias (MACIEL, 2001, p. 72).

O uso das tecnologias pode promover a inclusão digital que, conseqüentemente, diminuirá a exclusão social, mas não acabará de vez com a exclusão, haja vista que ela é estrutural e como tal implica vários setores sociais, como educação e renda. Nessa perspectiva, a universalização dos serviços de informação e acesso às tecnologias computacionais é condição necessária para a inclusão digital em nossa sociedade. Porém, ela não é suficiente para a inserção dos indivíduos como cidadãos dotados de direitos e deveres. Apenas disponibilizar o acesso às tecnologias digitais não significa incluir o indivíduo, pois é preciso construir uma rede de políticas públicas visando à capacitação para o uso das tecnologias e a aquisição dessas ferramentas. “Por acesso deve-se entender não apenas o ingresso, mas também as possibilidades de sucesso” (COSTA, 1998, p. 29).

Segundo Rangel (2003), o acesso à inovação tecnológica não é somente acesso aos meios, mas, fundamentalmente, à informação de como utilizar esses meios para potencializar conhecimentos e oportunidades. Para promover a inclusão digital é

preciso também promover habilidades e competências necessárias para interagir com o conhecimento disponível em rede, ou seja, habilidades para encontrar a informação desejada, avaliá-la e utilizá-la. Para tanto,

a inclusão digital vai muito além do acesso. Implica, necessariamente, a educação e a capacitação para o uso efetivo das TIC's, na participação da sociedade civil na gestão de espaços públicos para acesso à rede e na criação de conteúdos que estejam em consonância com as necessidades e interesses da população local. Os cidadãos passarão assim de meros consumidores de informação a produtores de conteúdo que exercem essa cidadania ativa também na internet (CEMINA apud OLIVEIRA, 2005. p. 808)⁶.

Os avanços tecnológicos e o crescimento econômico não vieram acompanhados de melhores condições de vida e progresso social e nem conduziram a humanidade à almejada igualdade e emancipação sociais, frustrando muitos sonhos e expectativas (SHIROMA, 2001). Ao contrário, podemos observar persistência e alargamento de defasagens entre abastados e despossuídos, tanto em países periféricos quanto centrais. Isso é perceptível quando analisamos os dados sobre a inclusão digital no Brasil e no Mundo, assunto que será trabalhado na seção seguinte.

2.1 O PERFIL DA INCLUSÃO E DA EXCLUSÃO DIGITAL

Os dados publicados pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO, 2008)⁷ corroboram nossa afirmação inicial de que a exclusão digital vêm acompanhada da exclusão social, e fazem parte dos incluídos as camadas mais abastadas da sociedade. Segundo os dados, 54,4% dos brasileiros nunca utilizaram um computador. Entre os que já utilizaram, menos de 20% tem o equipamento em casa e apenas 14,5% dos domicílios com computador estão ligados à rede mundial de computadores. Portanto, 45,6% dos entrevistados afirmaram já ter

⁶ Este fragmento foi retirado do artigo intitulado "A Inclusão Digital como Promessa de Desenvolvimento: um olhar sobre o movimento dos telecentros e sua presença no Equador e na Bahia", da autora Rosa Meire Carvalho de Oliveira, publicado em 2005 no site http://wi.sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes_sei/bahia_analise/analise_dados/pdf/cienc_tecno/rosemeire_oliveira.pdf. Acesso em setembro de 2006.

⁷ Estes dados foram retirados do site da UNESCO (<http://www.unesco.org.br>) e são resultado de uma pesquisa sobre o uso domiciliar das Tecnologias de Informação e Comunicação – a chamada TIC domicílios -, realizada pelo Instituto *Ipsos Opinion*, a pedido do Comitê Gestor da Internet (CGI). Os dados foram coletados em 2006 e publicados em 2008 pela UNESCO. Foram pesquisados 10,5 milhões de domicílios brasileiros. O acesso a este site foi em janeiro de 2008.

usado um computador, e 33% acessaram a internet pelo menos uma vez, o que nos mostra que 67% da população investigada nunca acessou a internet. Já os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2005)⁸ mostram que 21% da população de 10 anos ou mais de idade acessaram pelo menos uma vez a internet em algum local, seja no próprio domicílio, no local de trabalho, em estabelecimentos de ensino, em centros públicos de acesso gratuito ou pago, em domicílios de outras pessoas ou em qualquer outro local, por meio de microcomputador. Houve, também, conforme a pesquisa da UNESCO (2008), aumento na presença de computadores nos domicílios, passando de 16,6% em 2005 para 19,6% em 2006.

Na região metropolitana de Porto Alegre, os dados não se diferenciam consideravelmente em relação às demais regiões do Brasil. Os dados desmembrados do IBGE (2005) trazem que 30,5% da população porto-alegrense utilizaram a internet nos três meses anteriores à pesquisa. Destes, 59,1% acessaram a internet no próprio domicílio. Quanto ao tipo de conexão priorizada nos domicílios para acesso à internet, 49,7% possuem acesso discado enquanto 54,1% possuem banda larga. Do total da população que utilizou a internet (30,5%), 10,5% acessou em centro público de acesso gratuito, enquanto 14,1% em centro público de acesso pago. Já 72,5% dos entrevistados alegaram ter utilizado a internet para fins de educação e aprendizado e 26,6% para procurar emprego e enviar currículos. Outros 56,9% afirmam utilizar a internet também para atividades de lazer.

Dados que se destacam na pesquisa da UNESCO (2008) são com relação a outros equipamentos de TIC's, tais como aparelho de televisão, rádio, telefone fixo e telefone celular. Os aparelhos de televisão estão presentes em 97% dos domicílios brasileiros, mais de 90% dos entrevistados declararam ter acesso à rádio, enquanto 49,7% possuem telefone fixo e 68% telefone celular.

Ainda, segundo os dados da UNESCO (2008), dentre os brasileiros que possuem computador, 65% tem curso superior completo. Entre eles, 61% se situam na classe A, 65% na B, 51,2% na C e 30% entre as classes D e E. A faixa etária

⁸ Estes dados foram retirados do site do IBGE (<http://www.ibge.org.br>). As informações fazem parte do suplemento da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) sobre o acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Os dados foram coletados no ano de 2005 e foram utilizados para a análise somente os dados referentes ao acesso de microcomputadores e internet. O acesso a este site foi em janeiro de 2008.

predominante entre esses usuários é de 16 a 24 anos, correspondendo a 23% do total, e apenas 8% desses são pessoas acima de 60 anos. A pesquisa também mostrou que o tipo predominante de conexão no Brasil ainda é a discada com 49,06%, sendo que o acesso por banda larga está presente em 28,64% dos domicílios pesquisados.

Os dados permitem delinear o perfil do indivíduo incluído na sociedade da informação no Brasil: ele é jovem, pertence às classes mais abastadas, vive em lar com TV, rádio, celular e videogame, sabe usar a tecnologia e utiliza conexão rápida à internet (UNESCO, 2008, p. 2).

Segundo o Comitê Gestor da Internet (UNESCO, 2008) houve, entre 2005 e 2006, um acréscimo de 8,1 milhões de pessoas no acesso às TIC's, com 2 milhões de domicílios adquirindo computadores, ao passo que quase 1,5 milhão de casas passaram a ter acesso à internet, o que significa que 7,5 milhões de brasileiros a mais conseguiram conexão. No total, 33,1% da população são usuárias de computador, independente do local onde utilizam, e 27,8% têm acesso à internet.

Outro dado que chama a atenção diz respeito à localização geográfica dos incluídos digitais. Dados da PNAD/IBGE (2005) mostram que os percentuais de pessoas que acessaram a internet nas Regiões Norte (12,0%) e Nordeste (11,9%) foram inferiores aos verificados nas Regiões Sudeste (26,3%), Sul (25,6%) e Centro-Oeste (23,4%). O maior percentual de internautas foi encontrado no Distrito Federal (41,1%), São Paulo (29,9%) e Santa Catarina (29,4%). No outro extremo temos Alagoas com 7,6% de internautas e Maranhão com 7,7%, estes dois estados estão com os indicadores que são três vezes menores que os da média nacional.

Essa diferenciação entre incluídos e excluídos não é fenômeno apenas do território brasileiro, pois essa diferença entre os que possuem e os que não possuem acesso às TIC's é visível em todo o mundo. Para exemplificar, Maciel (2001) levanta alguns dados que evidenciam essa divisão: nos Estados Unidos, 54% acessam a internet; na Europa 1 a cada 3 moradores tem acesso às tecnologias computacionais; Na América Latina, esse índice cai para 3,2%. Segundo Warschauer (2006, p. 80), "ainda que o acesso à internet esteja crescendo rapidamente em alguns países em desenvolvimento, ele permanece altamente estratificado por região. A quantidade de pessoas com acesso à internet varia de 57,2% na América do Norte a 0,5% na África".

Ainda segundo o autor, apesar do acelerado crescimento do acesso à internet entre alguns grupos desassistidos, o acesso físico desigual provavelmente continuará sendo uma preocupação a longo prazo. Em primeiro lugar, a experiência prévia com outros serviços baseados na conectividade (como o serviço telefônico) indica que a expansão da internet provavelmente excluirá ao menos uma pequena porcentagem da população durante décadas, e que esse grupo se sobreporá significativamente àqueles grupos marginalizados de outras maneiras, como por educação, renda ou incapacidades. Em segundo lugar, mesmo se as discrepâncias de acesso aos serviços básicos de internet forem enfim superadas, a natureza altamente inovadora das indústrias de informática e telecomunicações indica que novas formas de disparidades tecnológicas surgirão em um futuro próximo.

Por fim, esta é uma situação que configura o *apartheid* tecnológico que estamos presenciando em pleno século XXI. Uma das melhores formas de combater o *apartheid* digital é, a longo prazo, investir diretamente nas escolas, de forma que os alunos fossem, aos poucos, familiarizando-se com as ferramentas computacionais e, ao longo do tempo, apropriando-se de tais conhecimentos, pois estatísticas mostram que quanto maior o grau de escolaridade do indivíduo, maior sua inserção frente às tecnologias computacionais. Assim, essa medida corroboraria nossa análise sobre a importância das escolas investirem na apropriação das ferramentas computacionais no processo de ensino-aprendizagem, conforme mostra o tópico a seguir.

2.2 INCLUSÃO DIGITAL POR MEIO DE UMA EDUCAÇÃO INCLUSIVA

“Em um mundo no qual a informação e os conhecimentos se acumulam e circulam através de meios tecnológicos cada vez mais sofisticados e poderosos, o papel da escola deve ser definido pela sua capacidade de preparar para o uso consciente, crítico, ativo, das máquinas que acumulam a informação e o conhecimento”

(JUAN CARLOS TEDESCO).

A escola é um território propício para a aceitação das diferenças, constituindo-se num espaço aberto para a consolidação de uma educação inclusiva (MULLER, 2005). No entanto, no que diz respeito à apropriação das TIC's, a inclusão apresenta disparidades entre os níveis de ensino.

Segundo dados da UNESCO (2008), a presença das TIC's no ensino médio é maior do que no ensino fundamental. Entre as 23 mil escolas do ensino médio brasileiras, 59% possuem acesso à internet. Já o número de Instituições privadas conectadas neste mesmo nível de escolarização é significativamente maior, pois 86,9% possuem computadores ligados à rede.

Ribeiro, Castro e Regattieri (2007), observam a importância e a necessidade de integração das tecnologias ao trabalho escolar, em especial as TIC's. Elas estão cada vez mais presentes no cotidiano, especialmente dos jovens, e sua aplicação na educação, no trabalho e em outros contextos relevantes, é uma competência básica a ser propiciada pelos educadores no conjunto do currículo escolar e de suas disciplinas. Para Robinson e Crenshaw (apud Warschauer, 2006) a educação em massa correlaciona-se diretamente com os níveis elevados de acesso à internet pela sociedade. Além disso, a educação também ajuda a determinar como as pessoas utilizam a internet e os benefícios que elas obtêm disso.

A tecnologia em si não modifica a natureza da educação escolar (WARSCHAUER, 2006), pois o que ocorre muitas vezes é que a tecnologia é posta como um diferenciador entre os alunos, entre os que sabem e os que não sabem manuseá-las. Assim, um sistema escolar que encaminha alunos para diferentes futuros sociais por meio de uma variedade de mecanismos – incluindo financiamento desigual e preparação díspar do corpo docente – não será revertido pelos computadores. É mais provável que os efeitos do encaminhamento relativos a tal sistema sejam apenas amplificados.

A incorporação das novas tecnologias à educação deveria ser considerada como parte de uma estratégia global de política educativa e, nesse sentido, as estratégias devem considerar, de forma prioritária, os professores. As TIC's modificam significativamente o papel do professor no processo de aprendizagem e as pesquisas disponíveis não indicam caminhos claros para enfrentar o desafio da formação e do desempenho docente nesse novo contexto. De acordo com Ribeiro, Castro e Regattieri (2007, p. 10),

sabe-se que, apesar da existência de recursos tecnológicos nas escolas de ensino médio do país, esses têm sido pouco explorados pedagogicamente, tanto pela ausência ou inconstância de processos permanentes de capacitação,

quanto pela resistência à inovação por parte de muitos professores que, ao temerem o “novo”, preferem manter as tradicionais formas de ensino centradas na transmissão de conteúdos. Os gestores da escola, por sua vez, tampouco conhecem as tecnologias e seu potencial de apoio às atividades pedagógicas.

Se o conhecimento é múltiplo, variado, não estanque, e se o processo de transmissão de ensinamentos não se restringe às escolas, mas se dilui pelas malhas da rede social, é de grande importância que se repense todo o processo de formação de professores, em diferentes níveis, para atuar no contexto dessa sociedade do conhecimento (FREITAS, 2007). É fundamental que as políticas públicas estejam comprometidas com os processos formativos, com os recursos advindos das novas tecnologias, preparando o educador para uma atitude aberta perante o mundo, pronto para aceitar o novo e a promovê-lo, ajudando a desenvolver processos de subjetivação autônomos e singulares; em outras palavras, o educador deve estar preparado para o principal desafio que se lhe coloca hoje, que é o de produzir novas potencialidades.

Para tanto, isso requer mudança de paradigmas, movimento, busca de aproximações com linguagens contemporâneas, com novos domínios, com as TIC's, que são capazes de produzir mudanças nas práticas pedagógicas. Significa não perder de vista o caráter provisório do conhecimento, suas possibilidades emancipatórias e democratizantes que incluem considerações sobre distintos contextos sociais. A sociedade contemporânea requer a formação global dos indivíduos para que ocorra a adaptação crítica às rápidas mudanças tecnológicas. O ser humano de nosso tempo necessita dominar conceitos básicos de aprendizagem, exercitar outros conceitos básicos que incluem a ética e a cidadania. Deve ter o direito assegurado para utilizar novas tecnologias de informação, hoje consideradas como imprescindíveis no processo de construção do conhecimento.

Dado este contexto e devido ao acentuado índice de exclusão digital, várias medidas governamentais vêm sendo discutidas para promover a inclusão digital. Entretanto, para que a inclusão social seja uma realidade, é preciso que ela esteja alicerçada em dois princípios básicos: educação e renda. Nesse sentido, não é possível que seja efetuada uma política de inclusão sem que haja uma reestruturação educacional, na qual alunos de escolas públicas possam ter uma educação de qualidade, e essas incentivarem o uso das tecnologias digitais através da criação de

espaços informatizados para uso dos alunos. Para que se efetive uma política de inclusão, é preciso cursos de capacitação com a disponibilidade de acesso permanente às tecnologias, propiciando oportunidade para que alunos se qualifiquem e com isso tornem-se mais competitivos quando ingressarem no mercado de trabalho.

Enquanto não houver uma iniciativa que vá ao encontro de uma efetiva inclusão, passando preferencialmente pelo âmbito escolar, esses indivíduos continuarão à margem do advento das tecnologias e conseqüentemente não serão incluídos digitalmente em sua plenitude, uma vez que

a economia da indústria da tecnologia da informação e a estratificação social dos sistemas educacionais tornam a criação da multimídia extremamente inacessível às massas. Embora os custos dos computadores e do acesso à internet continuem a cair, os hardwares, os software e a banda larga necessários para criar as formas mais novas de multimídia continuam muito caros. O acesso estratificado a computadores multimídia mais poderosos compara-se, assim, a outros tipos de estratificação de renda e de educação [...]. Os sistemas educacionais desiguais significam que os estudantes das comunidades mais ricas possuem mais oportunidades para criar multimídia sofisticada, enquanto os estudantes de baixa renda muitas vezes são relegados ao uso de computadores para a realização de exercícios. Em conseqüência o potencial da multimídia como impulso em favor da igualdade social pode transformar-se no seu oposto, com certos setores da população aprendendo a se tornar produtores de conteúdo multimídia do amanhã, enquanto outros setores são preparados apenas para serem receptores passivos. (WARSCHAUER, 2006, p. 161)

Para Amoretti (2005), o que constatamos a cada dia é que o abismo digital que separa os que têm e os que não têm acesso à internet continua grande. O domínio das TIC's são, cada vez mais, um requisito indispensável na formação das crianças e dos jovens para sua habilitação profissional num mercado de trabalho extremamente competitivo e também numa formação continuada, que garanta a esse indivíduo práticas de cidadania de forma consciente e crítica.

Contudo, há uma forte vinculação entre trabalho, educação e tecnologias que merece estar, gradativamente, nas pautas dos estudos acadêmicos. Pensar na realidade atual da educação implica analisar o contexto das novas configurações sociais e de um novo patamar tecnológico. A educação tem um papel de grande relevância no que diz respeito ao mundo do trabalho, pois ela é percebida como meio de ascensão pessoal e profissional. No Brasil, a remuneração do indivíduo geralmente

é proporcional ao seu grau de escolarização, fazendo com que essa relação entre estrutura educacional e mercado de trabalho ocupe um papel central na vida dos indivíduos.

Acredito que uma política pública que vise à inclusão digital deve ser amparada por outras políticas sociais que priorizem a igualdade de condições entre os indivíduos. Enquanto não houver uma mudança na educação e nos incentivos do setor público para a inserção destes indivíduos no mercado de trabalho, as políticas públicas que combatem a exclusão digital serão apenas paliativas, pois não trarão resultados concretos e a sociedade continuará alimentando a desigualdade social que impera em nosso país.

Os telecentros comunitários poderiam ser analisados neste trabalho sob diversos focos, tais como cidadania, lazer, entre outros; porém, houve uma atenção maior no aspecto da capacitação dos usuários para o mercado de trabalho.

É fato bastante conhecido que a mente humana é altamente seletiva. É muito provável que, ao olhar para um mesmo objeto ou situação, duas pessoas enxerguem diferentes coisas. O que cada pessoa seleciona para “ver” depende muito de sua história pessoal e principalmente de sua bagagem cultural. Assim, o tipo de formação de cada pessoa, o grupo social a que pertence, suas aptidões e predileções fazem com que sua atenção se concentre em determinados aspectos da realidade, desviando-se de outros (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 25)

Portanto, sendo um dos objetivos dos telecentros comunitários de Porto Alegre capacitar os usuários para o mercado de trabalho, faz-se necessário esboçar um panorama de como foi se delimitando as atuais relações de trabalho e sua conseqüente contribuição para o quadro de exclusão social que presenciamos atualmente.

2.3 A CRISE ESTRUTURAL DO MERCADO DE TRABALHO E SUAS CONSEQÜÊNCIAS PARA A EXCLUSÃO SOCIAL

As profundas transformações que vêm ocorrendo na atualidade indicam o desenvolvimento de novas formas de organização dos setores produtivos, principalmente com a introdução de tecnologias que vem implicando transformações significativas no mundo do trabalho. Nota-se emergir na contemporaneidade um novo

modelo de trabalho em substituição ao modelo taylorista/fordista⁹, pautado pela produção flexível.

Surgida em meados da década de 1950, no Japão, a produção flexível¹⁰ inaugurou uma nova forma de relação entre o operariado e o processo produtivo. Diferentemente da concepção taylorista/fordista, que concebia o trabalhador como um prolongamento da máquina, no modelo japonês ele se constitui como um sujeito polivalente, politécnico e responsável pelo produto final. Segundo Castells (2003, p. 55), “a inovação tecnológica e a transformação organizacional com enfoque na flexibilidade e na adaptabilidade foram absolutamente cruciais para garantir a velocidade e a eficiência da reestruturação (produtiva)”.

Neste viés, este novo modelo de trabalho demanda o desenvolvimento de competências que garantam o incremento da produtividade e da qualificação, por meio da flexibilização do trabalho e da produção, além de acompanhar a dinâmica das transformações e demandas flexíveis da sociedade atual.

Este novo modelo de produção possui como características a desregulamentação do mercado de trabalho, fragmentação da classe de trabalhadores, precarização das relações de trabalho, estado mínimo, reorganização do trabalho em função do desenvolvimento de TIC's, além do predomínio cada vez maior do

⁹ O taylorismo é uma teoria criada pelo engenheiro americano Frederick W. Taylor (1856-1915) que a desenvolveu a partir da observação dos trabalhadores nas indústrias. O engenheiro constatou que os trabalhadores deveriam ser organizados de forma hierarquizada e sistematizada, ou seja, cada trabalhador desenvolveria uma atividade específica no sistema produtivo da indústria (especialização do trabalho). No taylorismo, o trabalhador é monitorado segundo o tempo de produção, cada indivíduo deve cumprir sua tarefa no menor tempo possível. Já o fordismo, criado por Henry Ford (1863-1947), dono de uma indústria automobilística, desenvolveu seu procedimento industrial baseado na linha de montagem para gerar uma grande produção que deveria ser consumida em massa. A essência do fordismo é baseada na produção em massa, mas para isso é preciso que haja consumo em massa. Informações disponíveis em <<http://www.mundoeducacao.uol.com.br/geografia/taylorismo-fordismo>>. Acesso em agosto de 2008.

¹⁰ Também conhecida como Toyotismo, a produção flexível configura-se como um novo modo de organização da produção capitalista que se desenvolveu a partir da mundialização do capital nos anos 80. Surge no Japão na década de 1950, mas só a partir da crise capitalista dos anos 1970 começa a ser "traduzido" como uma nova ideologia orgânica da produção de mercadorias, surgindo como "modelo japonês" e assumindo uma projeção global que tende a torná-lo não mais vinculado às suas particularidades originárias. Hoje, é uma série de princípios e dispositivos organizacionais voltados para adequar a produção capitalista às novas determinações do sistema orgânico do capital: a globalização e sua instabilidade sistêmica, a financeirização e a III Revolução Tecnológica. (Giovanni Alves, professor da UNESP, autor de *Trabalho e Mundialização do Capital*, edição Práxis de 1999). Informações disponíveis em: <<http://globalization.sites.uol.com.br/entrevista.htm>>. Acesso em junho de 2006.

individualismo e da competição exacerbada entre os trabalhadores, esta última devido à diminuição dos postos de emprego cada vez mais presente.

Além destas transformações, outras atingiram as economias mundiais e os modelos de gestão de produção que influenciaram profundamente as relações endógenas ao mundo do trabalho. As principais conseqüências dessa reestruturação da dimensão produtiva no mundo contemporâneo são: a crescente redução do trabalho formal e o incremento da informalidade; o surgimento de novas relações precarizadas do trabalho (terceirização, subcontratação); o desemprego estrutural; a substituição do trabalho vivo (humano) pelo trabalho morto (robótica); exploração do trabalho feminino e infantil; exclusão do mercado de trabalho de idosos e jovens sem experiência; enfraquecimento das entidades representativas dos trabalhadores frente ao capital; grande contingente de desempregados nas filas do auxílio-desemprego, entre outros. De acordo com Chomsky (2000, p. 36),

os principais fatores que resultaram na atual crise econômica global são razoavelmente bem compreendidos. Um deles é a globalização da produção, que tem oferecido aos empresários a instigante perspectiva de fazer recuar as vitórias em direitos humanos, conquistadas pelos trabalhadores [...]. A ameaça basta para forçar as pessoas a aceitarem salários mais baixos, jornadas mais longas, benefícios e segurança reduzidos e outras "inflexibilidades" dessa natureza.

Devido aos avanços tecnológicos adotados no processo produtivo, cada vez mais se exige uma mão de obra qualificada excluindo os indivíduos desprovidos de capacitação profissional. Esta relação, educação e mercado de trabalho, tem sido uma das peças chaves quando falamos em exclusão e mecanismos de inclusão social. Elas estão inter-relacionadas, haja vista que uma educação negligenciada acaba limitando as oportunidades e reservando aos indivíduos menos preparados uma trajetória de exclusões em todos os âmbitos da sua vida, pois a diferenciação entre indivíduos da mesma sociedade acaba alimentando a exclusão e impedindo que os mesmos se preparem igualmente para os desafios cada vez maiores do mercado de trabalho e para sua inserção competitiva no mesmo, que acabou se tornando mundializado em função do processo de globalização.

Nas palavras de Costa (1998, p. 10),

a exclusão social é a fase extrema do processo de marginalização, entendido este como um percurso descendente, ao longo do qual se verificam sucessivas rupturas na relação do indivíduo com a sociedade. Um ponto relevante desse percurso corresponde à ruptura em relação ao mercado de trabalho, a qual se traduz em desemprego.

O grande legado do neoliberalismo – perspectiva política e econômica em voga no cenário mundial a partir dos anos 1970 – para as relações trabalhistas foi uma profunda ruptura no seio da classe de trabalhadores. De um lado, a elite de profissionais multifuncionais da era da informação, capazes de realizar atividades complexas e profundamente preocupados com o sucesso da empresa. Do outro, uma gama de trabalhadores desqualificados submetidos a toda forma de precarização, e milhões de desempregados que se tornaram, talvez, a principal preocupação social e econômica dos governos, principalmente os de economia periférica.

Sendo assim, a educação passa a ser imprescindível neste momento de profundas transformações no mundo do trabalho, pois para desenvolver as habilidades técnicas e sociais exigidas ao novo trabalhador é necessário universalizar a educação com qualidade, a fim de garantir uma igualdade de oportunidades neste novo mercado de trabalho flexível.

Se por um lado, a busca pela qualificação é corrente em diferentes setores da sociedade, por outro, é preciso considerar que num contexto marcado pelo intenso índice de desemprego estrutural, a exigência pelo aumento no nível de qualificação dos trabalhadores para a empregabilidade torna-se um ingrediente imprescindível para intensificar a seletividade no processo de qualificação e o decorrente aumento da marginalização dos trabalhadores que se encontram com menor escolaridade (SILVA, 2006, p. 2).

Neste contexto de reestruturação do mundo do trabalho, em que há grandes transformações na produção e na organização e gestão das relações trabalhistas, aliadas ao processo político-econômico de globalização do mercado que impõe qualificação e uma nova dinâmica de produção, pautada no modelo de empresa integrada e flexível, surge um novo modelo de trabalhador, o trabalhador polivalente.

Segundo os Parâmetros Curriculares Nacionais (BRASIL, 1998), o perfil do trabalhador vem sofrendo alterações e em pouco tempo a sobrevivência no mercado de trabalho dependerá da aquisição de novas qualificações profissionais. Cada vez mais se torna necessário que o trabalhador tenha conhecimentos atualizados, iniciativa,

flexibilidade para lidar com situações e criar soluções, atitude crítica, competência técnica e, além disso, capacidade para lidar com a quantidade crescente de novas tecnologias. Canclini em seu livro “Diferentes, Desiguais e Desconectados”, consegue ilustrar essa transformação nas relações de trabalho:

nossas linhas estão ocupadas; vamos atendê-lo em alguns momentos – diz uma voz gravada quando queremos pedir uma informação ou expressar uma queixa. É cada vez mais difícil encontrar um fabricante que venda o produto e até o mesmo empregado que o vendeu a nós ou nos deu uma informação. Por trás dos empregados que giram de uma empresa a outra, das vozes anônimas que se alteram segundo a causalidade dos turnos de serviços, há ‘cadeias’ de lojas, ‘sistemas’ bancários, ‘servidores’ de internet. Quando não funciona, é porque ‘o sistema caiu’ ou ‘o servidor não responde’. A digitalização dos serviços, somada à precarização do trabalho, vem propiciando uma desresponsabilização dos sujeitos individuais e coletivos. Entre as conseqüências deste processo encontramos maior vulnerabilidade dos indivíduos e sentimento crescente de impotência (2005, p. 185).

Entre as idéias principais do pensamento neoliberal encontra-se o desmantelamento do Estado de Bem-Estar Social visto pelos neoliberais como um instrumento destruidor da liberdade do indivíduo e nocivo à competitividade do mercado. Os resultados desse pensamento neoliberal foram políticas de exclusão que visavam o aumento da desigualdade entre ricos e pobres, altas taxas de desemprego, entre outras. “O neoliberalismo e a reestruturação produtiva da era da acumulação flexível, dotados de forte caráter destrutivo, têm acarretado, entre tantos aspectos nefastos, um monumental desemprego, uma enorme precarização do trabalho” (ANTUNES, 2002, p. 35).

Embora se tenha tornado hegemônico a partir de 1989, o neoliberalismo continua a persistir principalmente nos países periféricos caracterizados por altas taxas de exclusão social. Se economicamente o sucesso do neoliberalismo foi menor que o esperado, já que partes do seu investimento foram direcionadas para a especulação e não para a produção, socialmente as suas conseqüências foram terríveis, pois o desemprego, principalmente nos países em desenvolvimento, assumiu proporções alarmantes pela extinção de milhões de postos de trabalho e pela intensificação e precarização do trabalho, submetendo, assim, uma massa de trabalhadores à informalidade, ao subemprego e ao desemprego estrutural. Para Costa (1998), o emprego se caracteriza como um dos principais mecanismos de integração social nas

sociedades européias contemporâneas. Estar desempregado não é só estar privado da fonte normal de rendimento, é também perder um dos vínculos mais importantes de ligação à sociedade, à rede de relações interpessoais que o emprego proporciona e, ainda, ao sentimento de participar da vida econômica do país.

De acordo com Dupas (1998), o emprego formal apresenta uma tendência nítida de queda. Paralelamente, o trabalho flexível e a pequena e média empresa – inclusive unidades familiares informais – adquirem novo espaço de inserção por meio da tecnologia da informação, que facilita a sua integração em cadeias produtivas mais amplas.

Especialistas apontam algumas considerações acerca do que irá acontecer com o emprego. As tendências predominantes são flexibilização do emprego e aumento das desigualdades. No entanto, as opiniões sobre o futuro, variam de um pessimismo ao otimismo moderado. Segundo a Organização Internacional do Trabalho - OIT (1997) a mobilidade do capital desestabiliza a estrutura de salários dos sistemas nacionais. À debilidade dos Estados nacionais e dos sindicatos frente ao capital soma-se o crescimento do setor informal – precário quase por definição –, da economia, o que debilita ainda mais os trabalhadores.

Rifkin (apud Dupas 1998) considera que a articulação da automação e a reengenharia provocam o fim do emprego e que socialmente a tecnologia traz maiores desvantagens do que vantagens, pois seu impacto no tecido social expulsa setores do sistema diferentes daqueles que estão sendo incorporados pelo novo modelo. Haveria declínio da força de trabalho global, polarização social crescente e profunda desintegração social, além de violência social crescente.

Já Castells (2003) afirma que a difusão das tecnologias de informação não resulta em desemprego massivo, nem parece que resultará em um futuro previsível. Segundo ele, a nova economia informacional não tem como consequência o aumento do desemprego, em virtude de que os postos de trabalho industriais mais tradicionais terão o mesmo destino dos agricultores; por outro lado, estarão sendo criados trabalhos novos na indústria de alta tecnologia e no setor de serviços. No entanto, Castells concorda que o endurecimento da lógica capitalista desde a década de 1980 tem fomentado a polarização social apesar da melhoria ocupacional e que a flexibilidade

dos mercados e dos processos cria as bases para um novo tipo de trabalhador: o trabalhador flexível.

Podemos perceber um movimento progressivo das forças produtivas representadas pelo capital. Para Mézáros (2002, p. 96), o capital é uma forma incontrolável de controle sociometabólico, ele é orientado para a expansão e movido pela acumulação, sendo

a razão principal por que este sistema forçosamente escapa a um significativo grau de controle humano é precisamente o fato de ter, ele próprio, surgido no curso da história como uma poderosa – na verdade, até o presente, de longe a mais poderosa – estrutura “totalizadora” de controle à qual tudo o mais, inclusive seres humanos, deve se ajustar, e assim provar sua “viabilidade produtiva”, ou parecer, caso não consiga se adaptar. Não se pode imaginar um sistema de controle mais inexoravelmente absorvente e totalitário do que o sistema do capital globalmente dominante.

É com base nesse contexto de um capital totalizador, “sempre a favor dos fortes e contra os fracos” (MÉSZÁROS, 2002, p. 96), de uma crescente precarização das relações de trabalho, impondo aos trabalhadores uma competitividade desumana em que os melhores vencerão e os demais estarão ao encargo das políticas assistências do governo, que estaremos nos questionando sobre as políticas públicas implementadas pelo Estado a fim de suprir uma demanda social reprimida pelas relações de trabalho e pela falta de educação, que acaba intensificando essa desigualdade social.

3 CONCEITUANDO POLÍTICAS PÚBLICAS

Nas últimas décadas, torna-se cada vez mais freqüente e necessária a discussão sobre as políticas públicas de inclusão digital. Entende-se por políticas públicas o conjunto de procedimentos que transforma as demandas sociais em prioridade política e em objeto de decisões governamentais (PRÁ, 2002), e conseqüentemente em ações com incidência nos contextos sociais. A política pública é o resultado da correlação de forças que se estabelece no âmbito das relações de poder, relações essas constituídas por grupos econômicos e políticos, classes sociais e demais organizações da sociedade civil. Souza (2003, p.13) destaca o conceito de políticas públicas como

o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, colocar o governo em ação e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações e/ou entender por que e como as ações tomaram certo rumo em lugar de outro (variável dependente).

Para tanto, podemos dizer que política pública é o programa de ação de uma autoridade pública e o resultado de sua ação investida de poder público e de legitimidade governamental, conforme nos apresenta Parada (2002). Para Souza (2002)¹¹, as políticas públicas ressurgem no cenário nacional como uma alternativa às restrições financeiras impostas aos governos, gerando demandas pela elaboração de políticas eficientes e efetivas. Porém, um dos obstáculos que se coloca frente à implementação de políticas sociais, é justamente pensar como elaborar políticas capazes de impulsionar o desenvolvimento econômico e promover a inclusão social.

A política social tem como princípio norteador procurar ao máximo possibilitar a equidade entre os indivíduos. Para Cohen e Franco (1993, p. 27), “a equidade implica na satisfação das necessidades básicas da população, priorizando-as segundo seus graus de urgência relativa”. Para isso, é necessário implementar uma rede de políticas sociais, ou seja, não se deter apenas em alguns problemas específicos e sim, partir para a ação de políticas universalizantes, tais como: educacionais, de renda, de saúde,

¹¹ Foi utilizado este artigo da autora Celina Souza intitulado “Políticas Públicas: conceitos, tipologias e sub-áreas” de 2002. Este artigo foi utilizado em uma disciplina de Políticas Públicas no Programa de Pós-Graduação em Ciência Política da UFRGS.

enfim, políticas que venham a combater, desde a base, as mazelas enfrentadas pela população que ampliam a exclusão e a desigualdade social.

Nesta perspectiva, para que seja atingido este objetivo, considerado um dos principais das políticas sociais, de amenizar as desigualdades e proporcionar melhores condições de vida à população, é importante enfatizarmos uma das fases mais importantes de uma política pública, ou seja, sua implementação. Segundo Souza (2002, p. 13), ela se refere a uma política está sendo posta em prática, sendo a transformação da política em ação. Nas palavras da autora, “o processo de implementação de política pública é aquele através do qual os governos traduzem seus propósitos em programas e ações, que produzirão resultados ou as mudanças desejadas no mundo real”.

A fase de implementação encontra-se num estágio intermediário entre a formulação e a avaliação – que será melhor exemplificado no decorrer deste trabalho – e uma dada política pública. Para Souza (2002), estudos realizados na fase de implementação podem detectar, com antecedência, problemas e com isso propor mudanças para uma maior eficiência de determinada política. A implementação é entendida como processo autônomo em que, além de implementar projetos já formulados, também propõem decisões que muitas vezes modificam a proposta inicial. É importante destacar neste estágio da política pública, como nos chama a atenção Almeida e Rebelatto (2007), o grupo de atores políticos que identificam os problemas a fim de direcionar os recursos públicos com o objetivo de alcançar as metas almejadas pela sociedade.

No entanto, faz-se necessário mencionar alguns problemas institucionais que afetam a implementação de políticas sociais e que acabam tendo impacto sobre seus resultados. Um dos problemas mais corriqueiros no âmbito da política pública é a descontinuidade político-administrativa, ou seja, a ação varia conforme a ideologia política vigente. Segundo Lobo (2006, p. 82),

cabe mencionar alguns problemas institucionais que afetam a implementação de programas sociais e que inevitavelmente terão impacto sobre a avaliação. A descontinuidade político-administrativa, traço histórico característico da nossa administração pública, é um deles. Como garantir que um programa que começou em determinada administração possa ter uma avaliação conseqüente, que não seja “contaminada” pela opinião, boa ou má, sobre os antecessores?

De que forma a própria transição de uma administração para outra afetou a implementação do programa de maneira que influenciasse os seus resultados? Questões como essas e várias outras não devem ser negligenciadas.

Cabe neste momento fazermos uma breve diferenciação entre as chamadas políticas de governo e as políticas de estado. As chamadas políticas de governo são ações implementadas e gerenciadas por um determinado período de tempo de acordo com a ideologia partidária vigente, após uma mudança de governo automaticamente estas ações se esvaziam e são trocadas por outras de acordo com a ideologia de quem está no poder. Já as políticas de estado são resultados de uma tomada de consciência política tanto dos governantes quanto da sociedade civil sobre determinadas ações que são consideradas primordiais e indispensáveis, independente da ideologia partidária vigente, perpassando gestões de governos, como programas na área da educação, saúde, entre outros.

Esta problemática ocorreu com a política pública estudada, os telecentros comunitários de Porto Alegre. Após uma mudança de governo, vários Telecentros foram fechados por não terem condições estruturais de continuarem atendendo as comunidades. Porém, através de reivindicações dos moradores junto a Secretaria de Recursos Humanos e Segurança Urbana (SRHSU), todos os locais de acesso foram, aos poucos, reabertos. Essa ação mostra a importância da sociedade civil organizada e a força que determinadas mobilizações têm para impulsionar as políticas públicas e dependendo da importância de tais ações, elas podem se transformar em políticas de estado, mesmo tendo sido formuladas e implementadas para serem políticas de governo.

Contudo, retornando às fases de uma política social, temos antecedendo a implementação a etapa da formulação de políticas sociais que compreende o estágio na qual se define a estratégia geral que será utilizada para a implementação de tal política. Em contrapartida, um dos entraves que se apresenta é que as informações para a formulação de uma política nem sempre são satisfatórias, causando muitos problemas para os implementadores. Uma política pública requer um minucioso cuidado desde o planejamento até sua avaliação. Qualquer problema em seu percurso compromete as demais fases, uma vez que uma política é movida por ações que estão interligadas e dependentes entre si.

Caracteriza-se como etapa de uma política pública o monitoramento. Segundo Cavalcanti (2007), este é um processo sistemático e periódico de análise da gestão, funcionamento e desempenho dos programas e projetos. Tem como objetivo identificar desvios na execução de ações, entre o programado e o executado, diagnosticando suas causas e propondo ajustes operacionais, com vistas à adequação entre o plano e sua implementação.

O monitoramento é a medida de eficiência e eficácia de um programa ou projeto. Entende-se por eficiência, “a otimização dos recursos utilizados, ou seja, o melhor resultado possível com os recursos disponíveis” (CAVALCANTI, 2007). É a relação entre os resultados e os custos envolvidos na execução de um projeto ou programa. Este momento é de extrema relevância no processo de avaliação de políticas, pois possibilita compreender em que medida os recursos estão sendo utilizados com relação aos objetivos iniciais do projeto. Já eficácia é o grau em que se alcançam os objetivos e metas do projeto da população beneficiária, em um determinado período de tempo, independentemente dos custos implicados. Portanto, o monitoramento avalia se o programa ou projeto produziu algum efeito sobre os seus beneficiários.

Para um monitoramento consistente é imprescindível que o problema esteja bem definido, assim como as ações devem estar bem delineadas e programadas. O monitoramento, ao contrário da avaliação das políticas, é feito por pessoas internas, ou seja, da própria instituição executora do projeto.

A última etapa da política pública é a avaliação. Esta visa à investigação da eficácia e efetividade de uma política pública, ou seja, se a política está sendo ou foi implementada de acordo com os objetivos do projeto e se ela atingirá as metas almejadas. Este aspecto será retomado no capítulo quatro desta pesquisa.

Dada a conceituação de políticas públicas e a descrição de suas fases que vai da formulação à avaliação, passamos a analisar as políticas públicas de inclusão digital e, além disso, mapear algumas dessas iniciativas que estão sendo postas em prática no país.

3.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

Estamos vivendo num período em que cada vez mais as diferenças sociais ganham visibilidade e destacam-se nas discussões do poder público. Para tanto, uma das alternativas para o combate à exclusão social é através de políticas públicas de inclusão cujo objetivo é integrar a população mais carente dando-lhes possibilidade de acesso em várias instâncias sociais.

Nessa medida é que surge na discussão da agenda pública a criação de mecanismos para combater a exclusão digital, hoje vista como um problema social que merece destaque dos organismos estatais. Segundo Parada (2002), os avanços tecnológicos em informação e as comunicações estão favorecendo um novo conceito de políticas públicas, as políticas públicas de inclusão digital.

A idéia de transformar a inclusão digital em política pública consolida alguns pressupostos acerca da exclusão/inclusão social. Primeiramente, e talvez o mais significativo aspecto, é reconhecer que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano e social. A exclusão digital não trata apenas de uma conseqüência da pobreza, mas torna-se um fator de distanciamento econômico entre os indivíduos. O segundo pressuposto a ser levado em consideração nesta análise é que o mercado não tem por objetivo incluir os indivíduos pobres e desprovidos de capital financeiro na era da informação. A própria alfabetização e escolarização da população não seria massiva se não fosse pela transformação da educação em política pública. Assim como a alfabetização escolar, a alfabetização digital também dependerá da ação do Estado e da sociedade civil para se tornarem amplas, ao contemplar todos os extratos da sociedade. Porém, apesar de ser importante a ajuda da sociedade civil, devemos ter a clareza de que a responsabilidade por uma efetiva inclusão digital deve ser do Estado e não totalmente repassada para as demais instâncias da sociedade. Neste caso, o papel da sociedade civil seria de contribuir com o Estado através de demandas sociais, pressionando e avaliando as políticas.

Já para Delgadillo, Gómez e Stoll (2002), a formulação de políticas públicas para a inclusão digital oferece uma oportunidade única para estreitar os vínculos entre as organizações da sociedade civil, as empresas privadas e o Estado. Contudo, a

formulação de políticas públicas para a inclusão digital, ou para qualquer outro campo de ação, não é um processo linear, nem está em mãos unicamente do Estado. De fato, as políticas públicas são espaços de conflito e negociação permanente no qual diversos grupos sociais procuram influenciar com seus próprios interesses e visões. Segundo os autores, somente com a participação efetiva dos três setores se poderão aproveitar as tecnologias digitais em programas de conectividade massiva com visão social que contribuam verdadeiramente para o desenvolvimento humano integral.

As políticas públicas de universalização do acesso às tecnologias nos países em desenvolvimento não terão resultados satisfatórios se não estiverem associadas a outras políticas sociais, em particular às de formação escolar, pois não se efetivando uma rede de políticas públicas voltadas a suprir as carências da população marginalizada, fica inviável propormos uma inclusão social independente, ou seja, que não leve em consideração os problemas estruturais, tais como os índices de analfabetismo e desemprego, que atrasam o desenvolvimento social.

Segundo Silva (2006), o fenômeno da convergência midiática instituiu novas formas de relacionamentos, multiplicando as possibilidades de acesso à informação. Todavia, a concentração de renda e de poder colabora para restringir a aquisição de bens materiais e o acesso à informação. Sendo assim, a distância entre os poucos privilegiados pelo acesso ao conhecimento e a maior parte da população mundial, que se encontra à margem de toda essa transformação, se amplia paulatinamente, condição que define os índices preocupantes de exclusão digital.

No mundo todo, principalmente nas regiões mais pobres, surge reações para reduzir o impacto social da falta de acesso às tecnologias, oferecendo condições para que a informação chegue a mais pessoas e também para que possa ser gerada e disseminada a partir desses lugares, que ficaram sem voz diante do mundo conectado. São formatos diversos: cabines públicas, infocentros, *telecentros*, pontos de acesso, todos representando ações de governos ou organizações da sociedade civil, instalados para promover a inclusão digital dos cidadãos excluídos (SILVA, 2006, p. 14)¹²

No que diz respeito à informação, diversas ações têm sido implementadas nos últimos anos no sentido de diminuir a distância que separa as classes sociais mais

¹² Grifo meu.

abastadas das menos favorecidas. A fim de diminuir a distância entre incluídos e excluídos digitais, instituições governamentais, bem como várias iniciativas da Sociedade Civil, têm implementado diversos projetos. Esses visam promover a democratização do acesso à Internet e outros meios digitais, bem como incentivar um maior usufruto social desses meios. Existem, no Brasil, políticas e projetos desenvolvidos por entidades do poder público e privado para promover a inclusão digital. Deteremo-nos agora a apresentar algumas dessas iniciativas:

1 – Comitê para a Democratização da Informática (CDI)

O CDI é um importante projeto desenvolvido a partir de uma Organização Não Governamental da cidade do Rio de Janeiro. Ele consiste na implementação de Escolas de Informática e Cidadania. Este mesmo modelo é adotado em 17 estados brasileiros, totalizando mais de 325 centros comunitários educacionais, incluindo alguns outros no Japão, Uruguai, Colômbia e México, através de CDIs Regionais e Internacionais. Nas palavras de Warschauer (2006, p. 173), “o CDI é uma das maiores e mais bem sucedidas organizações populares do mundo, que estimula diretamente a inclusão por meio da tecnologia”. Conforme o autor, o CDI, criado em 1995, baseia-se no princípio de que a capacidade de utilizar computadores é decisiva para a plena participação econômica, política e social no mundo atual.

Esses centros educacionais foram estabelecidos por meio de amplas parcerias entre os setores público e privado. Na maioria dos casos, as organizações comunitárias já existentes fornecem as instalações e a administração do centro, e as doações de *hardware* e *software* são obtidas do setor privado [...]. Em geral, os professores que trabalham nos centros são escolhidos na própria comunidade, e o principal critério é o compromisso social e não a expertise em informática (WARSCHAUER, 2006, p. 173).

Segundo Pereira (2004b), o modelo do CDI difere dos telecentros comunitários por focar principalmente os cursos de informática, e além disso, os telecentros são planejados e geridos por órgãos públicos enquanto o CDI é mantido e organizado pela sociedade civil.

2 – Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC)¹³

O programa GESAC (Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão), do Governo Federal, tem como meta disponibilizar acesso à internet e mais um conjunto de outros serviços de inclusão digital às comunidades excluídas do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores. Sendo assim, promover a inclusão digital como alavanca para o desenvolvimento social auto-sustentável e promoção da cidadania é o principal objetivo deste programa, já que este atende prioritariamente as camadas C, D e E da sociedade. Para isso, o GESAC disponibiliza um conjunto de serviços avançados de inclusão digital com acesso livre à internet banda larga. A conexão é estabelecida por meio de antenas VSAT que transmitem os dados para um satélite. Esse sinal é retransmitido para a Terra e tratado pelo Centro de Gerência do programa, localizado em Belo Horizonte, facilitando alcançar regiões onde ainda é raro encontrar possibilidade de conexão à internet via cabo. Para escolhas das localidades beneficiadas com o programa, priorizou-se comunidades com baixo índice de desenvolvimento humano (IDH), regiões que não dispõem de acesso à rede mundial de computadores e que já estivessem desenvolvendo alguma atividade voltada para as TIC's.

Além da conexão à internet, o programa articula ações voltadas à formação de uma rede de conhecimento solidário, lançando projetos comunitários como, por exemplo, o incentivo à produção de sites das comunidades beneficiadas atuando como uma ferramenta de integração entre elas. O objetivo principal dessas ações contempla a utilização das TIC's para geração de emprego e renda, além da difusão das culturas locais. Sendo assim, essas comunidades poderão trocar idéias e gerar conhecimento coletivo, criando uma nova cultura de compartilhamento e socialização da informação.

3 – Programa Nacional de Tecnologia Educacional (PROINFO)¹⁴

O PROINFO é um programa educacional criado em 1997 pelo Ministério da Educação em parceria com a Secretaria de Educação a Distância (SEED) e por meio do Departamento de Infra-Estrutura Tecnológica (DITEC) com o objetivo de promover o

¹³ Estas informações foram obtidas no site: <<http://www.idbrasil.gov.br>>. Acesso em março de 2008.

¹⁴ Estas informações foram obtidas no site: <<http://www.portal.mec.gov.br>>. Acesso em março de 2008.

uso pedagógico da informática na rede pública de ensino fundamental e médio. O programa funciona de forma descentralizada, sendo que, em cada Unidade da Federação, existe uma Coordenação Estadual do PROINFO, cuja atribuição principal é a de introduzir o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas da rede pública, além de articular as atividades desenvolvidas sob sua jurisdição, em especial as ações dos Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE's).

4 – Projeto Internet Cidadã¹⁵

O Projeto Internet Cidadã, criado em 1999 pela Prefeitura de Belo Horizonte em parceria com o Centro de Processamento de Dados de Belo Horizonte (Prodabel), objetiva garantir à população acesso público e gratuito à internet. Entretanto, em 2005 o projeto passou a se chamar BH Digital. Este projeto visa combater à exclusão e à pobreza, além de garantir a inserção de comunidades no mundo digital e contribuir para o fortalecimento do desenvolvimento social. Para tanto, suas ações estão voltadas para identificar os possíveis locais de instalação de pontos de inclusão digital, capacitar os menores aprendizes para que possam estar se inserindo no mercado de trabalho e fornecer à população acesso gratuito à internet. O Prodabel promove parcerias com a sociedade civil, ONG's, universidades, empresas privadas, entre outras instâncias.

O BH Digital está dividido em quatro ações. A primeira dessas ações refere-se aos Telecentros e aos Postos de Internet Municipal (PIM's), que são espaços públicos e gratuitos de inclusão digital. Os Telecentros possuem de 10 a 20 microcomputadores conectados à internet banda larga, onde são oferecidos cursos profissionalizantes de informática básica, oficinas especiais e acesso à internet, entre outros. Já os PIM's possuem de três a quatro microcomputadores disponíveis para acesso gratuito à internet. Eles são implantados nos órgãos públicos da Prefeitura, como bibliotecas, Núcleos de Apoio à Família (NAF's), núcleos do programa BH Cidadania, no Centro de Cultura de Belo Horizonte e também em ONG's, associações de bairro e igrejas.

A segunda ação é a chamada Unidade Móvel de Inclusão Digital, caracterizada por uma carreta com duas salas de aula equipadas com 14 microcomputadores interligados e conectados à internet, além de videocassetes e televisões. Esta unidade

¹⁵ Informações obtidas no site: <<http://www.portal2.pbh.gov.br>>. Acesso em março de 2008.

circula pelos bairros de Belo Horizonte, atendendo às demandas regionais e de escolas municipais. Nela são oferecidos cursos de informática básica e acesso gratuito à internet.

Além destas duas primeiras ações, faz parte do projeto a Oficina de Reciclagem Digital que agrega indivíduos que fazem parte dos programas sociais da Prefeitura à participarem dos cursos de condicionamento dos microcomputadores usados, montando novos equipamentos a partir de peças reaproveitadas. Todos os micros consertados são enviados para os telecentros e PIM's. A última destas ações diz respeito a cursos de formação que são oferecidos a fim de melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados nos pontos de inclusão digital. São oficinas de formação para gestores e capacitação de jovens aprendizes.

5 – Projeto Casa Brasil¹⁶

O projeto Casa Brasil é uma iniciativa do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) do Governo Federal. O objetivo desse projeto é criar um equipamento público com diferentes módulos para realizar atividades de inclusão digital, a ação se dá na implementação de espaços multifuncionais em comunidades carentes, telecentro, biblioteca, estúdio multimídia, oficina de rádio e laboratório de ciências com intuito de proporcionar inclusão digital, cidadania, cultura e lazer às comunidades de baixa renda. Foram implementadas até agora cinquenta unidades da Casa Brasil e segundo seus idealizadores essa política irá capacitar os segmentos excluídos da população para a inserção crítica na “Sociedade do Conhecimento”, buscando superar e romper a cadeia de reprodução da pobreza.

6 – Centros Vocacionais Tecnológicos¹⁷

Os Centros Vocacionais Tecnológicos (CVT's) são unidades de ensino e de profissionalização voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico e conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo. Os CVT's

¹⁶ Informações obtidas no site: <<http://www.iti.gov.br/casabrasil>>. Acesso em março de 2008.

¹⁷ Informações obtidas no site: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em março de 2008.

estão direcionados para a capacitação tecnológica da população como uma unidade de formação profissional básica de experimentação científica, de investigação da realidade e de prestação de serviços especializados. Os CVT' levam em conta a vocação da região onde se insere, promovendo a melhoria dos processos. A ação de apoiar a modernização e implantação de CVT's faz parte do Programa de Popularização e Difusão da Ciência e Tecnologia do Ministério da Ciência e Tecnologia, que visa tornar os conhecimentos científicos e tecnológico acessíveis a uma maior parcela da população. De 2003 até hoje, já foram criados 236 CVT's instalados em todo o país. Eles partem do pressuposto que a divulgação científica e tecnológica, que é um dos ramos da educação informal, tem um papel importante na formação permanente de cada pessoa e no aumento da qualificação geral científico-tecnológica da sociedade.

7 – Programa Computador para Todos¹⁸

O Programa "Computador para Todos", iniciativa do órgão da Presidência da República, pretende promover a inclusão digital com a venda de máquinas mais baratas à população. O programa oferece isenção de impostos e linhas de financiamento, e uma das medidas foi baratear o preço final dos microcomputadores. Segundo o coordenador do projeto, Cezar Alvarez, o governo pretende iniciar um programa de linhas de financiamento para ajudar o cidadão a comprar o computador. Ele cita três formas para concretizar essa ação: a primeira é a ampliação do valor do Microcrédito Empreendedor de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.200,00. A segunda é o financiamento da compra de computadores de até R\$ 1.400,00. Primeiramente, para o financiamento direto aos correntistas dos bancos públicos federais, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal. Para esse modo, o coordenador disse que o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) já aprovou uma linha de R\$ 250 milhões e uma taxa de abertura de crédito de no máximo de R\$ 60,00, com juros de 2% ao mês. Isso, segundo ele, alcançará cerca de 80% dos correntistas, que terão um crédito pré-aprovado para compra dos computadores de até R\$ 1.400,00. Finalmente, segundo Alvarez, o governo estruturou uma forma de alcançar os possíveis compradores através de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que não faz

¹⁸ Informações obtidas no site: <<http://www.governoeletronico.com.br>>. Acesso em março de 2008.

financiamento direto aos cidadãos. O banco disponibilizará recursos para o comércio que faz a revenda, consignando os juros mais baixos que ele oferece desde que haja o repasse no preço oferecido ao consumidor.

*8 – Computadores para a Inclusão*¹⁹

O Projeto Computadores para Inclusão – Projeto CI – envolve a administração federal e seus parceiros num esforço conjunto para a oferta de equipamentos de informática recondicionados e em plenas condições operacionais para apoiar a disseminação de telecentros comunitários e a informatização das escolas públicas e bibliotecas. Para tanto, está sendo criada uma rede nacional de reaproveitamento de equipamentos usados, recondicionados por jovens, em formação profissionalizante, em oficinas que deverão proliferar em diversas partes do país. As oficinas são denominadas Centros de Recondicionamento e Reciclagem de Computadores (CRC's), espaços físicos adaptados para o processo de recepção de equipamentos usados, triagem, recondicionamento, armazenagem, entrega e descarte ambientalmente correto de componentes não aproveitáveis. A seleção de projetos que receberão os computadores e periféricos recondicionados é de responsabilidade da Coordenação Nacional do Projeto CI, que é composta por representantes dos Ministérios do Planejamento (MP), Educação (MEC) e Trabalho e Emprego (MTE), e também dos CRC's integrantes da rede, além dos parceiros que aportam recursos e/ou serviços. Iniciativas de inclusão digital já foram beneficiadas com 6.752 equipamentos recuperados pelos Centros de Recondicionamento de Computadores (CRC's) instalados em Porto Alegre (RS), Guarulhos (SP) e Gama (DF). Já foram doados 3.317 CPU's, 3.234 monitores e 201 impressoras a 81 escolas e a 169 telecentros, bibliotecas e outros projetos de inclusão digital do país desde a implantação do primeiro CRC em Porto Alegre, no ano de 2006. Assim, máquinas que antes não tinham mais utilidade agora são utilizadas por milhares de pessoas que freqüentam esses espaços públicos de acesso à internet.

Inspirada no projeto canadense “Computadores para Escolas”, a iniciativa brasileira contribui para ampliar o número de pessoas com acesso às tecnologias da

¹⁹ Informações obtidas no site: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/computadores-para-inclusao>>. Acesso em março de 2008.

informação. Segundo o Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, “um país como o nosso não pode desperdiçar nenhum micro computador em condições de ser utilizado” e destacou que o projeto oferece qualificação profissional para centenas de jovens carentes do país.

Atualmente, cerca de 230 bolsistas atuam nos centros de Porto Alegre (RS), Guarulhos (SP) e Gama (DF) e, desde a sua implantação, o projeto já recebeu 21.872 equipamentos para recuperação, sendo 9.202 CPU's, 8.552 monitores e 4.118 impressoras. Entre os principais doadores de equipamentos ao projeto estão o Ministério do Planejamento, o Ministério da Saúde, a Presidência da República, a Imprensa Nacional, a Receita Federal, o Ministério da Previdência em conjunto com o INSS e Dataprev, além de Serpro, Refap/Petrobrás, Intel, Tribunal Regional do Trabalho – TRT, Agência Nacional de Águas – ANA, Anatel, ABIN, Justiça Federal, BACEN e Ministério de Minas e Energia. Nesse sentido, para viabilizar o projeto, o Governo estabelece parcerias com instituições locais que se responsabilizam pela manutenção e funcionamento das unidades.

9 - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST)²⁰

O FUST é um fundo especial instituído por lei em agosto de 2000 cuja finalidade é proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações. Sendo assim, o FUST é destinado ao cumprimento de metas de universalização dos serviços de telecomunicações. Para tanto, o FUST possui diversas fontes de receita, sendo a maior delas a contribuição correspondente a 1% da receita bruta das operadoras, tendo, segundo o Ministério das Comunicações, acumulado o montante de 5 bilhões de reais até o final de 2006. Diante disso, o FUST passa a ser um importante meio de viabilização do acesso à internet para diversas iniciativas governamentais relacionadas à inclusão digital.

²⁰ Informações obtidas no site: <<http://www.mc.gov.br>>. Acesso em março de 2008.

10 - Software Livre

Uma política que está sendo adotada com grande êxito é a do software livre que viabiliza e amplia a possibilidade das políticas de inclusão digital.

Os softwares são feitos em linguagens de programação, sistemas simbólicos que permitem ao computador executar as tarefas desejadas. Essas tarefas são descritas passo a passo formando um código fonte. Quando o código fonte é disponibilizado a todos, pode ser chamado de código aberto. Sendo assim, softwares livres são programas de códigos abertos que podem ser alterados e distribuídos livremente.

Por se tratar de uma opção que garante aos usuários a liberdade de executar, copiar, distribuir, estudar, modificar e aperfeiçoar o programa de acordo públicas e privadas com seus interesses, o software livre vem sendo muito utilizado por instituições. Segundo Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p. 11),

hoje é possível montar e operar eficazmente um telecentro com equipamentos básicos de computação e comunicação, utilizando programas que operam inteiramente com software livre (programas de computador de código aberto, de livre distribuição e sem custos e licenças), como os sistemas baseados em GNU/Linux, em lugar de sistemas e programas comerciais dominantes e custosos.

Entre as suas vantagens estão a segurança, a redução de custos de licenciamento, a independência tecnológica e o fomento ao desenvolvimento da economia local. Com relação à inclusão digital, os softwares livres não só permitem a viabilização e ampliação de políticas públicas, uma vez que ao reduzir os custos de acesso à tecnologia possibilitam aos organismos governamentais atenderem uma base maior de cidadãos excluídos digitalmente, como também garantem o acesso amplo ao conhecimento tecnológico, nessa área, produzido mundialmente. Contudo, o uso do software livre garante que as iniciativas da inclusão digital serão sustentáveis economicamente, na medida em que não serão gastos recursos financeiros na compra de licenças de softwares pagos. É necessário afirmar que o software livre já é uma alternativa economicamente viável, tecnologicamente inovadora e estável.

11 – Projeto Sampa.org²¹

Sampa.org é um projeto de telecentros comunitários da cidade de São Paulo que impulsiona as iniciativas públicas sobre a temática da exclusão digital. Teve início em abril de 2000 e foi pensado pelo Instituto Florestan Fernandes com o objetivo de propiciar informação através das tecnologias digitais às áreas mais marcadas pela exclusão social e violência urbana na cidade. O projeto mantém atualmente 10 telecentros geridos pela própria comunidade. De acordo com Delgadillo, Gómez e Stoll (2002), cada telecentro é um espaço comunitário que conta com pelo menos 10 microcomputadores conectados à internet e monitores capacitados para orientar os usuários. Além do livre acesso à internet e do correio eletrônico gratuito para a comunidade, são realizados cursos e atividades diversificados, projetos de desenvolvimento cultural, social e econômico baseados em tecnologias de informação e comunicação.

Este projeto procura reunir esforços para que as comunidades envolvidas possam obter conhecimentos necessários para utilizar linguagens e capacidades dos recursos das tecnologias existentes e que, além disso, possam dispor de acesso não somente dos equipamentos, mas também uma formação que permita produção de informação e conhecimento. Além de oferecer acesso gratuito às tecnologias digitais, o projeto Sampa.org mobilizou as comunidades onde se insere, pois há o projeto tem agência de notícias *on line*, *sites* comunitários, nos quais há o mapeamento dos serviços públicos e sociais desses bairros com alto índice de exclusão sócio-econômica e muita violência. Há também serviços para atender trabalhadores e empregadores da região, grupos de *hip hop* alijados do mercado que podem expor a todos suas visões de mundo, ou seja, projetos nascidos das próprias demandas da população e que passam a ganhar voz e a integrar no cotidiano desses indivíduos.

12 – Telecentros Comunitários:

Os telecentros comunitários são espaços de acesso público que oferecem gratuitamente serviços de informática num contexto de desenvolvimento social,

²¹ Estas informações foram obtidas no site do projeto: <<http://www.sampa.org>>. Acesso em março de 2008.

econômico e educacional. Suas concepções são baseadas na idéia de que o indivíduo tem seu poder aumentado quando tem acesso às tecnologias e ao conhecimento que ela disponibiliza. Trabalhos realizados sobre essa temática revelam vários exemplos de projetos nessa linha de desenvolvimento comunitário. Estes trabalhos são vistos principalmente na África, na Ásia e na América Latina. O termo telecentro comunitário é aceito hoje como o nome mais geral para englobar projetos parecidos, mas com nomes variados, tais como: cabines públicas, centros comunitários de tecnologia, centros comunitários de acesso, centros de conhecimento, infocentros, entre tantos outros espalhados pelo mundo. Aqui destaco a título de exemplificação, os telecentros comunitários da cidade de Porto Alegre que é foco do trabalho.

Entretanto, apesar desses esforços implementados, as políticas sociais ainda se mostram insuficientes para erradicar a exclusão digital. É necessário uma mobilização em que mais instituições governamentais e da sociedade civil se juntem para combater esse problema que está longe de ser solucionado, mas que pode ser amenizado se tomadas as atitudes cabíveis, pois a falta de integração dessas ações, aliada ao baixo orçamento destinado a elas, contribuem para o não avanço da inclusão digital no Brasil.

O país só conseguirá enfrentar o desafio da inclusão digital através da implementação de políticas públicas amplas. Essas ações devem começar com o processo de transformação social, a partir de uma educação comprometida e da geração de emprego e distribuição de renda, possibilitando a inserção dos indivíduos excluídos desse processo.

Nesse sentido, essas iniciativas públicas e privadas estão possibilitando, mesmo que pontualmente, a inclusão digital e social dos grupos menos favorecidos. A importância dessas ações nos mostra o quanto as políticas públicas inclusivas são necessárias neste contexto político, econômico e social que presenciamos atualmente.

Para que haja um avanço no campo das políticas públicas, é imprescindível que o Estado esteja em ação, e essa ação se dá na medida em que o poder público garante alguns direitos à população, tais como: direito à educação, à renda, ao lazer, ao conhecimento e à informação, entre outros. Portanto, passaremos a analisar o papel do Estado frente à exclusão digital.

3.2 O PAPEL DO ESTADO FRENTE À EXCLUSÃO DIGITAL

Ao pensarmos em políticas públicas devemos apontar questões que dizem respeito à intervenção do Estado sobre tais políticas. Para Giddens (1999), igualdade é inclusão envolvendo em seu sentido mais amplo, a cidadania, expressa nos direitos e obrigações civis e políticos que todos os membros de uma sociedade devem ter. Significa, também, oportunidades e o envolvimento no espaço público.

O Estado, na figura do poder público, deve reconhecer que a exclusão digital proporciona o aumento da miséria e dificulta o desenvolvimento humano, favorecendo assim a desigualdade social. Alguns estudiosos do tema observam que um dos maiores desafios da democracia no Brasil está hoje em oferecer oportunidades iguais para que o cidadão tenha acesso ao ambiente digital, estabelecendo uma interação entre a sociedade e a tecnologia. Segundo Santos (2007, p. 89),

os formuladores de políticas públicas do governo devem perceber que a exclusão sócio-econômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital aprofunda a exclusão sócio-econômica. A inclusão digital deve ser resultado de uma política pública, a partir da implementação de ações capazes de promover a inclusão e a oferta de oportunidades iguais para todos os cidadãos.

Nesse sentido, a educação tem um papel fundamental no que diz respeito à inserção social e digital, pois é através de uma política educacional mais igualitária que os indivíduos terão condições de superar as limitações tecnológicas, conforme abordamos no primeiro capítulo. Para alterar o quadro da info-exclusão não basta apenas vontade política, é preciso acompanhar os avanços da humanidade e integrá-los no âmbito da educação, pois a educação tem um papel essencial neste processo, talvez o principal, capaz de garantir uma existência democrática com igualdade social e inclusão digital.

Quando falamos em políticas públicas precisamos mencionar as políticas de regulação, consideradas como “o conjunto de ações decididas e executadas por uma instância (governo, hierarquia de uma organização) para orientar as ações e interações dos atores sobre os quais detém uma certa autoridade” (BARROSO, 2005, p. 730). Desse modo, o Estado tem um papel regulador no que diz respeito aos problemas

sociais, pois sua atribuição é de fiscalizar, avaliar, definir orientações e objetivos a serem alcançados.

Segundo Silva (2003), a constituição de uma política e sua efetivação não se dá apenas no campo do discurso, mas nas relações de poder que determinam como as políticas sociais serão administradas pelo Estado e, novamente, redimensionadas pelos governos que expressam a direção dos poderes no cotidiano. Partindo desse pressuposto, podemos dizer que não temos uma política social, mas políticas sociais.

Os serviços sociais prestados pelo Estado não estiveram abertos a toda a população, dependendo muito do poder de reivindicação e da organização social desses agentes (COHEN; FRANCO, 1993).

Partindo desse cenário, de fragmentação dos direitos sociais e conseqüentemente das políticas sociais, adentramos a crise do Estado, pois a instituição estatal não consegue suprir as demandas sociais e com isso acaba repassando para a sociedade civil as reivindicações de grupos organizados, transferindo para essas instituições responsabilidades sociais que eram por direito e dever ser do Estado.

Isso é um reflexo de um mundo que sofre influências das idéias neoliberais, havendo assim uma desvalorização do serviço público de domínio estatal e um aumento da “lógica de mercado”, em que tanto a educação como a mão-de-obra volta-se a um controle de qualidade e eficiência. Nessa conjuntura social político-econômica o Estado afasta-se, gradualmente, da responsabilidade de intervenção, uma vez que sua atuação vai sendo minimizada em detrimento de ações políticas da sociedade civil. Essa mercantilização das relações sociais se faz presente devido à insuficiência e ao desmantelamento do Estado. Conforme Barone (2004), a participação da iniciativa privada no campo das políticas sociais cresce cada vez mais nos diversos âmbitos sociais. Na prática o crescimento das iniciativas sociais, a partir do setor privado e do mercado, recupera as idéias de assistencialismo que se dão em conjunto com as críticas ao esgarçamento das políticas sociais públicas.

Portanto, uma política pública pode assumir quatro diferentes formas de atuação: políticas distributivas, regulatórias, redistributivas e constitutivas (LOWI apud SOUZA, 2002). Os telecentros comunitários de Porto Alegre podem ser caracterizados

como uma política distributiva. Esta se dá através de decisões tomadas pelo governo em que consideram a questão dos recursos limitados, gerando impactos mais individuais, privilegiando determinados grupos sociais ou regiões.

Esse mesmo modelo de política, nomeada como política distributiva, é caracterizada por Cohen e Franco (1993, p. 30) como política compensatória que visa atender prioritariamente os mais necessitados. Segundo os autores, “deve-se dar mais aos que têm menos; na disputa entre universalismo e seletividade, se opta pela segunda”, ou seja, segundo eles, é necessário focalizar os serviços, optar por uma determinada população, tendo em vista o montante de recursos disponíveis, pois um dos problemas centrais das decisões públicas consiste que os recursos sempre são escassos para satisfazer as necessidades existentes. Sua alocação a determinados objetivos implica em sacrificar outros.

Ademais, as políticas públicas vêm se estabelecendo, com um índice altíssimo de terceirização, através de uma multiplicação de assistências da sociedade civil que vem preenchendo o vazio que, na maioria das vezes, é deixado pelo Estado. Alguns desses organismos não estatais já se popularizaram de tal forma, que hoje a população procura diretamente seus serviços e aprenderam a reivindicar diretamente aos grupos sociais organizados, ou seja, os indivíduos acabaram transferindo suas demandas sociais para a sociedade civil, ignorando a responsabilidade do setor público. Sendo assim, a instituição estatal se apresenta cada vez mais como agente repassador à sociedade civil das decisões oriundas da correlação de forças entre os agentes do poder. Para Melo (2006), essa transferência das políticas sociais para a sociedade civil reduz a intervenção do Estado propiciando uma maior governabilidade por parte dos órgãos estatais.

Conforme Pinheiro (2003), as transformações sociais e a mudança cultural necessárias para que se tenha uma política efetiva, não são meramente ações a serem feitas isoladamente como fenômeno espontâneo. Necessitam de políticas públicas conseqüentes, intersetoriais e articuladas, que contemplem as diversas dimensões da vida humana. Não é apenas uma questão de assistência social, mas uma questão de educação, saúde, cultura, trabalho, acessibilidade, enfim, é uma questão de cidadania e de direitos humanos.

Além disso, é preciso discutir políticas públicas transversais, ou seja, que envolvam todas as instâncias do Estado e dos três poderes da República, para que seja possível enfrentar os obstáculos às desigualdades sociais. É preciso discutir as políticas sociais de forma horizontal, com o governo nacional, estadual e municipal, configurando-se efetivamente numa rede de políticas públicas, pois a política que se dá apenas em uma instância acaba ficando debilitada durante sua implementação.

Para Perez (2006, p. 67) “estudos indicam a importância de se estabelecer a inter-relação entre distintos níveis de governo e entre políticas, contrapondo-se à ênfase na decisão de uma única autoridade e numa única política”. Ou seja, uma medida isolada não constitui uma política pública (MULLHER; SUREL 2002). Para esses autores, as políticas públicas são necessárias quando os fenômenos sociais aparecem tornando-se problemas dignos de atenção por parte do poder público e sua resolução deve ser atribuída ao Estado.

De acordo com esse cenário da exclusão social e dos mecanismos para se chegar a uma possível inclusão, podemos perceber que as TIC's devem vir acompanhadas de políticas efetivas de inclusão social, pois não adianta falarmos em inclusão digital enquanto o índice de analfabetos em nosso país ainda é assustador. Falar em analfabetos digitais enquanto temos uma parcela considerável da população brasileira que não sabe sequer escrever seu nome. Essa situação nos mostra a urgência de medidas que devem ser tomadas pelas instâncias governamentais a fim de amenizar as desigualdades existentes. Somente assim, poderemos falar em uma inclusão digital efetiva, para todos, universalizando essas ferramentas e proporcionando uma competitividade mais igualizada entre os indivíduos.

O Estado (...) cumpre importante papel no sentido de tornar homogêneas as diferenças (...) a instituição estatal cumpre o papel de tornar iguais os diferentes, não na perspectiva de sua inclusão como diferentes, mas na busca de uma homogeneização a partir de um padrão referencial, o qual é sustentado por um conceito peculiar de racionalidade. Entendemos que, dadas as particularidades do modo de produção capitalista, à medida que o Estado promove um processo de igualização das diferenças, fomenta, como consequência, a competição entre os sujeitos sociais, na perspectiva de uma seletividade, no âmbito da ocupação dos espaços sociais, entre os considerados “qualificados” e os “não-qualificados” a serem “incluídos” no modelo referencial de sujeito social e de sociedade. (BONETI, 1998, p. 12)

Sendo assim, devemos falar em uma alfabetização digital, que tem por objetivo propiciar não apenas o acesso às tecnologias, mas também promover a integração, a cidadania, o lazer e por fim a inclusão digital.

Entretanto, podemos dizer que a inclusão digital e conseqüentemente a inclusão social acontecem em “doses homeopáticas”, mobilizando órgãos governamentais, movimentos civis organizados e a sociedade civil na luta pela inclusão.

Dado este panorama conceitual de políticas públicas e o papel do Estado frente a elas, passaremos às determinações conceituais de avaliação. Além de conceituar a avaliação de políticas públicas, estaremos traçando os parâmetros de avaliação escolhidos para analisar a política dos telecentros comunitários.

4 AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS E PROGRAMAS SOCIAIS

As políticas e os programas têm vida. Nascem, crescem, transformam-se, reformam-se. Eventualmente estagnam, às vezes morrem. Percorrem, então, um ciclo vital. As políticas e os programas também têm (...) carne e osso, melhor, têm corpo e alma. São decididas e elaboradas por pessoas, são dirigidas às pessoas ou ao seu *habitat*, são gerenciadas e implementadas por pessoas e, quando isso ocorre, são avaliadas também por pessoas.

(SÔNIA MIRIAM DRAIBE)

Levando-se em consideração a quantidade de políticas públicas implementadas a fim de dar maior visibilidade às classes menos favorecidas, faz-se necessário utilizar o método da avaliação para verificar em que medida essas políticas estão sendo realmente efetivas e contribuindo para uma sociedade mais igualitária. Neste trabalho, estaremos avaliando a política pública de inclusão digital implementada em Porto Alegre denominada telecentros comunitários.

Avaliação requer um procedimento mediante o qual se compara aquilo a ser avaliado com um critério ou padrão determinado. Ou seja, para avaliar precisamos ter um ideal a ser seguido e com isso comparar o que está sendo avaliado. Conforme Holanda (2006, p. 2) “avaliar é determinar o mérito e a prioridade de um projeto de investimento ou de um programa social, geralmente financiado com recursos públicos e voltados para resolver um determinado problema econômico ou social”.

Para Cohen e Franco (1993, p. 78), “a avaliação é o processo de gerar informação sobre as operações e o impacto da aplicação de programas e políticas”. Para eles, a avaliação não deve ser concebida como uma atividade isolada e auto-suficiente, e sim fazendo parte do processo de planejamento da política social, gerando uma retroalimentação que permite escolher entre diversos projetos de acordo com sua eficiência e eficácia. Ela serve também para analisar os resultados obtidos por esses projetos, criando a possibilidade de retificar as ações e reorientá-las em direção ao fim postulado. De acordo com Weis (apud Holanda, 2006, p. 3),

avaliação é uma análise ponderada e sistemática da operação e/ou dos resultados de uma política ou um programa, em confronto com um conjunto de padrões implícitos ou explícitos tendo como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento desse programa ou política

Já para Mota (apud Bittencourt, 2007), avaliação é um processo de produção de informações sobre os valores dos resultados da implementação de políticas e programas públicos. Ela consiste em um exame crítico de valores explícitos de uma política, para saber se continuam de acordo com os objetivos previstos. Para o autor, o objetivo da avaliação é o de concorrer para o aumento da responsabilidade na gestão pública e é através dela que os dirigentes, legisladores e o público alvo se informam sobre a eficácia, eficiência e efetividade dos programas sociais. Sendo assim, a avaliação se torna uma necessidade e não uma opção nas políticas sociais.

Para tanto, a avaliação tem sido definida como instrumento para se conhecer a viabilidade de programas e projetos sociais, além do redirecionamento de seus objetivos chegando até mesmo à reformulação de suas propostas. Também é conhecida como o exame sistemático das atividades específicas desenvolvidas pelos governos para cumprir com as metas e produzir os efeitos esperados, em conformidade com suas políticas e programas (SULBRANDT apud LOBO, 2006). Para Cavalcanti (2007, p. 1),

a avaliação se revela como um importante mecanismo de gestão, uma vez que fornece informações e subsídios para tomada de decisão dos gestores, formuladores e implementadores de programas, pois possibilita conhecer o que está acontecendo e atuar sobre os fatos de forma a realizar ajustes necessários, economizando-se dessa forma tempo e recursos, o que eleva a credibilidade das ações públicas.

Além dessas definições de avaliação mais pontuais, podemos dizer que a avaliação de políticas e programas sociais é tratada pelos vários especialistas como procedimento estratégico e imprescindível para dar transparência às ações públicas, democratizar o Estado e a sociedade civil, afim de compreender o Estado em ação através das políticas públicas melhorando-as e sugerindo modificações durante a sua formulação, a sua implementação e também nos resultados. De acordo com Cohen e Franco (1993, p. 279) “as avaliações permitem aprender da experiência, tanto exitosa como fracassada, ajudando a racionalizar a tomada de decisões”.

O objetivo de qualquer avaliação é obter informações úteis sobre o desempenho das políticas sociais, identificando problemas, limitações, potencialidades

e alternativas para melhorá-la, partindo da análise de políticas eficientes e que mostraram resultados satisfatórios para o bem estar da sociedade.

Sendo assim podemos dizer que a avaliação é um instrumento para maximizar a eficácia e eficiência dos programas sociais. Para Lobo (2006, p. 83), “o objetivo da avaliação é ser um instrumento de tomada de decisões e de propiciar canais de controle social sobre o gasto público na área social”. Para tanto, podemos dizer que a avaliação está diretamente ligada aos objetivos dos programas e sua instrumentalização levando-se em conta os recursos alocados para tais políticas. Segundo Cohen e Franco (1993, p. 69),

a tarefa essencial daqueles que realizam avaliações sociais consiste em aumentar a eficiência e a eficácia, isto é, alcançar os objetivos procurados com uma utilização ótima dos recursos disponíveis. Por isso, pode entrar em conflito com os administradores sociais, basicamente orientados a aumentar os recursos que estão sob seu controle.

Posto isso, a avaliação, identificando pontos fortes e fracos do programa, determina os níveis de eficiência e eficácia alcançados, isto é, o grau de alcance dos objetivos e metas propostos. De acordo com Souza (2002, p. 15), “a avaliação de processos visa a aferição da eficácia de uma política pública, isto é, se a política [...] está sendo (ou foi) implementada de acordo com as diretrizes concebidas para a sua execução e se o seu produto atingirá (ou atingiu) as metas desejadas”. A avaliação, na medida em que representa um instrumento de planejamento e decisão, acumula dados, informações e indicadores que permitem melhorar a implementação do próprio programa e servir de balizamento para que outros formuladores de políticas não cometam determinados erros, inclusive incentivando-os a aplicar métodos de gerenciamento e implementação já testados.

Calsing (1993) propõem que a finalidade da avaliação é verificar como estão sendo alcançados os resultados, tendo em vista seus objetivos e metas. Somando-se a isso, Cohen e Franco (1993) nos dão conta de que é necessário e factível avaliar as políticas sociais no sentido de medir os resultados das ações realizadas. Mesmo os mais abstratos enunciados de política só podem ser postos em prática mediante sua operacionalização em programas e projetos que são modelados em ações concretas,

sendo sempre possível avaliar se alcançaram os objetivos que queriam obter com tal política. Entretanto, os programas sociais geralmente não são avaliados. Por isso, não é possível saber se os objetivos para os quais foram criados estão sendo alcançados. Para Saul (2006, p. 96) “é marca da cultura avaliativa brasileira, o fato de que os resultados da avaliação, de modo geral, não têm se prestado às ações de transformação. Os estudos avaliativos têm assumido um papel eminentemente burocrático”.

Portanto, é razoável insistir na conveniência da avaliação e, mais do que insistir, temos o direito de cobrar das instâncias públicas um retorno das políticas sociais, principalmente as implementadas pelos órgãos estatais, uma vez que as políticas são executadas através do financiamento público, pois, ao serem implementadas, o governo investe dinheiro do contribuinte recolhido através dos impostos que dele é cobrado. Sendo assim, a avaliação de políticas públicas, conforme coloca Cavalcanti (2007, p. 1), “não é simplesmente um instrumento de aperfeiçoamento ou de redirecionamento dos programas empreendidos pelo governo, mas uma ferramenta capaz de prestar contas à sociedade das ações governamentais”. Ou seja, é a forma pela qual o governo pode prestar contas (*accountability*)²² à sociedade pelo uso de recursos que são públicos. Segundo alguns autores, há uma reivindicação por mais transparência e efetividade do gasto público.

Podemos citar três tipos de avaliação: a avaliação *ex-ante*, a avaliação *ex-post* e a avaliação em processo. As avaliações *ex-ante* são as que antecedem a implementação de uma política. Segundo Cavalcanti (2007, p. 5), esta primeira “refere-se à avaliação que é realizada antes do início do projeto, ou seja, trata-se de uma avaliação que procura medir a viabilidade do programa a ser implementado, no que diz respeito a sua relação custo-benefício”. Já para Cohen e Franco (1993, p. 108), ela “tem por finalidade proporcionar critérios racionais para uma decisão qualitativa crucial: se o projeto deve ou não ser implementado. Também permite ordenar os projetos segundo sua eficiência para alcançar os objetivos perseguidos”.

²² Alguns autores utilizam a palavra “*accountability*” ao se referirem à prestação de contas dos programas sociais.

Já a avaliação *ex-post* é posterior ao processo de implementação, ela vai justamente diagnosticar em que medida os objetivos das políticas foram alcançados ou não. De acordo com Cavalcanti (2007, p. 5), “esta categoria de avaliação investiga em que medida o programa atinge os resultados esperados pelos formuladores”. E para Cohen e Franco (1993, p. 108), esse tipo de avaliação “distingue a situação dos projetos que estão em andamento daqueles que já foram concluídos. Ambos os tipos são avaliados procurando obter elementos de apoio para a adoção de decisões qualitativas e quantitativas”.

E por fim, as avaliações em processo são aquelas que ocorrem durante o processo de implementação da política social. Elas são fundamentais para a correção de rumos que a política esteja adotando. Cavalcanti (2007, p. 6) alega que ela se constitui, basicamente, “em um instrumento que se preocupa em diagnosticar as possíveis falhas de um programa, no que diz respeito aos instrumentos, procedimentos, conteúdos e métodos, adequação ao público-alvo, visando o seu aperfeiçoamento”.

De acordo com Bittencourt (2007), as avaliações requerem escolhas quanto a indicadores adequados e a instrumentos corretos a serem utilizados. No caso das avaliações de resultados, os indicadores podem ser de: a) desempenho; b) impacto; e c) efeito. O indicador escolhido para a análise, a fim de avaliar a política pública dos telecentros comunitários de Porto Alegre, é o de efeito, dando ênfase à efetividade social no que diz respeito à organização da política pública, à avaliação que os indivíduos envolvidos fazem da política quanto à sua efetividade, ao envolvimento de organizações da sociedade civil no programa e, também, o grau de satisfação dos usuários com relação ao espaço físico, aos equipamentos, a organização dos telecentros, aos monitores e às atividades complementares desenvolvidas, como os cursos oferecidos de introdução à informática.

Por efetividade, entende-se a relação entre os objetivos traçados em um programa e seus resultados. Para Bittencourt (2007, p. 55),

a efetividade tem no seu espectro as pontas do programa e envolve, pois, uma visão ampliada. De um lado possui uma estreita relação com os objetivos e metas do programa. E por outro lado, mede os impactos e efeitos do mesmo. Assim sendo, a efetividade significa as quantidades e/ou os níveis com que o programa atinge os impactos esperados e promove os efeitos, previsíveis ou não [...]. Entende-se por efetividade social a capacidade de o programa afetar o

meio em que realiza em especial a rede de articulações e parcerias específicas que facilitam sua execução. O conceito remete aos níveis de adesão e satisfação dos agentes implementadores e da população-alvo. Os indicadores sugeridos são os que estimam os graus de confiança, as redes sociais, os graus de apoios, os níveis de satisfação dos agentes implementadores, dos usuários e de grupos de interesse.

Cabe mencionarmos a importância de avaliarmos uma política sistematicamente, pois ela não deve ser avaliada apenas quando apresenta algum problema, haja vista que dificilmente os programas atingem integralmente seus objetivos e metas propostas. Também, na maioria das vezes, não são implementados conforme sua formulação inicial. Sendo assim, mesmo os programas considerados exitosos podem ser aperfeiçoados e ampliados, sujeitos à complementação e à renovação. Além disso, a avaliação deve perpassar todas as fases de uma política pública, em sua formulação, implementação e resultados. Conforme Lucambo e Araújo (apud Cavalcanti, 2007, p. 3) existe especificidades da avaliação nas diferentes fases da política social:

a focalização na formulação responde à preocupação de identificar a adequabilidade das ações/estratégias às demandas existentes. A avaliação de implementação permite compreender e analisar aspectos diversos da dinâmica institucional e organizacional, no tocante ao funcionamento do programa, incluindo sua formulação. Por sua vez, a avaliação dos resultados e impactos objetiva compreender e analisar o que se obteve com o programa, inclusive na sua implementação.

Nas políticas públicas, a participação da sociedade é fundamental para se propor e executar políticas mais consistentes, pois um dos elementos fundamentais para que as políticas ganhem visibilidade e se concretizem é através da sociedade. A qualidade dos programas e políticas sociais só aumentam quando a participação dos usuários é intensificada e efetivamente acontece. Sendo assim, a participação popular tem se revelado e tendo enorme importância. Essa participação pode ocorrer sob diversas formas, desde o preenchimento de questionário de consulta sobre o grau de satisfação do serviço recebido até a organização de grupos focais para avaliação do desempenho de determinada política. Portanto, a pesquisa de campo deste trabalho contemplou os usuários dos telecentros comunitários, pois eles são fundamentais para que se tenha uma avaliação não tendenciosa, que retrate com veracidade como a política está sendo executada.

Para Pestana (2006), a avaliação deve procurar identificar e apresentar para executores, implementadores, administradores e para a sociedade em geral resultados e produtos obtidos pela política social em ação, sinalizando os caminhos que ainda devem ser percorridos. Além disso, a avaliação deve procurar identificar a parcela de contribuição de cada segmento envolvido na obtenção dos resultados, o que induz ao comprometimento com a busca e a implementação de ações corretivas e de constante aperfeiçoamento. Já para Cohen e Franco (1993), a centralização impede a participação do cidadão em assuntos de seu interesse. Dada a forma e o âmbito onde são tomadas as decisões, torna-se difícil os cidadãos influírem ou até mesmo fiscalizarem o andamento de tal política.

Outro ponto que merece destaque diz respeito a quem realiza a avaliação de uma política. Há a avaliação externa que é realizada por pessoas alheias à organização. Pessoas que, devido à suas experiências, podem comparar os resultados de uma dada política com outros resultados similares, podendo realizar comparações sobre eficácia e eficiência de diferentes soluções aos problemas enfrentados. Alguns autores defendem a idéia de que uma política social deve ser avaliada por avaliadores externos à instituição, ou seja, que estejam fora do objeto a ser avaliado. Não deve ser do corpo funcional do setor que a formula ou executa esta política, pois dificilmente se manterão neutros em relação a uma atividade na qual estão envolvidos. Enfim, deve-se manter um distanciamento de seus formuladores e executores com a pretensão de uma certa neutralidade no processo de avaliação.

Por outro lado, a avaliação interna é realizada dentro da organização gestora do projeto. Neste caso, existe geralmente uma colaboração daqueles que participam do projeto, já que na maioria das situações estão avaliando a atuação pessoal ou de um colega. Caracteriza-se pela parcialidade, haja vista que dificilmente apontarão os problemas enfrentados pela política. Já a avaliação mista procura combinar os tipos de avaliação já mencionados, fazendo com que os avaliadores externos realizem seu trabalho em estreito contato e com a participação dos membros do projeto a ser avaliado. Desta maneira, pretende-se superar as dificuldades conjuntamente.

O outro tipo de avaliação é a participativa, cujo objetivo é minimizar a distância que existe entre o avaliador e os beneficiários. Este tipo de avaliação é utilizado

particularmente em pequenos projetos que procuram fixar as mudanças propostas e interagir com a sociedade. Segundo Carvalho (2006), envolver a sociedade no processo avaliativo tem sido considerado de extrema importância para apreender os múltiplos fatores, processos e resultados da ação pública. Ademais, a avaliação se compromete em dar vez e voz ao pluralismo social que estes interlocutores, no caso a sociedade, expressam. A participação dos envolvidos na ação garante à avaliação maior densidade e legitimidade. Limita seu risco de permanecer enclausurada, sendo avaliada apenas pelos atores que participam da execução ou implementação da política. Ainda, como avaliação concomitante, permite “correções de rota”. Isto é, permite detectar precocemente falhas ou estratégias inadequadas e alterá-las objetivando melhorar sua eficácia. Ainda com Carvalho (2006, p. 89),

a avaliação participativa torna-se procedimento rico dado que sua realização é partilhada com os agentes e beneficiários envolvidos (no programa ou instituição) permitindo para além da avaliação uma apropriação reflexiva e socializada entre os diversos sujeitos da ação em movimento. Tem como eixo metodológico fundante o envolvimento e participação dos formuladores, gestores, implementadores e beneficiários no próprio processo avaliativo de um dado programa ou instituição prestadora de serviços sociais.

Falar em avaliar implica reportar-se a um olhar que distingue, que rompe com a indiferença, que estabelece pontos de referência para apreciação da realidade. Conforme Rios (2006, p. 113), “o que se quer com um processo de avaliação participativa é que os sujeitos possam de verdade fazer parte do processo. Fazer parte é diferente de ser parte”.

Posto isso, as avaliações não são bem vistas muitas vezes, pois as pessoas que serão avaliadas resistem à mudança e são extremamente contra as ações que visam implementar transformações. A resistência se dá pela acomodação e pela aversão à mudança. Esta resistência também se estabelece pelo medo de que as falhas do trabalho produzido sejam postas em destaque. Além disso, há um desejo de preservar a instituição em que se trabalha. Sendo assim, há uma tendência por parte de quem executa as políticas em não aceitarem a avaliação como processo de investigação da eficácia de tais políticas. Para Arretche (2006), qualquer forma de avaliação envolve julgamento, atribui-se um valor, uma medida de aprovação ou desaprovação a uma política ou programa público particular, envolve ainda uma análise

a partir de uma certa concepção de justiça. Neste sentido, não existe possibilidade de que qualquer modalidade de avaliação ou análise de políticas públicas seja neutra.

Dado o exposto, podemos concluir que estamos muito aquém de alcançarmos um nível de política pública que priorize a avaliação e que a considere como parte importante de seu processo. O Brasil, mais especificamente, necessita urgentemente de um sistema de avaliação para tentar verificar os impactos de seus programas e políticas sociais, pois no âmbito do setor público, essa prática ainda é muito incipiente, principalmente quando enfoca a avaliação de desempenho e de resultados das ações que se materializam na política pública. Também devemos enfatizar que a avaliação de políticas sociais não pode ficar restrita a atingir suas metas quantitativas, ou seja, quanto maior o número de pessoas que ela conseguir atingir, melhor será sua eficácia, mas sim, se reportar à qualidade dos serviços prestados e conseqüentemente dos resultados obtidos. Sendo assim, há avanços no campo da avaliação de programas e políticas sociais, porém, esses precisam progredir para que tenhamos políticas mais comprometidas e eficientes a fim de sanar as carências da sociedade e com isso tentar minimizar a desigualdade social existente em nosso país.

Daremos continuidade à análise introduzindo algumas idéias sobre os telecentros comunitários. Elaboraremos uma definição e uma explicação de como uma política pública de inclusão digital dessa natureza consegue traçar mecanismos para trabalhar na erradicação da exclusão digital e social das comunidades atendidas.

5 OS TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO ALTERNATIVA PARA A INCLUSÃO DIGITAL

“[...] casa? ainda não tenho, mas vou ter.

E-mail? claro que eu tenho, né?”

(autor não identificado)²³

A exclusão digital é hoje uma das manifestações mais concretas de exclusão social, pois ela incide diretamente no mercado de trabalho, limitando o indivíduo que não possui capacitação e conhecimento das tecnologias, bem como no sistema de ensino (conforme visto anteriormente). Já para os aprendizes, isto causa diferença no que diz respeito a capacitação, pois crianças e jovens que manuseiam as ferramentas computacionais estão mais aptos a se inserirem em diversos âmbitos da sociedade, enquanto que os que não têm acesso permanecem à margem. Muitas vezes, porém, esse movimento de introdução às TIC's só é possível através do ambiente escolar. De acordo com Negrão (2006, p. 27),

a falta de recursos econômicos e educacionais para facilitar o manejo da informática e as barreiras impostas a quem pertence a camadas sociais menos favorecidas, impede muitas pessoas de se vincularem a essa tecnologia para suprir necessidades e contemplar expectativas.

Neste contexto de profundas transformações nas relações sociais, em que as tecnologias ganham cada vez mais espaço e excluem os que não estão “aptos” a fazerem parte desse novo mundo informatizado, surgem políticas públicas a fim de minimizar essa diferenciação que cresce na medida em que há uma evolução tecnológica deixando à margem os indivíduos que não estão preparados para lidarem com essa nova relação que se estabelece entre os que têm e os que não têm acesso às tecnologias.

Em vista dessa realidade, diversos países têm investido em iniciativas que procuram promover a inclusão digital. No entanto, inclusão digital não é apenas disponibilizar o acesso às TIC's, conforme já mencionamos, mas sim formar os indivíduos, capacitá-los para que possam, através de suas habilidades, transformar

²³ Este fragmento foi extraído da dissertação de mestrado de Télia Negrão defendida em 2006.

suas realidades. Com isso, surge a necessidade de políticas públicas inclusivas que propiciem aos indivíduos uma inserção no mundo das tecnologias.

Maciel (2001) identifica três ações concretas para diminuir a exclusão digital: a primeira seria um vasto programa de alfabetização digital; a segunda, a criação de pontos de uso público de computadores ligados à internet em praças, rodoviárias e outros espaços coletivos, ou seja, uma espécie de telecentro, pois segundo ele, não funcionaria realizar um esforço de capacitação se não fossem oferecidas oportunidades de uso contínuo dos conhecimentos adquiridos. A terceira ação seria prover de infraestrutura telefônica as favelas, periferias e zonas rurais, facilitando o acesso à informação e ao conhecimento. No caso específico desta análise, deteremo-nos na segunda ação sugerida pelo autor, a que diz respeito à inclusão digital através de telecentros comunitários disponibilizados à população.

Os telecentros comunitários podem ser definidos como um espaço público que dispõem de acesso gratuito às tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento. Estão localizados em bairros de baixa renda, e as iniciativas que viabilizaram este projeto partiram tanto de governos quanto das próprias comunidades. Ou seja, o surgimento dos telecentros comunitários nas últimas décadas se deu através da junção de esforços de múltiplos atores, seja por meio de uma ação política de projetos de inclusão, seja através de iniciativas, parcerias e pressões reivindicatórias advindas das comunidades carentes ou até mesmo através de Organizações Não-Governamentais. Assim, os telecentros se multiplicaram e estão hoje mudando a realidade de muitas pessoas.

Um projeto de desenvolvimento comunitário baseado em tecnologias computacionais só pode alcançar êxito se garantir a compreensão e capacitação da comunidade, ou seja, só tem possibilidade de avançar a partir do envolvimento da comunidade em todas as instâncias e decisões. Sendo assim, o ponto de partida para a implementação de um projeto de telecentro advém da própria comunidade, pois um projeto dessa natureza só tem sentido se for realizado pela, com e para a comunidade envolvida.

Além disso, os telecentros comunitários têm por objetivo não só promover a inclusão digital às comunidades carentes, mas a todos os segmentos da sociedade que de alguma forma ficam excluídos do mundo digital, universalizando o acesso às TIC's.

Nesse sentido, essa política pública visa promover cursos de informática básica e disponibilizar acesso gratuito à internet, possibilitando aos indivíduos excluídos a incluírem-se no mundo virtual e com isso aumentarem suas expectativas enquanto cidadãos. Sendo assim, a essência das atividades desenvolvidas nos telecentros está relacionada não somente ao oferecimento de acesso às tecnologias computacionais, embora seja essa uma das preocupações fundamentais, mas também à capacitação dos usuários para a exploração das potencialidades frente ao mundo tecnológico.

Dados extraídos do BID – Banco Internacional de Desenvolvimento – colocam o que são características desejáveis para um telecentro: estender o acesso de um público/população carente ou excluída às novas tecnologias de informação e comunicação; prestar serviços apreciados por um grupo para manter e preservar a atratividade do telecentro; além disso fazer com que os serviços prestados rendam frutos concretos, econômicos, sociais ou culturais e melhorem as condições de vida do grupo (OLIVEIRA, 2006). Para Negrão (2006, p. 17), os telecentros são,

espaços públicos, constituídos em parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não-governamentais e a iniciativa privada. São locais onde se encontram tecnologias de informação e comunicação para pessoas com pouca ou sem nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usá-las.

Já para Santos (2006, p. 3), eles podem ser definidos como

um espaço público multifuncional que dispõe de acesso público e coletivo às tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento em comunidades de baixa renda. Visam à promoção de cursos de informática básica, de acesso à rede mundial de computadores e correio eletrônico, bem como o acesso a informações públicas e privadas e elaboração de sítios comunitários para divulgação de ações de desenvolvimento cultural, social, político, econômico e ambiental. Nos telecentros o acesso à internet é gratuito e os usuários são educados para utilizarem tecnologia da informação e da comunicação de forma cidadã, ética e responsável.

Nesta perspectiva, os telecentros são considerados grandes impulsionadores para o desenvolvimento social, pois são espaços de afirmação de novas possibilidades

para as pessoas e também para as comunidades. São conhecidos como um local que provê acesso público às tecnologias informacionais facilitando o seu uso pelas camadas menos favorecidas economicamente. Assim, podemos dizer que há vários tipos de telecentros que são caracterizados conforme o tipo de serviço prestado e como são administrados (LAIPELT et alli, 2003).

Neste sentido, existem os *telecentros comerciais* que são desenvolvidos por empresas privadas e proporcionam acesso público às tecnologias mediante pagamento pelo serviço. São iniciativas que visam o lucro deixando uma parcela muito grande da população excluída deste espaço. Podemos citar como exemplo os cibercafés, que tem um caráter comercial e geralmente são encontrados em zonas onde há pessoas com maior poder aquisitivo, não em zonas rurais ou marginais urbanas e, além disso, não existe interesse em fomentar o desenvolvimento social, pois sua maior preocupação acaba sendo o lucro.

Já os *telecentros cívicos* são aqueles que funcionam em instituições como escolas, universidades, bibliotecas públicas entre outros. O objetivo deles não é fundamentalmente proporcionar o acesso às tecnologias, haja vista que este serviço é utilizado como complemento de outros. Para elucidar destacamos os telecentros universitários e os escolares, este último se dá através de laboratórios de informática para uso dos alunos desenvolverem atividades escolares e se apropriarem das ferramentas computacionais.

Por fim, temos os *telecentros comunitários* que disponibilizam acesso às TIC's, principalmente à internet, garantindo acesso público e universal aos indivíduos possibilitando uma maior apreensão do conhecimento. Estes são destinados às pessoas que não têm acesso às tecnologias através de outros meios (em casa, na escola, no trabalho entre outros). Ademais, esse tipo de telecentro utiliza as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua ênfase é o uso social e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002).

No caso deste trabalho, deteremo-nos neste último modelo de telecentro para continuarmos a análise.

Várias prefeituras vêm desenvolvendo projetos de inclusão digital e vêm nos telecentros comunitários o caminho para pôr em prática suas ações. Destacaremos neste trabalho a atuação em Porto Alegre no que se refere a estes ambientes informatizados de acesso gratuito.

5.1 TELECENTROS COMUNITÁRIOS: A EXPERIÊNCIA DE PORTO ALEGRE

Um dos pressupostos das organizações que trabalham para diminuir a desigualdade digital é de que o acesso às TIC's colabora com o combate à desigualdade social, tanto entre sociedades como no interior de cada uma, através de maiores possibilidades de desenvolvimento econômico ou pela inserção na sociedade da informação. Nesse sentido é que a inclusão digital se torna uma das formas de inclusão social, tendo como medidas tomadas para minimizar a exclusão as políticas públicas inclusivas. Neste estudo, estaremos priorizando a política dos telecentros comunitários de Porto Alegre, com o objetivo de avaliar a efetividade desta política.

Os telecentros comunitários de Porto Alegre começaram a ser implementados em 2001 com o propósito de promover a iniciação à informática e a cidadania aos indivíduos que não têm acesso às TIC's, de reduzir os índices de exclusão digital e social na cidade, além de levar conhecimento e educação às comunidades carentes, capacitando os usuários para o mercado de trabalho através de cursos de informática gratuitamente. Segundo Conforto (2002, p. 64),

em Porto Alegre, a inclusão digital é uma das garantias de participação, seja na rede escolar ou nos telecentros comunitários, permitindo que a população da periferia da cidade tenha acesso às novas tecnologias de comunicação e informação.

Os telecentros de Porto Alegre são espaços públicos que proporcionam aos indivíduos o acesso às tecnologias para o desenvolvimento pessoal e comunitário, incidindo na transformação social. Eles são constituídos através de parcerias entre o governo municipal, comunidades locais, organizações não-governamentais e a iniciativa privada. Além disso, são locais que disponibilizam tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou

aprender a usar as tecnologias²⁴. Para o coordenador geral do projeto, “o convênio é uma junção de esforços, a comunidade através da associação comunitária, a prefeitura através da Procempa e da SDHSU pra que a gente possa ter como viés, como foco, a inclusão digital”.

Em Porto Alegre, os telecentros comunitários nasceram da necessidade das comunidades, ou seja, a prefeitura não impôs onde seriam criadas as unidades. Elas surgiram a partir de iniciativas das associações comunitárias que encaminharam um pedido para a SMDHSU solicitando a implementação de um telecentro. Nesta relação, cada um dos entes envolvidos assume uma responsabilidade. A manutenção dos equipamentos, os computadores, a rede lógica e os softwares que os telecentros disponibilizam à comunidade é responsabilidade da prefeitura, na figura da SMDHSU e da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (Procempa). Já com relação ao espaço físico, a sua limpeza, a organização do espaço e segurança são responsabilidade da associação que cede o espaço, geralmente na figura de associações de bairro, e das demais parcerias do projeto, como as ONG's e as empresas privadas. Esta relação é explicada pelo modelo de gestão implementado na atual administração da Prefeitura, cujo objetivo estratégico a ser alcançado é desenvolver a participação integrada entre os setores público, privado, não-governamentais e demais organizações²⁵. Para tanto, podemos exemplificar essa relação ilustrando-a conforme o que diz Coordenador geral do projeto:

“então a associação, falando isso hipoteticamente, tem um espaço, um local que pode ser colocado microcomputadores, ela entra em contato conosco e nós avaliamos o local. O problema é que não é só colocação de microcomputadores fisicamente falando, tem que se fazer uma avaliação da instalação elétrica e dos pontos lógicos. Também tem um custo para a prefeitura, porque quem faz essa parte é a Procempa, a associação faz o pedido, quando a associação faz o pedido ela já sabe que vai arcar com o espaço, as despesas de limpeza do prédio e energia elétrica, essa seria a contrapartida deles, porém, a energia elétrica tem um problema, ela aumenta substancialmente na medida que 10 microcomputadores ligados praticamente 12 horas tem um aumento significativo, e muitas vezes essas associações não tem recurso para pagar essa conta, ainda tem essa questão, cada um tem que assumir uma responsabilidade, a SDHSU ela disponibiliza 10 microcomputadores, na época

²⁴ Informações obtidas no site da Prefeitura de Porto Alegre: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br>>. Acesso em agosto de 2007.

²⁵ Para maiores informações sobre esse tema, consultar a dissertação de mestrado (PPGEdu/UFRGS) de Thiago Ingrassia Pereira, pontualmente os capítulos 3 e 4, conforme referência no final deste trabalho.

de 2005 eram 12, e o pagamento de 3 monitores, hoje eles são considerados estagiários, isso dá na base de 300 reais cada bolsa auxílio, totalizando 3 monitores para cada telecentro da na base de 900 reais mês, cada monitor recebe 300 reais com uma carga horária de 4 horas diárias, e a Procempa que também faz parte do convênio ela assume a responsabilidade da instalação elétrica, dos pontos lógicos e da linha de transição de dados, essa linha de transição de dados que é a telefonia” (Coordenador geral da política dos telecentros comunitários).

De acordo com o coordenador geral dos telecentros, um dos entraves para a abertura de uma unidade era a burocracia existente nos órgãos públicos. A quantidade de documentos para se efetivar a abertura de um espaço de inclusão digital era considerada excessiva fazendo com que as lideranças de bairro desistissem do projeto. Atualmente, a abertura de um telecentro se dá mediante um contrato simples, no qual é exigido apenas o estatuto da associação do bairro, um documento de identificação do representante legal, o CNPJ e uma declaração de idoneidade, facilitando a abertura de telecentros nas comunidades carentes.

“Eu consegui que a procuradoria do município mudasse a questão burocrática e hoje para abrir um telecentro a documentação exigida é o estatuto da associação, para efetivamente saber se ela existe, o documento do representante legal que é a carteira de identidade frente e verso, o CNPJ e uma declaração de idoneidade e só, não vamos mais pedir outro tipo de documentação, senão tu não vai fazer a inclusão, porque o que se leva em consideração para a abertura de um telecentro: se leva em consideração o índice de criminalidade, porque essa secretaria é uma secretaria de direitos humanos e segurança urbana e a segurança paradoxalmente falando se dá através da inclusão digital, é uma das facetas entende, então o que acontece: nós temos que facilitar para que as coisas realmente funcionem nas comunidades, isso não quer dizer que tu vá agir de uma forma digamos ilegal, não cumprindo as formalidades, mas as formalidades são importantes na medida que a comunidade também não é prejudicada, tem que saber dosar isso e aí, graças a Deus, que a Procuradoria Geral do município deu parecer favorável e hoje são só esses documentos para a abertura dos telecentros. Então a questão burocrática foi resolvida, foi banida” (Coordenador geral da política dos telecentros comunitários).

Nesse sentido, cabe dizer que o projeto apresenta as seguintes características: vincula-se a regiões da cidade onde a população reconhecidamente sofre com as conseqüências da exclusão social; identifica em comunidades com esse perfil lideranças que agirão como multiplicadores e uma organização comunitária que esteja disposta a investir no projeto; disponibiliza às comunidades autonomia para decidir acerca das aplicações tecnológicas; e por último, estabelece que a sustentação do

telecentro deverá ser responsabilidade da comunidade envolvida em conjunto com a prefeitura (COELHO, 2004).

De acordo com Laipelt (2004), os principais serviços prestados por esses telecentros comunitários são o acesso gratuito a computadores e à internet, bem como cursos de capacitação para o uso de sistemas operacionais e de alguns programas utilitários, como processadores de texto, planilhas de cálculo e navegadores de internet. Porém, segundo a autora, para que estes serviços cheguem até a comunidade, é necessário que haja o envolvimento de pessoas da região a qual o telecentro pertence, de forma que os laços entre telecentros e comunidade sejam fortalecidos e assim possam garantir a continuidade desta iniciativa de inclusão digital, pois cada telecentro tem um conselho gestor que define as atividades a serem disponibilizadas à comunidade.

o ponto de partida para a instalação de telecentros não é a aquisição de equipamentos e conexão com a internet, mas a organização da comunidade para resolver seus problemas específicos, os quais podem mudar de um contexto para outro. Nesta perspectiva, a melhor forma de fundar telecentros é planejá-los e instalá-los de maneira que se integrem a outros espaços e atividades de comunicação que funcionem bem na comunidade (LAIPELT, 2004, p. 19).

Essa integração entre Estado e a sociedade civil reforça a idéia de uma co-gestão, na qual o Estado não deve ser o único a prover a inclusão e a sociedade civil é fundamental nesta transformação, quando não se torna a única responsável. Esta idéia reforça a necessidade de comprometimento da comunidade com a política dos telecentros.

Apesar de alguns aspectos em comum, cada telecentro apresenta suas características próprias, cabendo ao coordenador de cada unidade gerenciá-lo de acordo com as necessidades locais e em conjunto com a comunidade onde ele se encontra. Cada telecentro possui um conselho gestor do qual fazem parte representantes das secretarias de órgãos municipais, além de representantes da própria comunidade atendida. Os telecentros ainda possuem dinâmicas diferenciadas e mecanismos diferenciados, todos eles concentram suas atenções para erradicar a exclusão digital nessas comunidades cujo acesso às TIC's é muito baixo.

A cidade de Porto Alegre possui hoje trinta e cinco unidades de telecentros comunitários distribuídos por vários bairros da cidade e em alguns lugares estratégicos, como pontos mais centrais para facilitar o acesso de quem trabalha e não tem tempo para utilizar em seu bairro. As unidades estão localizadas por regiões, sendo na maioria delas, bairros populares que carecem de atenção por parte do poder público. As unidades são: TC Ceasa, TC Vila Farrapos, TC Ilha da Pintada I, TC Ilha da Pintada II, TC Jardim Floresta, TC Vila Pinto, TC Vila Tijuca, TC Lomba do Pinheiro, TC Vila Panorama, TC Asa Branca, TC Grande Santa Rosa, TC Parque dos Maias, TC Nova Gleba, TC Chico Mendes (primeiro telecentro implementado em Porto Alegre), TC Timbaúva, TC Campo da Tuca, TC Leonardo Murialdo, TC Maria da Conceição, TC Restinga Nova, TC Belém Velho, TC Maria Mulher, TC Vila Cruzeiro, TC Ursa Maior, TC Vila Pedreira, TC Vila Nova, TC Campo Novo, TC Belém Novo, TC Núcleo Cultural Belém Novo, TC Rubem Berta, TC Vila Ingá, TC Beco do Adelar, TC Bandeirão Popular, TC Ilê Mulher, TC Lupicínio Rodrigues e TC Mercado Público.

Cada unidade possui, em média, dez microcomputadores que são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, e em alguns casos são originários de doações de empresas públicas e privadas²⁶. Em 2008, a prefeitura municipal trocou todos os computadores dos telecentros, pois cada unidade ganhou dez novas máquinas. Esta ação teve o intuito de melhorar o atendimento à população. As dificuldades enfrentadas pelos telecentros, segundo o coordenador geral, vão da manutenção e aquisição de novos equipamentos à problemas administrativos.

“Quando assumi, de cara já percebi que teriam questões estruturais que deveriam ser modificadas sob pena do projeto terminar nele mesmo, questões administrativas, questões de pagamentos, questões de investimento no maquinário, porque, o que acontece: o espaço Telecentro na verdade ele é um espaço que tem um custo muito alto para a prefeitura e para todos envolvidos, porque se trata de tecnologia, trata-se de aquisição de microcomputadores, de linha de transmissão de dados da telefonia [...]. As máquinas que tínhamos antes eram máquinas que deram início ao projeto e, pelo que me consta, foram doadas pelo Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, que bom, pois graças a essas duas instituições financeiras a gente iniciou, só que logicamente, como elas foram doadas já vieram com algum déficit de qualidade, então no máximo mais um ou dois anos e aí ela não serve mais para esse tipo de programa de inclusão digital, mas iniciou, aí o que eu fiz: imediatamente enviei um projeto para o governo federal, para o Ministério da Ciência e Tecnologia para

²⁶ Fragmento extraído do site: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br>>. Acesso em agosto de 2006.

aquisição de microcomputadores para substituir e ou implementar novos telecentros. E aí, graças a Deus, em 2006/2007 veio o parecer favorável dizendo que a Prefeitura de Porto Alegre havia sido beneficiada com 500 mil reais para aquisição de equipamentos novos e assim nós tivemos que entrar com 20% de contrapartida, isso é legal é a lei que prevê, então nós entramos com 100 mil reais, 500 mil reais do ministério da Ciência e Tecnologia e 100 mil da Prefeitura, totalizando 600 mil reais e conseguimos fazer uma excelente compra, fizemos através do pregão eletrônico, [...] e nós pagamos mais ou menos 1.200 reais por máquina, preço bom. Conseguimos quase 500 computadores novos, onde todos os telecentros já receberam, já foram modernizados e a idéia seguinte é abrir mais dez telecentros” (Coordenador geral da política dos telecentros comunitários).

Além dessas reformulações e melhorias na política com a aquisição de novas máquinas e algumas reformas nos telecentros, existe, por parte dos implementadores da política, a intenção de construir novos espaços de inclusão digital que beneficie comunidades que até então não foram beneficiadas pela política dos telecentros. Cursos de qualificação profissional serão alvos dessa política, além de investimentos nas comunidades carentes da cidade.

Agregando-se a esses telecentros comunitários que estão mais voltados ao acesso da população às TIC's, há um esforço da SRHSU em implementar mais dois telecentros técnicos, um na Escola Dom João Becker e o outro na Escola Protásio Alves, cujo objetivo é, em parceria com a Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet (Assespro), qualificar os jovens e encaminhá-los, através deste programa, para o mercado de trabalho. Segundo o coordenador geral dos telecentros, não há porque limitar o projeto em apenas uma modalidade de telecentro se há outras carências na cidade que podem vir a ser contempladas por um projeto mais abrangente.

O curso técnico de informática está sendo posto em prática e será ministrado por módulos com conteúdos programáticos e a previsibilidade de término é em um ano e meio. A idéia dos implementadores do curso não é limitar a forma de ingresso por renda e sim que os interessados pelo curso tenham como pré requisito noções básicas das ferramentas computacionais, pois a idéia não é ministrar um curso básico de introdução à informática e sim um curso avançado, que prepare e dê condições reais de inserção dos indivíduos no mercado de trabalho.

“Na verdade nós temos mais de trinta e cinco telecentros em funcionamento, mas temos que legalizar algumas coisas, [...] porque eu entendo assim: não tem porque tu investir todo o recurso só num tipo de telecentro, que é o telecentro comunitário que é 90% digamos assim dos nossos telecentros, [...] porque eu entendo que os monitores e ex-monitores ou qualquer pessoa da comunidade pode participar do processo seletivo para que possa participar de uma qualificação por módulos com conteúdo programático, [...] essa pessoa que obteve o grau mínimo para que possa participar deste curso de capacitação durante um ano e meio e aí ele vai ser absorvido no mercado de trabalho pela Assespro, eu fiz um contato com a Assespro e eles montaram um curso com esses módulos justamente para as pessoas serem absorvidas pelo mercado de trabalho, que é também uma forma mais inteligente de trabalhar a inclusão, ou seja, não fica só no comunitário, mas aqueles que são monitores poderão ter a oportunidade, um avanço e conseqüentemente melhorando a sua renda econômica” (Coordenador geral da política dos telecentros comunitários).

O trabalho nos telecentros estimula não somente o uso operacional das novas tecnologias, mas principalmente, no avanço qualitativo de seu uso, na produção e na compreensão de informações, transformando-as em práticas cotidianas e assim melhorando a qualidade de vida das comunidades atendidas pelo programa. Também é importante proporcionar para a população mecanismos de aquisição de equipamentos, pois, somente os telecentros não darão conta de uma massiva inclusão digital.

Nesse viés, os telecentros não são utilizados apenas como pontos de inclusão digital, mas acabaram se transformando em uma alternativa de lazer²⁷ e socialização entre os indivíduos, principalmente para os jovens (PEREIRA, 2004a). Os telecentros tornaram-se um espaço cultural e um centro de convivência para a comunidade e, levando em consideração que eles estão localizados nas periferias da cidade, onde há pouca ou nenhuma opção de lazer, eles acabaram assumindo uma centralidade na comunidade, um ponto de encontro e de referência.

Passaremos agora à análise dos telecentros comunitários estudados a fim de conhecer um pouco mais sobre a rotina e as estratégias que cada um desenvolve para proporcionar às comunidades beneficiadas uma maior inclusão digital e conseqüentemente, uma inclusão social.

²⁷ Para uma leitura mais aprofundada sobre concepções de lazer de jovens pertencentes das comunidades com elevados índices de vulnerabilidade social, ler a dissertação de mestrado (PPGEdu/UFRGS) de Tatiane da Silva da Rosa, intitulada “Lazer: concepções e vivências de uma juventude” defendida em 2006.

5.1.1 Telecentro Comunitário Mercado Público

O Telecentro Comunitário Mercado Público foi implementado em 2001 numa parceria da prefeitura com a administração do Mercado. Conforme relato do Coordenador do TC Mercado Público²⁸, esta parceria não avançou por falta de uma entidade, fosse ela uma associação comunitária ou uma instituição privada, que assumisse o projeto. A SMDHSU, juntamente com a administração do Mercado Público, não conseguiram gerenciar este espaço, havendo assim uma desestruturação, com perda de material, máquinas obsoletas que não funcionavam, falta de regularidade no atendimento e monitores não capacitados para estarem orientando os usuários. Ou seja, faltou uma administração que desse conta do cotidiano do telecentro, um conselho gestor que tomasse as decisões e levasse o projeto adiante.

Com isso, o projeto parou por um tempo e foi reinaugurado em 2005, a partir de uma parceria público-privada entre a prefeitura, por intermédio da SMDHSU, a administração do Mercado Público e o Sindicato dos Lojistas do Comércio de Porto Alegre (Sindilojas). Por conta desta parceria, o telecentro foi reformado e hoje possui dez máquinas novas repassadas pela SMDHSU e com horário regular de funcionamento. São três turnos revezados pelos três monitores que trabalham, cada um, quatro horas. O Telecentro Mercado Público funciona de segunda a sábado com rodízio dos monitores e, conforme o Coordenador,

“nós mantemos aberto aos sábados com rodízio dos monitores, e é importante abrir aos sábados, mesmo que não venha muita gente porque é mais uma oportunidade de inclusão, tem uma cooperativa de ex-presidiários que vem no telecentro e têm esse tempo livre para acessar, até porque eles já tem essa expectativa: bah, sábado eu vou no telecentro, eles já são tão excluídos da sociedade que a gente não pode fechar uma porta da inclusão. Então nós mantemos aberto, aqui o ambiente não discrimina ninguém, vem pessoas de qualquer camada, de qualquer nível social, desde o mendigo até as pessoas da classe A [...] todos podem acessar” (Coordenador do TC Mercado Público).

Neste telecentro, o acesso é limitado, pois cada usuário tem direito a permanecer até trinta minutos no computador, sendo permitido três acessos por turno.

²⁸ O Coordenador do Telecentro Mercado Público é Administrador de Empresas e atualmente está fazendo pós graduação a nível de Especialização em gestão de pessoas, estratégias e negócios. Sua trajetória no projeto iniciou em 2006 através do Sindilojas e segundo ele, sua formação está sendo essencial para que o telecentro avance nessa nova fase.

Esta limitação no tempo de uso foi imposto devido à grande procura por parte dos usuários. Este telecentro tem características muito diferentes com relação ao público que atende. Por estar localizado na área central da cidade, a procura é bem maior que em outros telecentros²⁹. O Telecentro Mercado Público atende em torno de trezentas pessoas por dia, o que mostra o fluxo das pessoas na utilização das máquinas. De acordo com o coordenador deste telecentro,

“O tempo é limitado, o tempo é de 30 minutos. No começo era um acesso ilimitado, enchia, lotava, não dava certo, então resolvemos limitar. Limitamos também a ferramenta do Orkut e msn (este é bloqueado pela Procempa e Prefeitura em toda a rede), então tivemos que ter certas limitações senão não daria para dar acesso a todos. Aos sábados o Orkut é liberado porque tem menos fluxo de pessoas querendo utilizar, aí não tem problema. O uso do Orkut desvirtua o que realmente é o telecentro. Para que serve o telecentro? é um espaço de inclusão digital e social. Acho que serve para muito mais que isso, nós priorizamos outras atividades” (Coordenador do TC Mercado Público).

O telecentro não oferece cursos de formação abertos à população, mas segundo o Coordenador este será o próximo passo: utilizar o espaço para capacitar os indivíduos para o mercado de trabalho e não apenas disponibilizar acesso à internet. Para ele, a estrutura precária do telecentro dificulta a realização de cursos. Tal precariedade diz respeito à conexão instável, monitores despreparados para auxiliar os cursos e máquinas obsoletas. Atualmente, com a infra-estrutura renovada e recursos humanos mais qualificados, o atendimento foi ampliado. O obstáculo que precisa ser solucionado é com relação ao limite de tempo devido ao grande número de usuários, muitos dos quais utilizam o telecentro como espaço de trabalho.

“A maioria dos usuários utiliza o telecentro em busca de uma colocação no mercado de trabalho. Eles pesquisam sites de empresas de recursos humanos, procuram opções de trabalho e produzem currículos. Para atender a tanta demanda, o telecentro não realiza oficinas, apenas disponibiliza horários para acesso livre à internet e não podemos limitar ainda mais o tempo desses usuários” (Coordenador do TC Mercado Público).

²⁹ Além deste Telecentro do Mercado Público, há dois telecentros públicos estaduais que funcionam no centro de Porto Alegre. Um localizado no térreo da Assembléia Legislativa e o outro na Biblioteca Pública do Estado. Estes espaços também se caracterizam como importantes instrumentos de inclusão digital da cidade.

Devido à natureza diferenciada deste telecentro, não há restrição com relação ao acesso, abrangendo uma diversidade de usuários. Por estar localizado no centro da cidade, ele atende pessoas de várias regiões e de várias camadas sociais, pois se fosse restringido o acesso, não seria um espaço democrático.

A relação do Sindilojas com o Telecentro Mercado Público se caracteriza como uma parceria, uma espécie de rede cooperativa que auxilia na construção e manutenção do espaço. Não há um repasse de verba mensal, essa parceria público-privada foi consolidada no sentido de viabilizar os recursos de forma alternativa, cada ente responsável por algo. Nesta parceria, a prefeitura, juntamente com a associação do Mercado Público, entra com o espaço físico, a SMRHSU com os equipamentos e o pagamento dos monitores, a Procempa responsabiliza-se pela manutenção e o Sindilojas se responsabilizou pela reforma do espaço, pelo pagamento do vale-transporte dos monitores e cuida do gerenciamento, haja vista que o coordenador é um funcionário desta instituição.

5.1.2 Telecentro Comunitário Núcleo Cultural Belém Novo

O Telecentro Comunitário Núcleo Cultural Belém Novo faz parte de inúmeras atividades desenvolvidas pelo Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo (NCC Belém Novo). Este núcleo nasceu da aproximação da Brigada Militar com a comunidade carente do bairro. Essa necessidade surgiu em 2002, através de diagnósticos de vulnerabilidade social feitos pela Brigada Militar do bairro. Um dos maiores problemas sociais desta comunidade na época da implementação do Núcleo Comunitário eram as famílias recém assentadas pela Prefeitura Municipal no Loteamento Chapéu do Sol³⁰, oriundas de várias invasões irregulares. Na época, a criminalidade naquele loteamento era muito grande e as famílias sofriam com a baixa auto-estima, falta de renda, pela infra-estrutura da localidade, além de estarem em um local com o qual não tinham nenhuma identificação³¹.

³⁰ O bairro Chapéu do Sol fica nas proximidades do bairro Belém Novo, zona sul de Porto Alegre.

³¹ Informações obtidas no site: <<http://www.nccbelem.org.br>>, cujo acesso foi em fevereiro de 2008, e através de entrevistas feitas com o Coordenador, monitores e usuários do Núcleo.

Além do índice de violência na comunidade ser alto, havia muita incidência de drogas e prostituição. Sendo assim, a Brigada Militar resolveu enfrentar a situação de uma forma inusitada: ao invés de simplesmente reprimir, buscou aliados no restante da comunidade e parcerias com instituições privadas para que juntos pudessem estar pensando em estratégias para erradicar a violência no local.

Surge então o Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo. A idéia inicial foi fazer de um depósito (local cedido por uma das instituições parceiras do projeto) um espaço para desenvolver ações que beneficiassem toda a comunidade, estando a Brigada Militar à frente dessas ações. Assim, as atividades iniciaram com uma refeição, o sopão, servido todas às sextas-feiras e precedido de uma palestra por integrantes da Brigada Militar. Conforme as pessoas da comunidade se aproximavam do Núcleo para buscarem o alimento, outras atividades foram sendo inseridas, dentre elas uma turma extraclasse do PROERD (Programa Educacional de Resistência às Drogas e a Violência), desenvolvida para crianças e jovens da comunidade. Estas atividades eram ministradas por voluntários residentes do próprio bairro onde se localiza o telecentro.

Com o passar do tempo, as atividades do “galpão” começaram a aumentar fazendo com que a sua estrutura se tornasse insuficiente. Com isso, em agosto de 2004, foi inaugurado o NCC Belém Novo. O Núcleo foi instituído por sete entidades e cada uma delas tem um representante no Conselho Gestor do Núcleo.

O núcleo possui hoje várias atividades, beneficiando inúmeras pessoas que residem no bairro e arredores. Este telecentro faz parte de um conjunto de ações que, além de priorizar a inclusão digital, prioriza a inclusão social dos indivíduos. O telecentro faz parte de uma rede de medidas do núcleo, dentre elas o sopão servido todas as sextas-feiras, conforme já foi dito, uma biblioteca com mais de dez mil volumes, que promove “a hora do conto” e o “curso de alfabetização de adultos – MOVA”, além ainda de oferecer aulas de balé, oficina de música (cordas e percussão), corte e costura, pintura em tecido, capoeira, *street dance*, dança para a terceira idade, canto lírico, curso de garçom e atendente, escolinha de futebol, aulas de inglês e espanhol, curso de auxiliar contábil e aula de literatura e português.

O Telecentro Comunitário NCC Belém Novo possui um Coordenador³² e dois monitores que, além de auxiliar os usuários no acesso livre, também ministram as aulas de informática. Este telecentro disponibiliza acesso livre aos usuários, sendo a carga horária destinada para este tipo de acesso de uma hora e meia, e nas sextas-feiras e nos sábados este tempo aumenta para três horas. O restante do tempo é destinado aos cursos de informática. Esta unidade atende em média cinquenta pessoas por dia no acesso livre, sem atividades direcionadas. O Telecentro NCC Belém Novo, diferentemente dos demais, permite a impressão gratuita de currículos, trabalhos escolares, marcações de consultas do INSS e inscrições em concursos públicos. Esse diferencial é resultado do número de instituições privadas que apóiam o projeto, pois segundo o Coordenador, a receita financeira mensal do projeto, e isso inclui todo o Núcleo, é cerca de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), resultado de doações de pessoas físicas, recursos públicos e, principalmente, fruto de doações de instituições privadas.

O núcleo oferece através do telecentro comunitário um curso de informática com ênfase em cidadania, cujo conteúdo das aulas é todo desenvolvido com cunho social. O curso já formou mais de setecentos alunos. A divulgação dos cursos é feita entre os alunos das outras atividades do núcleo, pois mesmo que eles não tenham idade para participar, uma vez que a idade mínima é de 14 anos, eles podem divulgar pela comunidade. O curso funciona como um espaço onde é possível aprender sobre as ferramentas computacionais. Com isso, os alunos estarão aprendendo noções de cidadania focados nos problemas enfrentados na comunidade.

“Todas as aulas técnicas abordam algum conteúdo social, por exemplo: eles vão aprender a desenhar e digitar alguma coisa nas primeiras aulas então eles vão aprender a usar o mouse e dentro do paint eles vão desenhar uma escova de dentes. No editor de texto eles vão aprender frases sobre a saúde da boca [...] então eles vão estar aprendendo a lidar com o editor de texto, com o mouse, e ao mesmo tempo vão estar aprendendo sobre a higiene bucal, eles vão aprender a fazer cálculos no excel, a fazer a planilha de gastos anuais, e aí o aluno coloca ali o preço do óleo de soja, aí se a pessoa gasta 12 latas por ano, aí coloca o preço da lata e o quanto ele gasta por ano, leite, sabonete, aí nessa tabela a gente coloca o cigarro, aí a pessoa vai calcular o preço do

³² O Coordenador do Telecentro NCC Belém Novo é graduando em História pela UFRGS e em Comércio Exterior pela UNISINOS. Sua trajetória no projeto iniciou em 2005 através de um convite feito pelos idealizadores do projeto a fim de Coordenar não somente o Telecentro, mas todas as atividades do Núcleo Cultural e Comunitário de Belém Novo.

cigarro, uma pessoa que fuma uma carteira por dia desses 365 dias vai dar em torno de 800 reais, aí já é um gancho para entrar no assunto do vício, é um pretexto para a gente entrar no assunto, ele está trabalhando no excel, vai estar aprendendo e assim a gente vai entrando no assunto das drogas legais que é o cigarro e bebidas, seu impacto, depois a gente vai trabalhar no power point, vai aprender a fazer uma apresentação em power point mas trabalhando o que é crise de abstinência, o que é dependência química, trabalhar essas drogas ilegais também, então todo o conteúdo técnico tem uma abordagem de cidadania, por isso do nome do curso. A gente trabalha com higiene pessoal, DST, o mercado de trabalho, onde eles aprendem a fazer seu próprio currículo e esses currículos eu mesmo encaminho para as empresas, também trabalham com o meio ambiente, valorização da escola, respeito ao idoso, violência doméstica (Lei Maria da Penha). A gente aborda assuntos pertinentes da comunidade [...] o importante é contextualizar as aulas” (Coordenador do NCC Belém Novo).

Nesse sentido, as aulas são planejadas pelo Coordenador juntamente com os monitores que ministram as aulas, pois eles partem do pressuposto que o método deve ser construído conjuntamente. Para o coordenador, a primeira iniciativa tomada antes de construírem os planejamentos é visitar instituições estratégicas que de alguma forma faz parte da comunidade como: o Conselho Tutelar, o Posto de Saúde, as Escolas do bairro, o Módulo de Assistência Social, entre outros, a fim de criar um diagnóstico das fragilidades, carências e potenciais da comunidade. É através destes diagnósticos que eles escolheram os temas abordados pelo curso, que incide diretamente nos problemas enfrentados pelos moradores locais. Para o coordenador do núcleo, *“a gente tem que adaptar as aulas, tem que ser um tema atual e que atinja a comunidade. Não podemos engessar o plano de trabalho, temos que adaptar”*.

Assim, é possível dizer que o telecentro está envolvido em muitas atividades do Núcleo e uma delas é o curso de literatura e português informatizado criado em 2005. A atividade é apoiada desde o início pela SDHSU e pela Fundação Pensamento Digital, tendo como objetivo capacitar a comunidade tanto tecnológica como culturalmente. Hoje há mais de 60 alunos formados. O Núcleo uniu as atividades da biblioteca com a sala de Informática. Quando um freqüentador da comunidade lê um livro do acervo, ganha direito à matrícula no curso. Conforme o coordenador, esta atividade está servindo para motivar os alunos na escola e para incentivar o gosto pela leitura e pela produção textual. Além disso, ele enfatiza que o uso do computador em momento algum inviabiliza o uso da biblioteca, pois esses espaços não podem ser excludentes e

sim trabalhados conjuntamente com o propósito de capacitar os alunos para a construção de uma consciência crítica e capaz de transformar suas realidades.

Outra atividade que envolve o telecentro é o Movimento de Alfabetização de Adultos (MOVA). Este projeto envolve duas políticas públicas com objetivos distintos que acabam interagindo. Uma da Secretaria dos Direitos Humanos e Segurança Urbana, na figura dos telecentros comunitários, e a Secretaria de Educação por parte do MOVA. De acordo com uma monitora do telecentro,

“Os alunos do MOVA vão duas vezes por semana para os computadores, eles já vão sendo alfabetizados utilizando os computadores em que a professora e eu vamos estar juntas na aula auxiliando os alunos (...) os alunos vão estar utilizando todas as ferramentas computacionais e se alfabetizando ao mesmo tempo. Isso facilita muito” (M5³³).

Além de todos os programas sociais oferecidos, o núcleo encaminha os alunos para o mercado de trabalho, pois há uma parceria com uma empresa de recursos humanos que, de três em três meses, reúne os jovens acima de dezesseis anos para palestrar sobre condutas frente ao mercado de trabalho. O objetivo dessa dinâmica é preparar os jovens para entrevistas de trabalho, desde postura, roupa adequada até pontualidade. Esta é feita por uma psicóloga que simula entrevistas ajudando os jovens a se prepararem e a trabalharem com a ansiedade e a timidez. A iniciativa já encaminhou mais de quinhentos jovens ao mercado de trabalho, além disso, das trinta e quatro pessoas que trabalham no Núcleo, trinta e duas foram alunos do curso de informática com ênfase em cidadania.

O núcleo é uma alternativa de lazer para os jovens da comunidade, pois poucos recursos são disponibilizados no bairro para integrá-los, principalmente tratando-se de uma comunidade com inúmeras limitações de espaços de socialização.

“Nós temos um problema que é o ócio, a gurizada que fica no ócio sempre dá errado, sempre, sempre, é inevitável. É só você deixar a gurizada a tarde inteira livre que imediatamente tu vai ter alguém consumindo drogas, alguém roubando ou alguém fazendo alguma besteira. Qual é a maneira dessa gurizada não ficar no ócio? É estar fazendo alguma atividade, sei lá se vai estar fazendo aula de dança, aula de informática, ou estar no clube de velas..., esse negócio de ficar

³³ M5 é monitora do Telecentro NCC Belém Novo. Ela era freqüentadora do Telecentro e após fazer o curso de informática com ênfase em cidadania, foi convidada pelo Coordenador para fazer parte da equipe do Núcleo.

no ócio é que não dá. [...] temos que ocupar os jovens e isso deve ser feito de uma forma atrativa, que chame a atenção deles". (Coordenador)

Assim, o núcleo acabou se transformando num importante equipamento coletivo de inclusão social, que além de propiciar acesso às tecnologias computacionais, criou mecanismos de envolvimento com a comunidade, no sentido de suprir inúmeras carências, desde alimentação até o encaminhamento ao mercado de trabalho.

Porém, assim como há aspectos positivos, dentre eles o empenho em realizar cursos de informática que agregue valores ao cotidiano de quem os frequenta, há também neste telecentro aspectos negativos, como o tempo limitado para acesso livre, que é de uma hora e trinta minutos revezados entre os usuários. Partindo do pressuposto que o telecentro, além de ser um espaço de qualificação, serve para dar acesso às pessoas da comunidade, ele estaria deixando de lado uma parcela de pessoas que não tem interesse em participar dos cursos oferecidos. Sendo assim, os moradores não disponibilizam de um espaço aberto integralmente para utilizar as ferramentas computacionais e quem não está disposto a frequentar os cursos de informática, acaba sendo excluído deste espaço de inclusão.

5.1.3 Telecentro Comunitário Campo da Tuca

O Telecentro Comunitário Campo da Tuca funciona conjuntamente com a Associação Comunitária do Campo da Tuca, constituindo-se num espaço de múltiplas atividades de apoio e inclusão social. O telecentro foi inaugurado em junho de 2004. O coordenador³⁴ participa do telecentro desde o início de suas atividades, pois o mesmo já era uma figura muito ativa na comunidade e portanto foi convidado para coordenar o projeto.

Na associação comunitária, há diversas atividades como: música, teatro, dança, esporte, capoeira e o movimento *Hip Hop*. Além dessas que têm por objetivo incluir os

³⁴ O Coordenador do Telecentro Campo da Tuca começou a faculdade de Letras mas não concluiu, pois segundo ele fazer faculdade não é sua prioridade neste momento, pois ele escreve, pesquisa e é atuante no movimento social, principalmente no Movimento Negro. Ele está no projeto desde seu início e antes disso fora coordenador do Orçamento Participativo, cargo no qual se orgulha muito de ter ocupado, justamente por ter contribuído para a execução de muitas políticas públicas em benefício da sua comunidade.

jovens e tirá-los do ócio, a associação possui um galpão de reciclagem que trabalha com os jovens de até vinte quatro anos e uma creche comunitária, que recebe apoio financeiro e pedagógico da Secretaria Municipal de Educação.

Há também, na Associação, um estúdio comunitário que funciona no mesmo espaço do telecentro comunitário e uma biblioteca pública que, além de disponibilizar livros para a comunidade, também restaura livros doados com o objetivo de aumentar cada vez mais seu acervo. A biblioteca foi feita através de doações e conta com um acervo variado, disponibilizando livros de literatura infantil, literatura jovem e adulto, revistas de informação, livros didáticos das áreas de educação e pedagogia entre outros.

Esta biblioteca foi organizada conforme as necessidades da comunidade, pois há o acervo de livros infantis para a creche comunitária; um acervo de livros didáticos para os professores da Educação Infantil; e um acervo para atender as famílias do bairro. Sendo assim, a iniciativa não se encerra na formação dos acervos, mas realiza atividades para a formação de leitores críticos e conscientes, atuando, principalmente, com o intuito de incentivar aos jovens o gosto pela leitura.

O Telecentro Comunitário Campo da Tuca possui uma estrutura um pouco diferenciada dos demais. Por estar inserido na Associação dos Moradores, ele acaba se envolvendo nas diversas atividades que acontecem nesse espaço e as ferramentas computacionais acabam se transformando num apoio para o desenvolvimento de inúmeros programas sociais que acontecem na comunidade. Uma das ações desenvolvidas em conjunto é o estúdio de gravações. Segundo o Coordenador, *“eu relaciono inclusão digital com arte e nós temos um estúdio, aqui juntamos o que aprendemos das tecnologias e transformamos em música de qualidade”*.

Segundo o Coordenador, o telecentro não tem parcerias privadas. Sendo assim, ele mesmo escreve projetos para a Lei de Incentivo à Cultura e para outros órgãos de financiamento com o propósito de arrecadar verba para dar continuidade aos trabalhos desenvolvidos. O telecentro não possui cursos de informática disponibilizados à comunidade, pois a experiência com os cursos não foi satisfatória, fazendo com que a coordenação avaliasse o que não deu certo a fim de traçar estratégias para um novo tipo de curso que será ministrado a partir deste ano no local.

“Nós temos curso, mas este ano nós vamos implementar outro tipo de curso porque o último foi muito fraco. Mas a gente está sempre à disposição, quem quiser nós damos uma atenção, mas neste ano de 2008 nós temos a idéia de remodelar tudo [...]. Nós já fizemos muitos cursos, mas não eram assim sistemáticos. Também não temos muita procura, porque quem quer curso, quer um curso que comece do zero e a gente quando faz curso, faz para quem já domina [...]. Então eu digo ‘tu quer aprender?’ E se a pessoa quer um curso para ter um trabalho eu pego essa pessoa antes e fico um tempo com ele dando noções de informática e depois ele faz o curso. Então nosso curso é para aqueles que já tem um domínio, que vem para se qualificar, não é para alfabetizar, é para aqueles que já estão alfabetizados. Senão acaba ficando muito fraco... então, quando as pessoas querem fazer curso, eu peço para elas entrarem e brincarem um pouco. Mas é lógico, nós estamos ali sempre dando uma atenção para eles” (Coordenador do Telecentro).

De acordo com a fala do Coordenador, os cursos que eram ministrados pelo telecentro não tinham o objetivo de ensinar pessoas que não dominavam as tecnologias, mas sim se destinavam às pessoas que de certa forma já tinham acesso. Esse aspecto se configura como uma falha deste telecentro, pois a princípio estes espaços foram feitos para incluir as pessoas da comunidade e não para excluí-los ainda mais, e o que acabava acontecendo com os cursos era uma inclusão dos já incluídos. Portanto, devido às exigências de pré-requisitos para a matrícula nos cursos, estes acabaram esvaziando-se, pois naquela comunidade não havia muitas pessoas com esse perfil e sim com o perfil oposto, de pessoas sem nenhuma formação ou até mesmo com noções básicas de informática.

Já com relação ao acesso livre, o telecentro atende em média cem pessoas por dia, por isso o tempo é limitado em 30 minutos para cada usuário. A idade mínima para acessar as máquinas é quatorze anos, já as crianças acessam os computadores somente quando estão desenvolvendo atividades do SASI (programa destinado à educação infantil, que envolve brincadeiras lúdicas), nos projetos da associação em formato de oficinas, ou acompanhados por um responsável. De acordo com a monitora³⁵ do Telecentro,

“Qualquer pessoa pode utilizar, sendo maior de 14 anos. Antes deixávamos as crianças utilizar nas quintas-feiras, mas elas só quebravam, [...] mas tem o projeto do SASI, e elas tem oficinas, e então as crianças podem utilizar os computadores, mas acesso livre não, somente se vier com um responsável para

³⁵ M3 é monitora do Telecentro Campo da Tuca. Trabalha neste telecentro há quatro anos e, além de ser monitora, dá aula no projeto do SASI de informática. Começou a trabalhar no telecentro como voluntária por indicação.

utilizar. Porque é para eles mesmo quando estiverem maiorzinhos. A gente até orienta a vir junto com um responsável, até porque tem trabalhos escolares, mas para trabalhos escolares e não para brincar” (M3).

Um dos problemas apontados pelo coordenador é com relação à hegemonia dos jovens no telecentro. Segundo ele, as pessoas mais velhas se constroem em frequentar um espaço predominantemente jovem. Contudo, há projetos para se trabalhar com a terceira idade, fazendo cursos direcionados para que eles possam ter mais tranquilidade para aprender, não ficando acuados com a presença dos jovens.

“Nós queremos fazer um curso para a terceira idade, mas daí tem que ser só para eles, tem que cuidar porque tem muitos adultos que são rápidos, mas a maioria é muito devagar, aí dá o choque cultural com os jovens [...] e o idoso tem mais dificuldade até porque eles têm problemas de motricidade, então ele vai mais devagar ainda” (Coordenador do Telecentro).

Desse modo, cursos estão sendo pensados e há uma grande chance de serem executados pelo telecentro ainda este ano, pois esta política não deveria ficar restrita a oferecer acesso livre à comunidade, e sim, haja vista a estrutura desta política, possibilitar que algo a mais seja construído, que este espaço sirva como um ambiente de formação que incida numa transformação social. Entretanto, para haver uma efetiva inclusão através dos cursos de formação, é necessário que a coordenação juntamente com os membros da comunidade repensem a estrutura desses cursos e principalmente seu público alvo, levando em consideração o contexto social da comunidade no qual está inserido.

5.1.4 Telecentro Comunitário Vila Nova

O Telecentro Comunitário da Vila Nova foi inaugurado em 2002. Este, dentre os estudados, é o que apresenta características mais aproximadas de uma *lan house*. A sala é pequena e nela encontram-se dez máquinas que foram repassadas recentemente pela SMDHSU. Não há neste telecentro um projeto integrado com a comunidade. O projeto conta com dois monitores que se revezam no turno da manhã e

tarde para atender os moradores da região. Além de disponibilizar acesso gratuito à internet, o telecentro também oferece cursos básicos de informática.

O curso oferecido pelo telecentro é planejado pelo coordenador e segue os roteiros dos cursos privados, não tendo nenhum tipo de trabalho voltado às questões de cidadania e da comunidade. Estes cursos são ministrados pelos monitores e, além disso, só podem participar do curso pessoas acima de quatorze anos.

Segundo o coordenador³⁶, há uma sazonalidade em relação à procura pelo telecentro, pois esta está diretamente relacionada aos serviços públicos disponibilizados pela internet, como cadastro de CPF, marcação de consultas no INSS, confecção de currículos entre outras. Sendo assim, não há uma rotina por parte dos moradores em frequentar o telecentro, a maioria utiliza este espaço para serviços mais pontuais como os referidos acima. O telecentro atende em média quarenta pessoas por dia, sendo a maioria delas crianças de uma escola localizada nas proximidades do telecentro. Este baixo índice de frequência pode ser explicado pela falta de organização do espaço aliado à localização do mesmo, pois o prédio encontra-se afastado do centro comercial e residencial do bairro.

Em uma das visitas que fiz a este telecentro, ocorreu uma situação que segundo os frequentadores não era inusitada: o telecentro estava fechado em pleno horário de funcionamento. Enquanto esperava alguém que viesse abrir o local, fiquei conversando com usuários que também esperavam para utilizar o espaço. Um dos usuários, que se diz frequentador assíduo do telecentro, explicou-me que essa situação era rotineira, pois inúmeras vezes eles se deparam com as portas fechadas. Quando perguntei sobre a organização do telecentro, este usuário respondeu não muito satisfeito.

“Não é organizado não, por isso que você está vendo né, um dia ele abre no outro não, um dia ele abre numa hora outro dia em outra hora, não tem como se programar para utilizar. Não tem horário fixo, ele abre quando abre. [...] Se ele funcionasse como deveria haveria uma maior inclusão, mas nos moldes que ele está não tem como. Não tem como incluir, pois não tem uma assiduidade de abertura, não temos como contar com o telecentro, a comunidade não tem

³⁶ O Coordenador do Telecentro Vila Nova possui o ensino médio incompleto. Esta à frente deste telecentro há um ano e meio. Antes de assumir o cargo de coordenador do Telecentro Vila Nova, ele atuava junto à coordenação geral dos telecentros, ajudando na implementação dos outros núcleos do projeto.

como contar com aquilo que ela não sabe se vai funcionar ou não, não tem como ter uma inclusão digital se não temos um lugar seguro, onde possamos entrar e nos beneficiar com os computadores, então realmente é complicado. Então, é dessa forma que está funcionando [...] aos poucos” (U2).

Este relato do usuário mostra a importância de uma organização nesses espaços, pois a partir do momento que é disponibilizado um serviço à comunidade, ele deve ser mantido regularmente, com horários pré-determinados e respeitados, pois ao contrário o projeto acaba desacreditado e perde a sua função naquela comunidade.

Sendo assim, a organização do espaço é um item importante ao avaliar uma política social, pois é através do funcionamento e da estrutura do local que podemos dizer em que medida essa política está incidindo positivamente ou não na comunidade ao qual está inserida.

Posto isto, podemos perceber que a política dos telecentros funciona de maneira diferenciada e possui características peculiares, pois em cada unidade a política se delinea conforme a gestão do telecentro. Para elucidar, criamos um quadro comparativo dos telecentros estudados a fim de resumi-los.

Quadro comparativo dos Telecentros

	TC MP	TC BN	TC CT	TC VN
Data da implementação	2001	2004	2004	2002
Máquinas disponíveis	10	12	10	10
Monitores	3	2	2	2
Número de acessos livres por dia	300	50	100	40
Acesso limitado	Sim	Sim	Sim	Não
Promoção de cursos de informática	Não	Sim	Não	Sim

Quadro elaborado a partir das observações de campo e entrevistas com os coordenadores e monitores dos telecentros pesquisados.

Os telecentros analisados mostraram a diversidade que pode assumir uma determinada política pública. As diferenças podem surgir em políticas amplas, implementadas em todo o território nacional, ou até mesmo em políticas focadas, direcionadas a diferentes comunidades de uma cidade como a política de inclusão digital de Porto Alegre.

Apesar dos problemas estruturais dos Telecentros, que estão longe de serem solucionados, a política conseguiu fazer com que as comunidades aceitassem e participassem desses espaços de inclusão digital. Os telecentros atuam nas comunidades como um espaço de inclusão digital e um espaço de reivindicação social, de educação, de exercício da cidadania e, acima de tudo, como um espaço de socialização e lazer.

Agora passaremos a analisar o papel dos monitores no esforço contínuo de transformar os telecentros comunitários num espaço de inclusão e integração social.

5.2 OS MONITORES DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

“O educador já não é o que apenas educa, mas o que, enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando que, ao ser educado, também educa. Ambos, assim, se tornam sujeitos do processo em que crescem juntos e em que os argumentos de autoridade já não valem”.

(PAULO FREIRE)

Os monitores dos telecentros comunitários são peças fundamentais para que o projeto consiga pôr em prática seus objetivos, que é incluir digitalmente e socialmente a comunidade. Partindo da idéia de espaços comunitários, eles tendem a utilizar os moradores da própria comunidade como monitores com o intuito de torná-los multiplicadores da experiência de aprendizagem. Para Silva (2006), os monitores devem ser escolhidos entre pessoas que tenham interesse e capacidade de articulação no seu contexto social, que sejam capazes de atuar na dimensão tecnológica e na ação comunitária e a escolha destes indivíduos deve envolver a comunidade.

Esses monitores, por fazerem parte da comunidade, trazem um importante elemento que é a convivência com os moradores facilitando, assim, o diálogo entre eles nesses espaços. O monitor sendo da própria comunidade serve como estímulo para os demais moradores também serem monitores. Dessa forma, Coelho (2004) coloca que o telecentro deve ser visto pela comunidade como um espaço democrático de acesso às tecnologias, que estimula a própria comunidade a cuidar e querer trabalhar junto a ele. Na fala de um dos monitores e do coordenador geral do Projeto, fica claro esse envolvimento dos monitores com a comunidade.

“E a gente conhece mais a comunidade porque a gente mora aqui perto. Eu moro nessa mesma rua do telecentro. Então a gente conhece a comunidade e faz parte da comunidade. Estamos bem próximos. A gente sai na rua e eles falam: oi tia, o Telecentro está aberto? [...] Esse retorno é muito bom, me sinto realizada a gente faz muitas amizades também, eu moro aqui há 27 anos e eu não conhecia a metade das pessoas que eu conheço hoje, a maioria. Então para mim o telecentro foi muito bom, conhecer as pessoas, poder ensinar [...] agora eu passo na rua e eles falam: aquela dali é a tia do computador, até os guris com vinte e poucos anos falam que eu sou a tia do computador. Muito bom, eu adoro” (M3)³⁷.

“O interessante é que a própria coordenação da cada telecentro indique os seus monitores, e isso ocasiona o que: ocasiona uma diminuição do deslocamento [...] e proporciona uma proximidade com os usuários, até porque elas conhecem aquela realidade, elas já convivem naquela comunidade” (Coordenador geral da política dos telecentros comunitários).

Cada telecentro tem autonomia para gerenciar seu espaço, a mesma autonomia é dada para a contratação dos monitores. Cada coordenador escolhe os monitores e a forma de contratação dos mesmos. Não é imposto pela coordenação geral pré-requisitos para atuar como monitor, a equipe gestora do projeto escolhe quem tem o perfil mais adequado para estar desenvolvendo esta atividade.

Entretanto, como a responsabilidade de remunerar os monitores é da SMDHSU, a mesma repassa a verba para a coordenação de cada telecentro e, então, fica a critério de cada um qual será a forma de contratação que eles irão adotar. Entretanto, a maioria das contratações é feita via CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola) e essa parceria foi estabelecida, segundo o coordenador geral do projeto, devido as dificuldades que as associações tinham de gerenciar o pagamento. Antes de as contratações serem intermediadas pelo CIEE, elas eram feitas nas próprias associações de bairro e por isso, não tinham caráter de estágio, sendo necessário estabelecer uma relação trabalhista que acabava onerando mais a política devido os impostos trabalhistas. Além disso, a maioria das associações não disponibilizava contadores dificultando o repasse da prefeitura aos telecentros para pagamentos dos monitores. Sendo assim, foi modificada essa relação de contratação por estar se

³⁷ M3 é monitora há quatro anos, iniciou juntamente com a abertura do Telecentro onde trabalha. Ela começou a trabalhar no projeto como voluntária e ajudou na implementação do mesmo. M3 tem o ensino médio completo e além de ser monitora do Telecentro também ministra aulas em outro projeto adotado pela Associação de moradores.

tornando inviáveis os trâmites burocráticos, influenciando negativamente o andamento do projeto. O coordenador geral argumenta:

“[...] devido a esses problemas burocráticos de pagamento e contratação de monitores, eu propus para o secretário que a gente colocasse o CIEE como órgão de intermediação, o que acontece com o CIEE: aí as pessoas têm que estar estudando, e aí eu acho que isso é um ponto positivo porque eu não posso colocar no telecentro o meu filho, a minha nora, etc. e isso eu terminei nos telecentros, a questão do grau de parentesco. Eu não estou dizendo que se há presente em algum telecentro um filho que esteja estudando, tudo bem, até aí é legal, mas eu não posso cancelar esse tipo de coisa, porque isso aí não é cabide de emprego, isso aí realmente é um local onde nós devemos inclusive fazer com que, após dois anos, tempo máximo que um monitor estagiário pode ficar, haja uma mudança, uma renovação. Há um tempo de permanência porque o CIEE exige, semestre a semestre, que haja a entrega da documentação, uma renovação e tem que estar efetivamente matriculado no ensino médio e isso é importante porque qualifica e sem qualificar tu não tem como fazer com que esse estagiário possa passar conhecimentos para a comunidades se ele mesmo não está preparado para isso [...]”.

Essa intermediação do CIEE trouxe alguns pontos positivos que merecem ser destacados. Um desses pontos diz respeito à maior transparência das contratações, uma vez que qualquer pessoa da comunidade, que esteja cursando o ensino regular, pode vir a se tornar um monitor do telecentro, diminuindo consideravelmente as indicações diretas feitas pelos membros das associações. No entanto, alguns monitores ainda têm contratações diretas, feitas via associação, porém estes possuem vínculo diferenciado, pois não são caracterizados como estagiários e sim como funcionários da instituição. Outro ponto positivo é o fato de os monitores estarem estudando, fazendo com que o próprio telecentro sirva de estímulo para que esses jovens retornem ou permaneçam nas salas de aula.

Mesmo os monitores que são contratados pelo CIEE, na maioria das vezes, eles são selecionados pelos coordenadores de cada telecentro. De acordo com coordenador do Telecentro Mercado Público e com o coordenador geral da política, respectivamente,

“[...] são três monitores e eu que seleciono eles. Eles vem pelo CIEE até porque tem um contrato firmado entre a prefeitura e o CIEE para fazer as prestações de contas e os pagamentos dos monitores. Mas meu modo de seleção é assim, eu pego estudantes de informática, de curso técnico; vou até às escolas de informática e peço alunos com o perfil e fecho com o CIEE.”

“A idéia do CIEE é que os próprios telecentros, a própria coordenação de cada Telecentro indique os seus monitores, e isso ocasiona o que: ocasiona uma diminuição do deslocamento, até porque as pessoas já moram na própria comunidade e então ela vai economizar a passagem de ida e volta para outro local. Além disso, proporciona uma proximidade com os usuários, até porque elas conhecem a realidade, elas já convivem naquela comunidade. O estagiário tem que pagar a passagem do bolso deles mesmo, então isso ajuda os próprios monitores a economizar [...]”

Sendo assim, além da proximidade que os monitores têm com os usuários por pertencerem à mesma comunidade, há também a questão econômica que faz com que os monitores contratados sejam do próprio bairro, diminuindo os custos do projeto.

Entretanto, alguns telecentros, inclusive dois dos estudados neste trabalho, TC Campo da Tuca e TC Núcleo Cultural Belém Novo, contratam institucionalmente seus monitores, com carga horária maior e remuneração superior aos demais estagiários. De acordo com o coordenador do Telecentro Campo da Tuca e de alguns monitores que possuem esse tipo de contrato,

“quem seleciona os monitores somos nós os funcionários. Todos nós temos carteira assinada, a Prefeitura manda 1080 reais e esse dinheiro é só para pagar os monitores. Mas o nosso pessoal não ganha 300 reais, eles ganham no mínimo um salário. A gente coloca dinheiro da associação. Nem todos tem essa estrutura que nós temos. Como é que eu vou colocar estagiário, que trabalha seis meses e depois some. Qual é o compromisso que ele vai ter? e todos são aqui da comunidade”.

“Eu trabalho aqui das 9:00 ao 12:00 e das 13:00 às 6:00 horas. Tudo que eu faço é aqui, eu faço 44 horas semanais. Aqui é diferente porque nós temos carteira de trabalho assinada. E a gente conhece mais porque a gente mora aqui perto” (M3).

“Aqui a gente faz de tudo, trabalhos administrativos, prestação de contas, vem tudo lá da secretaria e a gente que faz. A gente faz um trabalho grande, não fica restrito ao telecentro. A gente trabalha na associação comunitária como um todo” (M4).

Esse tipo de contratação mais formal serve como incentivo, criando entre os monitores um sentimento de pertencimento, não somente com a política pública, mas com a instituição, havendo, assim, um maior comprometimento e interesse pelo projeto, facilitando um maior envolvimento em atividades propositivas que ajudam a inovar e qualificar a política.

Além das questões burocráticas, os coordenadores se preocupam com a qualificação dos monitores e com o retorno que eles irão proporcionar para a comunidade.

Porém, os esforços realizados no período de implementação da política dos telecentros, resultaram em ações de capacitação sem grande impacto, seja pela falta de continuidade das ações e ausência de acompanhamento efetivo dos jovens convidados a participar das atividades de formação, ou pela constante substituição de monitores nos Telecentros.

De acordo com Delgadillo, Gómez e Stoll (2002), um dos maiores problemas enfrentados pelos telecentros, diz respeito à capacitação de operadores e usuários para tirarem o melhor proveito das tecnologias disponíveis. Assim, sem capacitação, o telecentro comunitário morre pela inércia de operadores que não conseguem ajudar os usuários. Tanto operadores quanto usuários necessitam de capacitação permanente para fortalecer o uso e apropriação das ferramentas que oferece o telecentro comunitário.

Conforme analisa Laipelt (2004), os próprios monitores não são necessariamente pessoas alfabetizadas digitalmente, tornando mais complexo o desenvolvimento de suas funções, pois segundo a autora, o processo de inclusão digital em si é algo complexo, principalmente quando se está em busca de um nível mais elevado de inclusão, ou seja, aquele em que a pessoa passa de usuário passivo a usuário ativo de informação, possibilitando-o utilizar as tecnologias em proveito próprio e até mesmo produzindo novos conhecimentos para uso pessoal, profissional ou da comunidade a que pertence. Sendo assim, é um paradoxo promover a inclusão digital de uma comunidade a partir de um monitor que ainda precisa ser incluído. E esse é um dos pontos positivos desta política, que além de incluir os usuários, também inclui os monitores através de cursos de capacitação.

“Isso integra mais a gente na sociedade, a gente criou uma identidade junto à comunidade, a gente aprende muita coisa, os próprios computadores, o computador mostra as coisas para gente só que a gente tem que saber ver, tem que saber enxergar, e quem procura enxergar aprende. Então aprendi muita coisa nesse telecentro, estou aprendendo ainda [...]. Quando tem curso, lá estou eu [...]. Aqui a gente aprende muita coisa. O serviço aqui faz a gente

acessar outras coisas que nos ensinam. A gente mais aprende que ensina, a gente ensina aqui, mas a gente mais aprende que ensina” (M4)³⁸.

Então, há uma preocupação em qualificar esses monitores para que eles possam agir como atores multiplicadores e assim legitimar sua participação no projeto. Além disso, capacitar não significa formar monitores a ponto de deixá-los prontos para trabalhar com todo e qualquer tipo de situação que irá surgir no dia-a-dia, e sim fornecer a eles um primeiro contato com as tecnologias, pois o conhecimento mais aprofundado sobre as tecnologias será adquirido no decorrer de suas atividades no telecentro.

Nesse sentido é que foi criado um telecentro específico para treinamento de monitores. O Telecentro de Formação para Monitores foi inaugurado em 2007 numa parceria da Prefeitura de Porto Alegre e Fundação Pensamento Digital, instituição responsável em ministrar os cursos. O objetivo deste centro de formação é promover inclusão social através da inclusão digital, capacitando os jovens não só para atuarem nos telecentros comunitários, mas, segundo o Coordenador geral da política, preparando-os para o mercado de trabalho.

“Aqui na João Alfredo, onde fica a sede da SRHSU foi inaugurado então o telecentro para formação dos monitores que funciona ali justamente para que eles possam se qualificar, possam ter uma proposta pedagógica junto aos usuários” (Coordenador geral da política dos Telecentros Comunitários).

“[...] vejo nos outros telecentros a falta de qualificação dos monitores. A prefeitura disponibiliza treinamentos e capacitações através do convênio da SDHSU e Fundação Pensamento Digital, mas, muitos telecentros não valorizam o fato. Quando os monitores não são capacitados, não têm como transmitir conhecimento para as respectivas comunidades. Todos os monitores no NCC Belém foram capacitados pela Fundação Pensamento Digital antes mesmo do convênio com a Secretaria de Direitos Humanos” (Coordenador NCC Belém).

Entretanto, alguns monitores criticaram a forma como foram estruturados os cursos de capacitação. Segundo eles, além de uma formação para orientar os usuários na utilização das ferramentas tecnológicas, o curso deveria dar uma preparação que fosse além do trabalho desenvolvido nos telecentros, que eles pudessem utilizar como

³⁸ M4 trabalha no projeto há três anos. Ele começou a freqüentar o Telecentro através de um amigo e logo foi convidado para ser monitor. Segundo ele, o projeto serviu para que ele crescesse profissionalmente.

um curso profissionalizante que os preparasse para o mercado de trabalho mais amplo. Outro ponto negativo levantado pelos monitores diz respeito aos limites impostos nos cursos de formação, pois eles não tinham autonomia para manusear e explorar os recursos dos equipamentos disponibilizados para as aulas de formação, limitando, assim, as aprendizagens.

“Se o objetivo deles é qualificar monitores, eles deveriam ter essa ênfase na formação. Eles dão o curso ali, aí termina o curso e tu te forma, aí tu te forma em que? Em monitor de telecentro. Tá, tudo bem, tu te formou em monitor de telecentro. No certificado vem especificado que concluímos um curso de qualificação para monitores de telecentros com uma carga horária de tantas horas. Acho que eles tinham que formar um monitor profissionalmente, já que aquilo foi feito para isso, que eles façam curso técnico ali, que a gente faça o curso técnico ali e que a gente seja técnico em alguma coisa que a gente aprendeu lá, que os monitores sejam reconhecidos fora dos telecentros como técnicos graças ao curso profissionalizante dos telecentros de formação para monitores. Pelo menos o que eu entendi no propósito de abrir aquele telecentro lá era qualificar os monitores e para qualificar tem que dar curso de qualificação para os monitores. Não só para saber operar mas para a vida do monitor também” (M4).

“Teve o curso que nós fizemos de monitores, teve outro de iniciação à tecnologia e agora estão fazendo uma nova turma para preparação de monitores. Mas eu acho muito pouco, pouco, pouco, pouco [...]. Se eles fizeram um centro de formação para monitores então qual é o objetivo deles: é ensinar os monitores. Aí eles colocam computadores que não abrem as coisas, tu vai lá com orkut bloqueado, com msn bloqueado, com you tube bloqueado, ou seja, todas as coisas que os usuários podem acessar aqui a gente não pode acessar lá, se eles querem nos ensinar como lidar com as coisas para passar para os usuários, eles têm que liberar as coisas para quem eles estão ensinando, como é que eles vão ensinar se tem uma porta fechada na frente. Durante o curso tem várias oficinas, por exemplo teve lá uma oficina de manutenção, então eles disseram: vocês vão aprender manutenção, aprende de forma básica, mas chega lá para aprender manutenção e não podemos sequer trocar a hora no computador porque tem senha. Como é que vamos aprender se não podemos mexer, não estamos para estragar, estamos para mexer [...]. A gente até respeita que tem que ter uma certa restrição com quem não sabe, mas quem está lá para aprender e disposto a aprender tem que abrir as portas para quem quer aprender, acho que tem que ter mais cursos, esse centro de formação tem que virar um centro de formação mesmo, porque por enquanto é um telecentro. É um telecentro que eles chamam só monitores para lá e ensinam, eles fazem lá o que a gente poderia fazer aqui se tivéssemos tempo para isso. Eles ensinam os usuários e os usuários somos nós, eles deveriam nos formar num centro de formação verdadeiro, levar técnicos, professores qualificados para lá e dar cursos valendo mesmo (M4).

Nesta última fala, fica explícito o desencantamento do monitor com os cursos de formação, que ao invés de servir como estímulo para que os monitores desenvolvam trabalhos mais qualificados junto aos telecentros, acaba sendo visto como um curso

vazio, sem informações que agregue valor ao cotidiano do telecentro. Talvez essa dinâmica dos cursos seja responsável pela desmotivação de alguns monitores a freqüentarem as aulas de formação, pois de acordo com alguns monitores,

“Eu não fiz a formação para os telecentros. Eu não fiz porque como eu trabalho em outro lugar os horários não conciliavam” (M1).

“Eu participei do curso específico para monitores, mas tive que sair porque estava dando problemas com as outras monitoras que ficavam aqui. E até eles acharem uma pessoa eu fiquei substituindo, então não tinha tempo, ficava aqui trabalhando no telecentro para ele não fechar” (M2).

Por fim, os monitores são considerados essenciais para que haja uma mediação entre usuários e a política dos telecentros. Ao mesmo tempo em que são estratégicos a fim de estabelecer um diálogo entre prefeitura e comunidade, eles também são alvos da política pública por pertencerem a esta realidade de excluídos sociais.

Passaremos agora a avaliar a política dos telecentros comunitários, tendo como foco os indicadores utilizados como instrumentos de avaliação da efetividade da política pública pesquisada. Também estaremos dando conta dos impactos desta política a partir do olhar das comunidades envolvidas no projeto, bem como de uma conceituação de inclusão digital partindo da perspectiva dos interlocutores desta pesquisa.

6 AVALIANDO A POLÍTICA PÚBLICA DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

Esta pesquisa foi pensada com o objetivo de avaliar a política dos telecentros comunitários implementados pela prefeitura de Porto Alegre em parceria com as associações comunitárias de bairro. Entretanto, institucionalmente, não há nenhum processo de avaliação em andamento e nenhum projeto que vise implementar um sistema de avaliação que dê conta de averiguar em que medida esta política está sendo efetiva.

Entretanto, este esforço é feito em alguns telecentros de maneira isolada, sem que haja um diálogo entre eles a fim de avaliar a política na sua totalidade. Alguns avaliam o projeto através do índice diário de freqüentadores, fazendo uma relação de quanto mais procurado, mais eficaz está sendo em sua comunidade. Outros mensuram a eficácia através de cursos de informática oferecidos à comunidade, relacionando o número de alunos formados com o grau de eficiência da iniciativa. Ademais, todas as unidades pesquisadas contam com um controle de presença para que possa ser computada a quantidade de usuários que freqüentam os telecentros diariamente.

A falta de conhecimento acerca de impactos dos telecentros nas comunidades e na vida dos usuários nos faz questionar se estes realmente estão cumprindo seu papel de promover a inclusão digital para que, através dela, as populações menos favorecidas possam alcançar a inclusão social.

Neste trabalho, está sendo considerado como avaliação da política pública dos telecentros o grau de satisfação dos coordenadores, monitores e usuários bem como a opinião destes sobre a efetividade da mesma. De acordo com Bittencourt (2007, p. 55),

entende-se por efetividade social a capacidade do programa afetar o meio em que se realiza, em especial a rede de articulações e parcerias específicas que facilitam sua execução. O conceito remete aos níveis de adesão e satisfação dos agentes implementadores e da população-alvo. Os indicadores sugeridos são os que estimam os graus de confiança, as redes sociais, os graus de apoios, os níveis de satisfação dos agentes implementadores, dos usuários e de grupos de interesse.

Dado o exposto, acreditamos que os impactos pela utilização das tecnologias não se medem tão somente em quantidade de indivíduos abrangidos pela política pública e sim em mudanças significativas na vida desses indivíduos. Para tanto, os

impactos dos telecentros vão além daqueles relacionados às tecnologias, e por isso merecem avaliações que verifiquem o grau de satisfação dos envolvidos e de que forma o programa contribui para que haja uma mudança estrutural na vida de quem o frequenta. Posto isso, passo à análise do nível de satisfação dos entrevistados com relação à política e a opinião dos mesmos sobre a efetividade do programa a qual pertencem.

Uma das questões abordadas no instrumento de pesquisa foi com relação à opinião do entrevistado sobre a eficácia do telecentro, ou seja, se ele era eficaz ou não. Conforme o coordenador do Telecentro Mercado Público,

“Ele cumpre as expectativas, sem dúvida. Olha tem pessoas que estão à margem da sociedade e aqui se sentem como cidadãos, e eu acredito que acontece mais em outros telecentros mais ativos que esse, quando a comunidade é forte e faz oficinas, e entrega para o telecentro o novo objetivo comunitário dela, ele atinge o objetivo principal. O problema é quando o telecentro é mal usado, ele não é coordenado, administrado, então ele vira uma lan house gratuita, ele perde a questão do conhecimento, da educação, enfim, ele perde seu objetivo”.

Na fala deste coordenador, fica evidente a importância que este dá ao telecentro, no sentido de o programa ser um espaço de aprendizagem e transformação social. O telecentro atua como um espaço socializador e age substantivamente na vida das pessoas, porém ele deve estar ancorado em ações que visem à inclusão dos usuários, não se transformando apenas em um espaço de acesso livre, sem medidas que venham a beneficiar a comunidade onde se insere.

Para o coordenador do Telecentro Vila Nova, este se constituiu como uma abertura para que as pessoas utilizem a tecnologia, pois quem não tem acesso ao computador, não tem acesso à nada e o programa dá oportunidades para que as pessoas da comunidade estejam se qualificando. Pode ser que a política não atinja um número ideal de moradores, mas atinge uma parcela dos moradores que, com certeza, não teriam oportunidade de se inserir se não existisse os telecentros. Este é o diferencial desta política, não visa atingir números grandiosos de usuários, mas atingir pessoas da comunidade dando-lhes qualificação e preparando-os para um futuro melhor.

Segundo uma usuária (U3), o telecentro é muito eficaz e atinge realmente a população que precisa e não atinge mais porque as pessoas não procuram, não se interessam em participar das atividades desenvolvidas. Um dos motivos para essa falta de interesse é cultural, pois as pessoas não estão acostumadas com esse tipo de serviço e acabam não valorizando algo que foi feito com a comunidade e pela comunidade.

“O trabalho é muito legal ali, tu sabe o que eu acho: o pessoal daqui não valoriza, tu vê, fica essa gurizada nas esquinas enquanto poderiam estar lá fazendo alguma atividade, eu digo pra eles, vão pra lá, uns quantos foram, eu tenho um sobrinho que fez curso ali e agora trabalha no Golf, por indicação do telecentro, então eu sempre indico né, o telecentro poderia ser muito mais utilizado, muito mais valorizado, tem vários espaços [...] tem a sopa, [...] os cursos profissionalizantes, os cursos de dança que deve ser muito bom [...] e o pessoal não aproveita essa oportunidade, é uma pena [...] um desperdício” (U3).

Quanto à análise feita pelos monitores, alguns concordam que o projeto qualifica e contribui para que os usuários consigam se inserir socialmente a partir dos recursos oferecidos à comunidade. Porém, eles criticam a falta de melhorias no projeto, pois pelo tempo que ele está implementado, já poderia ter tido avanços mais significativos, principalmente em alguns telecentros que se limitam a disponibilizar acesso livre, não propondo atividades que vão ao encontro das necessidades dos usuários.

“A política até é boa, ajuda a incluir, mas eu acho que ainda é pouco, eles deveriam ao invés de só colocar as máquinas, os monitores ali, eles deveriam oferecer os cursos também para os usuários. Os monitores, como o próprio nome já diz, serve para orientar, monitorar, auxiliar e não para ensinar. Então eles deveriam colocar aqui junto, com toda essa política do telecentro colocar um curso, pois se eles querem incluir quem não sabe nada, devem fazer alguma coisa. Aí eles colocam só monitores que não estão ali para ensinar, até pode ensinar, mas não conseguem até porque o objetivo não é para isso, então eles deveriam colocar junto do telecentro, eles mesmo deveriam colocar um curso para as pessoas aprenderem, aí acho que estaria um pouquinho mais completa a política dos telecentros. Aqui nós temos cursos que são direcionados para a comunidade que são de outros programas da associação, então a gente utiliza o espaço do telecentro da inclusão digital para dar aula de informática dos outros programas, então porque não organizar um curso do próprio projeto dos telecentros?” (M4)

Além da falta de cursos de capacitação, o espaço físico e a falta de infraestrutura também foram citados como problemas que limitam uma melhor avaliação dos

telecentros, pois faltam equipamentos considerados essenciais para apoiar o trabalho desenvolvido nestes espaços.

“Olha eu não conhecia o telecentro, eu fui conhecer através do CIEE e tem muitas pessoas que utilizam. Então segunda-feira é um dia que tem uma grande procura por questão da procura por estágios, principalmente porque agora o cadastro do CIEE é pela internet e eles mandam o pessoal aqui para fazer o cadastro. Pessoal vindo mandar currículo... então eu acho que poderia ser um pouco melhor, pois tem pessoas que não tem condições e queriam imprimir um currículo e não tem como, então se tivesse uma impressora ajudaria muito o pessoal que vem acessar aqui. Mas que nem aqui, estamos hoje com dez computadores, e agora foi feita uma reforma que melhorou bastante o ambiente de trabalho, e eles estão com a intenção de aumentar o número de computadores por que esse é o que tem mais procura. Embora que a espera sempre vai ocorrer porque o espaço é limitado, não tem onde colocar muitas máquinas. Acho que o projeto deveria ser ampliado para atingir mais pessoas” (M1).

A falta de equipamentos nos telecentros é explicada pelo coordenador geral do projeto como algo difícil de ser solucionado, pois depende de uma organização mais estrutural da política que envolve aumento de verbas e parcerias para a manutenção dos serviços adicionais. Segundo ele,

“[...] eles pedem muito impressoras dentro dos telecentros, mas como você vai organizar, colocar uma impressora num telecentro, aí um usuário quer cinco folhas o outro quer duas e não pode se cobrar, porque não é o problema de colocar a impressora, o problema todo depois é a manutenção, quem vai pagar o cartucho [...] e se nós cobrarmos existe o perigo de as pessoas terem que pagar pelo acesso e aí vai nos trazer alguns problemas que eu acho que não são interessantes para a questão da inclusão. Eu lutei muito pelo linux também pelo caráter livre e gratuito. [...] A nossa idéia é que muitos sejam incluídos com poucos custos”.

Este estudo mostra que os telecentros possuem uma importância para a comunidade abrangida e principalmente para os interlocutores desta pesquisa. A avaliação feita foi satisfatória, pois, apesar de algumas deficiências, a política promove a inclusão social e estimula a convivência entre os moradores. Para Pereira (2004b, p. 386), “os benefícios dos telecentros parecem ser inquestionáveis, não só para as pessoas que o utilizam efetivamente, mas também para aqueles que de alguma forma se beneficiam deles”. Portanto, a eficácia da política está ligada à qualidade dos serviços oferecidos e não à quantidade de indivíduos abrangidos. Sendo assim, além de qualificar o serviço, é desejo de todos os envolvidos que a política se amplie e

consiga atingir mais pessoas, pois uma política dessa natureza não pode ficar restrita a este público que atualmente atende, e sim quanto mais divulgada e quanto mais núcleos forem implementados, mais chances teremos de promover uma efetiva inclusão digital.

6.1 IMPACTOS DA POLÍTICA PÚBLICA DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

O estudo feito sobre o impacto da política dos telecentros comunitários na vida dos usuários nos trouxe algumas considerações importantes que devem ser trabalhadas neste capítulo antes que passemos às conclusões do trabalho.

Estudos vêm sendo feitos no sentido de comprovar que o uso e a apropriação das ferramentas computacionais fortalece a auto-estima, a confiança e a visão positiva do futuro nas comunidades (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002). Ao enfatizar o crescimento pessoal e a organização comunitária, apóiam transformações profundas e duradouras, essenciais ao desenvolvimento humano.

“Eu sempre me virei, fazia bolo, salgado pra fora, mas eu sempre quis trabalhar fora [...]. o meu sonho era voltar para o mercado de trabalho, quando fiz o curso no telecentro e voltei a trabalhar, voltou minha auto-estima, muito bom [...] eu sempre digo que pra mim foi uma grande porta que me abriu todos os caminhos, principalmente a minha auto-estima, tudo pra mim, mas o mais importante de tudo [...] fico até emocionada (choro) foi a minha auto-estima que tava bem pra baixo e agora eu estou bem diferente. O telecentro foi pra mim o que abriu todas as portas, pra mim foi maravilhoso, eu recomendo pra todo mundo que vão, não deixem de fazer porque é maravilhoso, é muito gratificante. Eu acho que essa é uma das funções dos telecentros, recuperar a auto-estima das pessoas, se reintegrar na sociedade”³⁹ (U3).

Cabe pensar, portanto, na educação digital como um importante instrumento de inserção social, seja no mundo do trabalho, na escola ou em outros espaços de sociabilidade, e isto tem um valor social que, no mínimo, é o do aumento da auto-estima daqueles que se tornam incluídos digitais e sua plena inserção nas diversas instâncias sociais.

³⁹ U3 tem cinquenta e seis anos e após fazer o curso no telecentro de sua comunidade obteve um emprego como balconista de farmácia. Hoje ela sente-se renovada, pois conseguiu realizar um dos seus sonhos que era voltar ao mercado de trabalho e estudar. U3 concluiu o ensino fundamental após ter começado a freqüentar o telecentro. Segundo ela, este foi o motivador para que ela voltasse a estudar.

De acordo com Pereira (2004b), os impactos dos telecentros ou de projetos que utilizam as TIC's se dão quando há uma mudança sensível na vida das pessoas, sem que esta dependa de maneira direta das ações do telecentro ou do projeto. Além disso, a autora salienta que os impactos do uso das tecnologias não se medem em quantidade de indivíduos conectados e sim em mudanças na vida desses indivíduos. Portanto, o impacto dos telecentros vai muito além daqueles relacionados às tecnologias e por isso merecem avaliações que impliquem processos, metodologias e teorias que ajudem a determinar de que maneira os telecentros se inserem, participam e afetam as dinâmicas sociais das organizações e das comunidades onde se instalam.

A educação é um ponto explorado nos telecentros e merecem total atenção. O incentivo para o estudo parte da coordenação dos telecentros e perpassa usuários e monitores. A cobrança vem no sentido de estimular ao máximo os usuários e monitores a estudarem e, além disso, a utilizarem as tecnologias para agregar conhecimentos nas atividades escolares. De acordo com o coordenador do Telecentro de Belém Novo, é importante estimular as pessoas da comunidade a estudar, e é necessário encorajar os monitores a estarem sempre se qualificando a fim de atuarem como agentes multiplicadores, dando exemplo positivo aos usuários dos telecentros.

“O núcleo tem que agregar na vida dos monitores, por isso eles têm que estudar bastante, pois como eles estarão falando para os alunos que eles devem estudar se os próprios monitores não estudam, por isso os monitores têm que ter qualificação e tem que estudar e atingir boas notas, senão é como se nós estivéssemos pregando ‘moral de cueca’”
(Coordenador do TC Núcleo Cultural Belém Novo).

Os telecentros influenciam o convívio escolar justamente por essa afirmação constante da importância do estudo e da qualificação para a vida das pessoas. Esta visão acaba, de certa forma, impregnando os usuários que procuram esses espaços, tornando-se mais uma das medidas positivas da política. Pois, segundo U3,

“com o telecentro eu voltei a estudar na EJA aqui no colégio à noite, agora eu tenho o primeiro grau completo, e isso começou mexendo no computador no telecentro [...] isso tudo aconteceu no ano passado, eu me separei, teve a separação e eu consegui superar, fiz o curso no telecentro e terminei o ensino fundamental, além disso, por causa do telecentro, arrumei o meu trabalho, então eu me firmei e deslanchei na farmácia. [...] Até aprender a mexer no sistema do computador da farmácia eu levei um suador [...] mas então eu fui aprendendo tudo, aprender inclusive a lidar com o público. [...] é um serviço de

muita responsabilidade e isso tudo começou com o telecentro, eu sempre digo para a gurizada: vão estudar né [...]. E eu comecei a procurar serviço, quando eu terminei o curso e aí apareceu [...]. Eu usava para procurar trabalho o currículo que me ajudaram a fazer no Telecentro, e aí surgiu [...] eu sou deficiente física, tenho problema no braço direito, [...] e a minha vaga no trabalho é de deficiente físico também, uma coisa puxou a outra [...]. Fez um ano e sete meses que eu estou trabalhando lá [...] tenho carteira assinada, tudo legalmente, recebo 13º, PIS. ou seja, tudo [...] com a separação, meu ex-marido custou para acertar uma pensão, porque ele também teve problema de saúde e com o meu trabalho eu segurei as pontas aqui em casa [...]. Então foi um sufoco para contornar tudo isso [...]. Mas eu consegui dar a volta por cima e o que me ajudou a contornar essa situação foi o meu emprego, me dediquei para ele [...] e isso eu devo ao telecentro”.

Além do retorno ao ambiente escolar, os telecentros propiciam uma inserção dos usuários no mercado de trabalho, seja através de auxílios como a confecção de currículos, seja pela qualificação que é dada na maioria desses espaços, ou pela parceria com empresas que selecionam usuários que fizeram cursos nos telecentros para nelas ingressarem.

“Estamos na nossa nona formatura do curso de informática. Em todas tivemos alunos empregados de Carteira Assinada, nas quatro últimas tivemos pessoas que ingressaram em universidades com bolsa integral do PROUNI. Usamos o telecentro para alfabetizar adultos, ensinar idiomas, desenvolver arte, literatura e capacitação profissional, trabalhando em parceria com governo, iniciativa privada e entidades do Terceiro Setor” (Coordenador do TC Núcleo Cultural Belém Novo).

Outro fator que me chamou a atenção durante a pesquisa de campo foi a quantidade de pessoas que tiveram contato pela primeira vez a um computador através dos telecentros. Conforme M1⁴⁰, o número de pessoas que vão ao telecentro para utilizar um computador pela primeira vez é significativo. É por isso que um monitor deve estar muito bem preparado para auxiliar um usuário sem nenhum domínio das ferramentas tecnológicas.

“Eu sempre que posso uso a internet, como eu estou no processo de separação, sempre que dá eu dou uma olhada no meu processo pela internet [...] a gente tem computador em casa, a minha menina tem [...] nos dias mais baratos a gente usa a internet discada [...]. Apesar de ter computador em casa, o da minha filha, eu fui ter contato com um computador pela primeira vez no telecentro [...]. Eu não gostava de mexer, ela achava o máximo, eu via ela

⁴⁰ M1 é a monitora mais nova dos telecentros estudados. Entrou no projeto em janeiro deste ano. Além de ser monitora do telecentro, trabalha também na iniciativa privada. Acha que seu trabalho é importante e gratificante ao mesmo tempo, pois ali ela tem a oportunidade de ajudar as pessoas.

mexer e eu ficava aqui olhando, e quando eu comecei a mexer, eu achei o máximo” (U3).

De acordo com Warschauer (2006), o cidadão deve ser respeitado como cidadão e não somente como mais um usuário, pois os moradores das comunidades atendidas em sua maioria já são excluídos e, portanto, o atendimento deverá ser feito de forma a agregar e estimular a volta daquele mesmo cidadão para o uso posterior. O objetivo é tentar deixar este usuário sem domínio das tecnologias mais a vontade possível, para que este queira retornar e dar continuidade ao processo de aprendizagem.

No próximo tópico, será abordado o tema central deste trabalho: a inclusão digital. Para finalizar esta pesquisa nos propusemos a refletir sobre o significado da palavra inclusão digital e a perspectiva dos envolvidos com a política pública dos telecentros sobre essa temática.

6.2 MAS AFINAL, O QUE É INCLUSÃO DIGITAL?

Estamos desde o início deste trabalho dialogando sobre exclusão e inclusão digital. Mas afinal, o que é inclusão digital? O que os interlocutores desta pesquisa, na figura dos coordenadores, monitores e usuários dos telecentros investigados pensam sobre a inclusão digital?

Conforme a UNESCO (2008), inclusão digital significa possibilitar acesso à rede mundial de computadores e o desenvolvimento das pessoas por meio das TIC's. No entanto, a inclusão não se dá apenas com o acesso às ferramentas computacionais. Acima de tudo, a inclusão tem por pressuposto melhorar as condições de vida de uma determinada comunidade ou região, ou seja, não se trata apenas de uma alfabetização digital, que é a aprendizagem necessária para que o indivíduo interaja com a tecnologia, mas sim, conforme aponta Rondelli (apud Silva, 2006, p. 14), “significa criar oportunidades para que os aprendizados adquiridos a partir dos suportes técnicos digitais possam ser empregados no cotidiano da vida e do trabalho das pessoas”.

A exclusão só acaba no momento que o usuário aprende que o computador é um meio de acesso a educação, ao trabalho, ao contato de troca com sua

comunidade, ao pensamento crítico e ao exercício pleno de sua cidadania (PAIVA apud COELHO, 2004, p. 20).

O modo mais simples, mas talvez o mais limitado de considerar o acesso às tecnologias, segundo Warschauer (2006), é por meio da posse de um equipamento. Portanto, não há dúvidas que a posse de um equipamento de informática faz parte do acesso às tecnologias, porém, isso não constitui em si um acesso completo, o qual, nos tempos atuais, requer conexão à internet, assim como habilidades e entendimento para utilizar o computador e a internet de modo socialmente válido. Ainda com Warschauer (2006, p. 57), “o que está em jogo não é o acesso às tecnologias no sentido restrito de haver um computador no local, mas sim o acesso no sentido mais amplo da capacidade de utilizar a tecnologia para finalidades pessoal ou socialmente significativas”. Para Passerino e Pasqualotti (2006, p. 249),

incluir, na era digital, é proporcionar condições, conhecimentos, oportunidades e recursos para que todos os indivíduos tenham condições de se tornarem parte da sociedade da informação, não somente como expectadores das mudanças, mas como alguém que faz a diferença, que age e interage por meio de ações que transformam e fazem as mudanças acontecer. Quando falamos sobre inclusão digital, não estamos nos referindo meramente ao acesso e utilização de computadores ou da internet pelas pessoas, mas à sua utilização para a construção de conhecimento e inclusão social pela participação em práticas sociais relacionadas e inseridas dentro de um espaço além daquele que se apresenta como disponível, designado como “ciberespaço”.

Em vista disso, as políticas de inclusão digital devem vir amparadas em políticas sociais mais abrangentes, pois apenas incluir digitalmente o indivíduo não basta, devemos incluí-lo socialmente para que este tenha condições de competir no mercado de trabalho bem como garantir seus direitos sociais. Sendo assim, não basta apenas garantir o acesso e o conhecimento técnico para que ocorram mudanças significativas, é necessária a utilização plena das TIC's para que elas realmente sirvam ao desenvolvimento de pessoas e comunidades excluídas, é preciso buscar saber a partir do aprendizado básico que garante o acesso, que sentidos são produzidos e que tipo de mudanças podem ser percebidas na vida das pessoas.

Dado o exposto, inclusão digital é a denominação dada aos esforços desenvolvidos por governos, organizações do terceiro setor e empresas privadas para

possibilitar que as pessoas possam obter os conhecimentos necessários para utilizar, com um mínimo de propriedade, os recursos tecnológicos existentes, assim como dispor de espaços para que se concretize esse processo de inclusão. Sendo assim, ela vai muito além do acesso, ela implica uma educação voltada na capacitação para o uso efetivo das TIC's. Não resolve apenas possibilitar o acesso, é preciso propiciar a construção do conhecimento.

Portanto, um ponto que merece destaque quando se discute a inclusão digital diz respeito a sua definição, pois existem inúmeros conceitos que tentam dar conta dessa denominação. Em geral, podemos dizer que há três propostas de inclusão digital. A primeira seria a inclusão via acesso, partindo do pressuposto que disponibilizando uma máquina ao indivíduo ele já estaria incluído digitalmente. Ou seja, a inclusão pelo simples acesso. A segunda trabalha a inclusão digital voltada à ampliação da cidadania, que diz respeito ao direito de interagir utilizando-se das tecnologias informacionais e computacionais. Já a terceira focaliza o combate à exclusão digital como elemento voltado à inserção das camadas pauperizadas ao mercado de trabalho, centrando esta na profissionalização e capacitação como meio de se inserir socialmente.

Contudo, partindo para as concepções levantadas pelos indivíduos pesquisados sobre o que seria inclusão digital, as respostas não variaram muito, pois a maioria, dentre eles os coordenadores, monitores e usuários dos telecentros, defenderam a idéia que inclusão digital vai além do acesso, ela envolve um aprendizado, um empoderamento do indivíduo, que além de modificar substancialmente a sua vida, consiga mudar também o modo de se relacionar na comunidade. Conforme o coordenador do Telecentro Comunitário de Belém Novo,

“incluir tem um sentido de fazer parte. Quando um jovem passa o dia em um telecentro jogando ou usando chats e na hora de encaminhar um currículo tem que escrever à mão, não está sendo efetivamente “incluído”, já que as empresas de RH dão preferência a currículos impressos e digitados. Quando uma criança passa o dia em um telecentro jogando e usando chats, mas não sabe efetivamente realizar uma pesquisa ou desenvolver num editor de texto um trabalho escolar ela não está incluída digitalmente, isto não é inclusão. A inclusão digital implica em incluir pessoas que até então não tinham acesso à realidade virtual de pesquisas, processos seletivos e toda a gama de facilidades que a informática agrega. Porém, se não traz benefícios efetivos (elevação da auto-estima, qualificação profissional, capacitação estudantil, qualidade de vida), então, não estamos falando de inclusão digital, apenas de mais um formato para processos de alienação, em que você coloca máquinas numa sala

e prega que está fazendo a inclusão – dê ao povo pão e circo. [...] Estamos na nossa nona formatura do curso de informática. Em todas tivemos alunos empregados de carteira assinada, nas quatro últimas tivemos pessoas que ingressaram em universidades com bolsa integral do PROUNI. Usamos o telecentro para alfabetizar adultos, ensinar idiomas, desenvolver arte, literatura e capacitação profissional, trabalhando em parceria com governo, iniciativa privada e entidades do terceiro setor. Estamos “incluindo digitalmente” a comunidade e acho que ainda temos muito o que aprender, mas o importante é estar num processo contínuo de desenvolvimento”.

Nesta perspectiva, é um dos propósitos dos telecentros estar capacitando os usuários para uma maior apreensão das tecnologias e dos benefícios que ela traz. Isso é possível através dos incentivos que são dados à comunidade, na figura dos cursos de capacitação, nas oficinas de informática, nas atividades paralelas desenvolvidas utilizando os recursos tecnológicos, pois o projeto compreende a inclusão digital como um mecanismo de transformação social e para tanto é necessário dar condições para que essa transformação aconteça.

“A inclusão digital é fantástica, mas não podemos nos iludir muito senão vira oba-oba. Na inclusão digital a pessoa tem que ser incluída totalmente né, ela tem que saber que esse é o caminho da sua emancipação social, senão ela simplesmente tem acesso. Por exemplo, as cotas na universidade não garante se manter na universidade e o canudo não garante emprego [...] o preconceito acontece entre os próprios pobres, isso é uma coisa ruim do ser humano, a própria vítima absorve a concepção dos opressores, então ele pensa como o opressor, mas a inclusão digital ajuda muito a transformar, principalmente os jovens. [...] O que precisa não é só colocar o jovem aqui, mas fazer um trabalho junto à mídia, para não alienar mais os jovens e sim educar (Coordenador do Telecentro Comunitário Campo da Tuca).

Na fala deste Coordenador, podemos perceber a relação da inclusão pelo simples acesso e a inclusão através de uma transformação social, que ele chama de emancipação social, que legitima o indivíduo e lhe dá condições de se inserir na sociedade de uma forma mais igualitária.

Para o coordenador do Telecentro Comunitário Vila Nova, a inclusão digital é um aprendizado, um avanço na vida das pessoas fazendo com que o indivíduo evolua, porque quanto maior a inserção da sociedade no mundo das tecnologias, maior será a perspectiva de uma educação mais igualitária e conseqüentemente, maior será a abertura para o mercado de trabalho. Conforme o coordenador do Telecentro Mercado Público, “eu entendo que inclusão digital não passa de uma democratização de acesso

às tecnologias digitais, [...] uma integração das pessoas de todos os níveis à informática, à tecnologia, acesso a novidades, acho que é isso a inclusão digital, focada nas camadas mais baixas”.

“Inclusão depende de um trabalho, tem que ter um trabalho [...] tem que ter um diálogo, um ensinamento [...]. Eu acho que além da máquina tem que ter uma orientação, uma explicação, porque só a máquina ali não ajuda, não inclui” (U3).

Entretanto, nem todos partem da premissa que inclusão digital é um processo que se dá a partir da transformação da realidade dos indivíduos. Alguns entrevistados defendem a idéia de que o importante para incluir é dar acesso aos equipamentos informacionais e também dar condições do indivíduo suprir suas necessidades cotidianas, que necessitam de um conhecimento, mesmo que introdutório, para manusear equipamentos tecnológicos que fazem parte do seu dia-a-dia.

“A inclusão digital é quando a pessoa não está perdida no meio dos outros que sabem lidar com equipamentos informatizados, é computador, é caixa de banco, enfim, esse monte de equipamentos. Quando a pessoa consegue ter uma noção de como funciona o equipamento digital a pessoa consegue operar qualquer tipo de equipamento. Quando essa pessoa conseguir operar qualquer tipo de equipamento sem aquele tipo de ‘me ajuda aqui, me ajuda aqui’ ela está incluída digitalmente [...]. Então, o que eu entendo por inclusão digital é o acesso da pessoa com o equipamento digital, no momento que a pessoa sabe utilizar o equipamento digital ela está incluída, agora como ela vai utilizar o equipamento não importa, o que importa é como acessar, o que importa é que ela vai utilizar” (M4).

“Eu já acho assim, onde ela sentar na frente do computador ela já está incluída digitalmente, se ela conseguir entrar em algum ambiente ela já está incluída digitalmente. Eu acho que a pessoa que acessa o computador, seja para jogar, entrar em sites de relacionamento, ou para fazer um trabalho, ela já está dentro, já está incluída” (M3).

“É o acesso das pessoas à informação, à internet, às pessoas poderem ver um e-mail, a ter acesso a informações e, hoje, muita informação só é obtida através da internet, principalmente trabalho, hoje em dia tudo tu manda pela internet, e se tu não tem essa possibilidade é realmente difícil de ter uma inclusão na comunidade” (U2).

Sendo assim, há divergências com relação a esse tema mesmo entre indivíduos que freqüentam a mesma política pública de inclusão digital. O que é

inclusão para uns não é para outros e essa discussão está longe de ser finalizada. De acordo com o coordenador do Telecentro Mercado Público, lazer também pode ser caracterizado como inclusão, porque lazer é vida, é bem-estar, mas não basta a política estar focada apenas para o lazer, ela deve ser direcionada a outros focos, a outras aprendizagens, concretizando-se numa efetiva inclusão digital e social, pois as duas abordagens, segundo ele, não podem ser excludentes, as duas realidades fazem parte da vida dos indivíduos e é necessário saber lidar com essa relação para que não fique uma imposição, um conceito fechado que não admite variações dentro do telecentro.

Nesse sentido, conforme Muller (2005), a inclusão não se resume a uma ou algumas áreas da vida humana. Ela é uma luta, um movimento que tem por essência estar presente em todas as áreas da vida humana. Inclusão refere-se, portanto, a todos os esforços no sentido de garantia da participação máxima de qualquer cidadão em qualquer arena da sociedade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os telecentros já são uma realidade em vários países e vêm se transformando numa alternativa cada vez mais utilizada para promover a inclusão digital. Porém, conforme visto, as mudanças ocorrem lentamente e, por isso, estas políticas acabam se tornando insuficientes para que haja um processo de inclusão digital que contemple todos os indivíduos. Para que a inclusão aconteça de fato, um número maior de medidas devem ser tomadas a fim de atingir seu principal objetivo, que é incluir as camadas menos favorecidas no fluxo globalizante de informações e conhecimentos, reduzindo assim as desigualdades socioeconômicas.

As parcerias de instituições privadas e até mesmo da sociedade civil, através de ONG's e movimentos sociais, são inevitáveis e devem ser aproveitadas pelos órgãos públicos para alavancarem esse processo de inclusão, porém, é indispensável o papel do Estado para que haja uma efetiva inclusão, que esta não seja apenas pontual, feita de forma isolada, mas que seja concretizada e atinja a todos através de políticas públicas universalizantes.

Ao longo deste estudo, analisamos os objetivos da política pública de inclusão digital representados pelos telecentros comunitários de Porto Alegre a fim de avaliar a política levando em consideração a sua efetividade. Assim, foi possível verificar que todos interlocutores desta pesquisa avaliaram a política, de uma maneira geral, como sendo positiva, focando alguns aspectos que podem e devem ser revistos e melhorados para que esta seja mais incisiva no combate à exclusão digital. Houve divergências por parte dos entrevistados a respeito do que seria inclusão digital, fazendo com que as opiniões se polarizassem entre o mero acesso e a utilização do espaço para a transformação social.

Portanto, o telecentro é de grande importância para os indivíduos pesquisados, colaborando para promover a inclusão digital, qualificando os usuários para o mercado de trabalho e estimulando a convivência social na comunidade. Nesse sentido, os telecentros atuam também como espaços de socialização para os jovens, fazendo com que os eles não fiquem o tempo ocioso na rua, expostos a vulnerabilidades.

Programas de inclusão digital como o dos telecentros têm como público preferencial as populações carentes, privadas não só do acesso às redes de

computadores, mas do acesso ao mundo do trabalho formal, da escolarização e do consumo de bens e serviços.

Sendo assim, partimos da idéia que os telecentros comunitários servem como mecanismos para, se não acabar, pelo menos minimizar a exclusão digital que permeia a sociedade. Acreditamos que essa política pública é eficaz em seus propósitos na medida em que possibilita acesso aos indivíduos até então excluídos de qualquer interação com as tecnologias de informação e comunicação. Sendo assim, eles possibilitam a inclusão social para as comunidades carentes e atuam como impulsionadores para uma maior inserção do cidadão em todas as instâncias da sociedade, pois a exclusão social é cíclica à medida que ela gera a exclusão digital e a exclusão digital pode transformar-se em exclusão social.

Apesar de seu potencial inclusivo, os telecentros instalados no Brasil, e mais especificamente em Porto Alegre, ainda estão longe de atender a demanda de excluídos digitais presentes em nossa cidade. Porém, mesmo os telecentros sendo considerados insuficientes para suprir uma demanda social, que seriam os analfabetos digitais, eles não são insignificantes para as comunidades onde se inserem, pois realizam um trabalho focado que acabam transformando as possibilidades de inserção da comunidade atendida, atuando como impulsionadores para uma inclusão social e digital.

Espera-se, contudo, que o presente trabalho possa contribuir com os formuladores, executores e demais agentes da política, servindo como instrumento para pensar em melhorias para a política dos telecentros comunitários de forma que esta se torne cada vez mais efetiva no seu propósito que é incluir digitalmente os indivíduos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Mariana R.; Rebelatto, Daisy N. *O Inventário dos Modelos de Avaliação para Políticas Públicas*. Disponível em: <<http://www.upis.br/dinamicadenegocios/modelodepoliticapubmarianaalmeida.pdf>>. Acesso em 14 jan. 2007.
- AMORETTI, Maria Suzana Marc. Internet: inclusão digital e inclusão social. *Cadernos do Aplicação*. Porto Alegre, v. 18, n. 1/2, p. 173-179, jan./dez., 2005.
- ANTUNES, Ricardo. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILI, Pablo; FRIGOTTO, Gaudêncio. *A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- ARRETCHE, Marta T. S. Tendências no Estudo sobre Avaliação. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 29-39.
- BARONE, Rosa Elisa Mirra. Educação e Políticas Públicas: questões para o debate. *Boletim Técnico do SENAC*. Rio de Janeiro v. 30, n. 3, p. 3-17, set./dez. 2004.
- BARROSO, João. O Estado, a Educação e a Regulação das Políticas. *Educação e Sociedade*. Campinas, v. 26, p. 725-752, número especial, 2005.
- BITTENCOURT, Jaqueline Marcela Villafuerte. *Uma Avaliação da Efetividade do Programa de Alimentação Escolar no Município de Guaíba*. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS, 2007.
- BONETI, Lindomar Wessler. Estado e exclusão social hoje. In: Zarth, Paulo Afonso.(Org.) *Os caminhos da exclusão social*. Ijuí: Ed. Unijuí, 1998, p. 9-44.
- BORNIA JR, Dardo Lorenzo. *Telecentros Comunitários: um projeto de educação digital*. Anais da Conferência Internacional – Educação, Globalização e Cidadania: novas perspectivas da Sociologia da Educação. 2007.
- BRASIL. Parâmetros Curriculares Nacionais: introdução. Brasília: MEC, 1998.
- CALSING, Elizeu Francisco. Situação da Avaliação de Programas Sociais. In: *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. Rio de Janeiro: Fundação CESGRANRIO, n. 1, p. 55-66, 1993.
- CANCLINI, Néstor García. *Diferentes, Desiguais e Desconectados: mapas da interculturalidade*. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2005.
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. Avaliação Participativa: uma escolha metodológica. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 87-94.

- CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- CAVALCANTI, Mônica Maria de Arruda. *Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais: uma abordagem conceitual*. Disponível em: <<http://www.interfacesdesaberes.fafica.com/sur/ojs/include/getdoc.php?id=34&article=24&mode=pdf>>. Acesso em 14 jan. 2007.
- CHOMSKY, Noam. Democracia e Mercados na Nova Ordem Mundial. In: GENTILI, Pablo. *Globalização Excludente*. Petrópolis: Vozes, 2000, p. 36-45.
- COELHO, Fabiana Alves. *Qualificação de monitores de Telecentros Porto Alegre: uma análise da experiência realizada pela FABICO/UFRGS*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Porto Alegre: Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação/UFRGS, 2004.
- COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. *Avaliação de Projetos Sociais*. Rio de Janeiro: Vozes, 1993.
- CONFORTO, Débora. Ambiente Informatizado na Periferia de Porto Alegre: os desejos e as ações de uma comunidade escolar. *A Paixão de Aprender*. Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre, n. 15, p. 64-68, 2002.
- COSTA, Alfredo Bruto da. *Exclusões Sociais*. Lisboa: Fundação Mário Soares, 1998.
- DELGADILLO, Karin; GOMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. *Telecentros Comunitários para o Desenvolvimento Humano: lições sobre Telecentros Comunitários na América Latina e Caribe*. Quito: Fundação Chasquinet, 2002.
- DRUCK, Maria da Graça. Sobre o taylorismo e o fordismo. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica: um estudo do complexo petroquímico*. São Paulo: Boitempo, 1999.
- DUPAS, Gilberto. A lógica da economia global e exclusão digital. *Estudos Avançados*. v. 12, n. 34, São Paulo: set./dez. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010340141998000300019&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 jan. 2007.
- FONSECA, Cláudia. *Família, Fofoca e Honra: etnografia de relações de gênero e violência em grupos populares*. Porto Alegre: Ed. Universidade/UFRGS, 2000.
- FREITAS, Neli Klix. Novas tecnologias, educação, formação de professores e construção do conhecimento. *Revista Iberoamericana de educación*. Universidade do Estado de Santa Catarina, n. 44/5, 2007.
- GIDDENS, Anthony. *A terceira via: reflexões sobre o impasse político atual e o futuro da social democracia*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

HOLANDA, Antônio Nilson Craveiro. *Avaliação de Políticas Públicas: conceitos básicos, o caso do Proinfo e a experiência brasileira*. Disponível em: <<http://unpan1.um.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047614.pdf>>.

Acesso em 22 jan. 2006.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira. *Inclusão Digital: criando laços entre bibliotecas públicas e telecentros comunitários*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Porto Alegre: Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação/UFRGS, 2004.

_____; et alli. Informação e Comunicação para a Cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. *II Ciberética: Simpósio Interacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética*. Florianópolis: 2003.

LOBO, Thereza. Avaliação de Processos e Impactos em Programas Sociais: algumas questões para reflexão. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 75-84.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli. *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO, Nádie Christina Ferreira. *Letramento, gênero, raça e ocupação no Brasil*. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS, 2004.

MACIEL, Ira Maria. Inclusão Digital: experiências e desafios com tecnologias de informação e comunicação. *TEIAS: revista da Faculdade de Educação/UERJ*. Rio de Janeiro, Faculdade de Educação, 2001.

MEIRELLES, Mauro. *As redes que se tecem nas escolas públicas de ensino médio de Porto Alegre: o uso das tecnologias digitais e a construção de indicadores de fluência digital a partir de uma abordagem sociotécnica*. [Dissertação de Mestrado] Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS: 2005.

MELO, Marcus André. As Sete Vidas da Agenda Pública Brasileira. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 11-27.

MÉSZÁROS, István. *Para além do Capital*. São Paulo, Boitempo, 2002.

MULLHER, Pierre; SUREL, Yves. *A Análise das Políticas Públicas*. Pelotas: Educat, 2002.

MULLER, Silvia Ambrósio Pereira. *Inclusão Digital e Escola Pública: uma análise da ação pedagógica e da informática na educação*. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Faculdade de Educação: UFRGS, 2005.

NEGRÃO, Télia. *Ciberespaço, Via de Empoderamento de Gênero e Formação de Capital Social*. [Dissertação de Mestrado] Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS, 2006.

OLIVEIRA, Rosa Meire Carvalho de. A inclusão digital como promessa de desenvolvimento: um olhar sobre o movimento dos telecentros e sua presença no Equador e na Bahia. *Análise & Dados*. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/8-23-c1-23.pdf>>. Acesso em: 19 dez. 2006.

PARADA, Eugenio Lahera. Qué es una política pública? In: PARADA, Eugenio Lahera (org.). *Introducción a las políticas públicas*. Fondo de Cultura Economica Chile S.A., Chile, 2002.

PASSERINO, Liliana M.; PASQUALOTTI, Paulo Roberto. A Inclusão Digital como Prática Social: uma visão sócio-histórica da apropriação tecnológica em idosos. In: PORTELLA, Marilene Rodrigues; PASQUALOTTI, Adriano; GAGLIETTI, Mauro. *Envelhecimento Humano: saberes e fazeres*. Passo Fundo: UPF, 2006, p. 246-260.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. *Impactos de Telecentros Comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes*. [Trabalho de Conclusão de Curso]. Faculdade de Educação/UFRGS: 2004a.

_____. Impactos Sócio-Culturais de Telecentros Comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes. *Em Questão*. Porto Alegre, v.10, n. 2, p. 375-388, 2004b.

PEREIRA, Thiago Ingrassia. *Pré-Vestibulares Populares em porto Alegre: na fronteira entre o público e o privado*. [Dissertação de Mestrado] Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS, 2007.

PEREZ, José Roberto Rus. Avaliação de Processo de Implementação: algumas questões metodológicas. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 65-73.

PESTANA, Maria Inês Gomes Pestana de Sá. Avaliação Educacional: o sistema nacional de avaliação da educação básica. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 53-63.

PINHEIRO, Humberto Lippo. As Políticas Públicas e as Pessoas Portadoras de Deficiência. In: SILVA, Shirley; VIZIM, Marli. (Orgs.) *Políticas Públicas: educação, tecnologias e pessoas com deficiências*. Campinas: Mercado de Letras, 2003.

PRÁ, Jussara Reis. Políticas Públicas de Gênero e Governabilidade. Políticas para a Mulher. Relatório da Gestão 1999/2002 do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher e da Secretaria de Estado dos Direitos da Mulher. Brasília, 2002.

RANGEL, Alexandre. O Brasil precisa é de inclusão social. *Revista Sociedade Digital*. São Paulo, 2003.

RIBEIRO, Antonia; CASTRO, Jane Margareth de; REGATTIERI, Marilza Machado Gomes. *Tecnologias na sala de aula: uma experiência em escolas públicas do ensino médio*. Brasília: UNESCO, MEC, 2007.

RIOS, Terezinha Azeredo. Avaliar: ver mais claro para caminhar mais longe. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 111-116.

ROSA, Tatiane da Silva da. *Lazer: concepções e vivências de uma juventude*. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS: 2007.

SANTOS, Sérgio Ribeiro dos. *Tecnologia da Informação e Democracia: como enfrentar a questão da info-exclusão*. Disponível em: <http://www.achegas.net/numero/32/sergio_santos_32.pdf>. Acesso em 14 jan. 2007.

SANTOS, Adroaldo Quintela. *Inclusão digital e desenvolvimento local no Brasil*. Disponível em: <<http://www.clad.org.ve/fulltext.pdf>>. Acesso em 22 nov. 2006.

SAUL, Ana Maria. Avaliação Participante: uma abordagem crítico-transformadora. In: RICO, Elisabeth Melo. (Org.). *Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate*. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais, 2006, p. 95-109.

SHIROMA, Eneida Oto. A Outra Face da Inclusão. *TEIAS: revista da Faculdade de Educação/UERJ*. Rio de Janeiro, Faculdade de Educação, 2001.

SILVA, Claudia Regina. Produção de Sentidos e Autoria no Cotidiano de um Telecentro Comunitário. [Dissertação de Mestrado]. Porto Alegre: Faculdade de Educação/UFRGS, 2006.

SILVA, Shirley. A Política Educacional Brasileira e as Pessoas com Deficiências: como difundir o discurso de uma política pública de direitos e praticar a privatização. In: SILVA, Shirley; VIZIM, Marli. (Orgs.) *Políticas Públicas: educação, tecnologias e pessoas com deficiências*. Campinas: Mercado de Letras, 2003, p. 73-100.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: questões temáticas e de pesquisa. *Caderno CHR Políticas Públicas*, nº1, Salvador, Centro de Recursos Humanos/UFBA, 2003.

WARSCHAUER, Mark. *Tecnologia e Inclusão Social: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Senac, 2006.

WOLTON, Dominique. *Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias*. Porto Alegre: Sulina, 2003.

APÊNDICES

TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE PORTO ALEGRE

Região 1 – Humaitá/ Navegantes/ Ilhas

- 1- Ceasa (Bairro Anchieta)
- 2- Vila Farrapos (Bairro Farrapos)
- 3- Ilha da Pintada (Associação dos Amigos, Artesãos e Pescadores da Ilha da Pintada)
- 4- Ilha a Pintada (Igreja Nossa Senhora da Boa Viagem)

Região 2 – Noroeste

- 5- Jardim Floresta (Bairro Jardim Floresta)

Região 3 – Leste

- 6- Vila Pinto (Bairro Bom Jesus)
- 7- Vila Tijuca (Bairro Protásio Alves)

Região 4 – Lomba do Pinheiro

- 8- Lomba do Pinheiro (Bairro Lomba do Pinheiro)
- 9- Vila Panorama (Bairro Lomba do Pinheiro)

Região 5 – Norte

- 10-Asa Branca (Bairro Sarandi)
- 11-Grande Santa Rosa (Bairro Rubem Berta)
- 12-Parque dos Maias (Bairro Parque dos Maias)
- 13-Nova Gleba (Bairro Nova Gleba)

Região 6 – Nordeste

- 14-Chico Mendes (Bairro Mário Quintana)
- 15-Timbaúva (Bairro Mário Quintana)

Região 7 – Partenon

- 16-Campo da Tuca (Bairro Partenon)
- 17-Leonardo Murialdo (Bairro Partenon)
- 18-Maria da Conceição (Bairro Partenon)

Região 8 – Restinga

- 19-Restinga Nova (Bairro Restinga)

Região 9 – Glória

- 20-Belém Velho (Bairro Belém Velho)

Região 10 – Cruzeiro

21-Maria Mulher (Bairro Santa Tereza)

22-Vila Cruzeiro (Bairro Santa Tereza)

Região 11 – Cristal

23-Ursa Maior (Bairro Cristal)

24-Vila Pedreira (Bairro Cristal)

Região 12 – Centro-Sul

25-Vila Nova (Bairro Vila Nova)

26-Campo Novo (Bairro Campo Novo)

Região 13- Extremo Sul

27-Belém Novo (Bairro Belém Novo)

28-NCC Belém/Chapéu do Sol (Bairro Belém Novo)

Região 14 – Eixo Baltazar

29-Rubem Berta (Bairro Rubem Berta)

30-Vila Ingá (Bairro Passo das Pedras)

Região 15 – Sul

31-Beco do Adelar (Bairro Serraria)

Região 16 – Centro

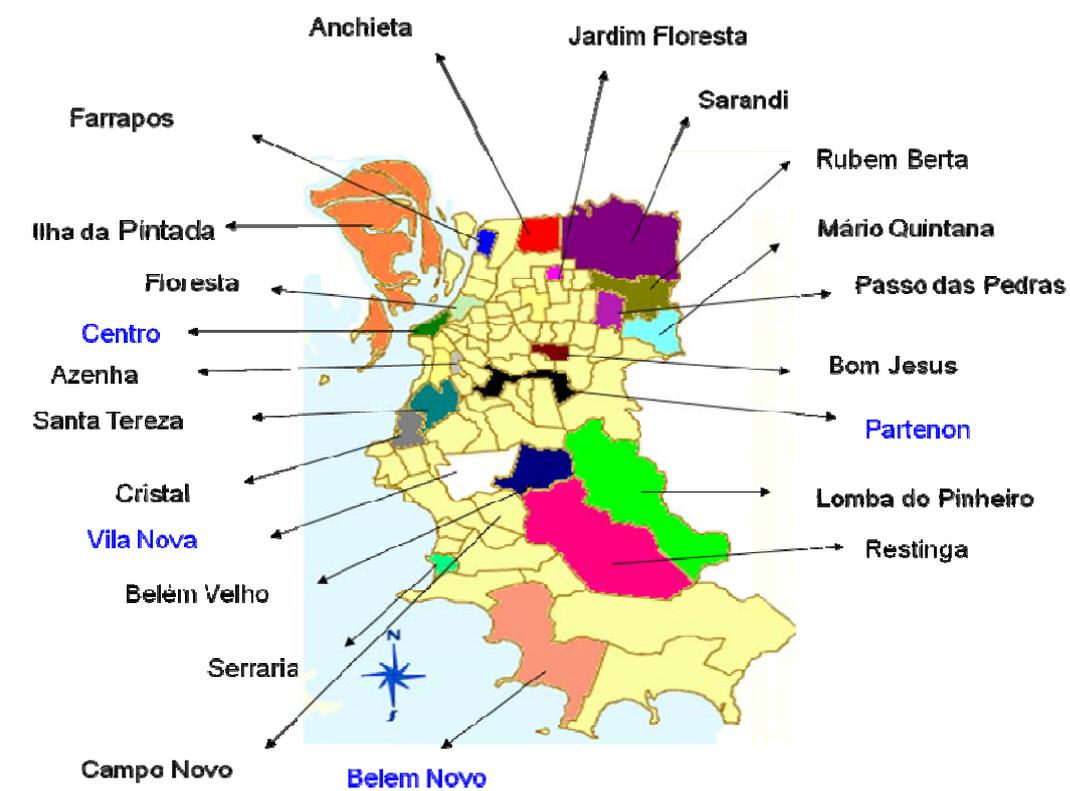
32-Bandejão Popular (Bairro Azenha)

33-Ilê Mulher (Bairro Floresta)

34-Lupicínio Rodrigues (Bairro Azenha)

35-Mercado Público (Bairro Centro)

Localização dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre



Obs. Mapa adaptado para este trabalho.

ROTEIRO DE ENTREVISTA - COORDENADOR GERAL DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

1. Atributos pessoais: nome, idade e formação acadêmica;
2. Trajetória no projeto: Há quanto tempo está envolvido com os Telecentros Comunitários de Porto Alegre? Que função desempenha no projeto e como foi sua inserção no mesmo?
3. Quais as dificuldades que os Telecentros Comunitários enfrentavam e enfrentam nos dias de hoje?
4. Que tipo de avanços os Telecentros Comunitários tiveram desde a sua implementação?
5. Qual é a sua contribuição para o projeto?
6. Fale-me sobre o seu posicionamento sobre a eficácia do Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre.
7. Dados sobre os Telecentros: Atualmente, quantos estão em funcionamento? Quantos monitores trabalham no projeto?
8. Quais Telecentros possuem cursos de capacitação?
9. Quem define e como é definido os cursos de capacitação? A Coordenação do projeto influencia na construção do planejamento dos cursos? Quem leciona os cursos?
10. Como são captadas as verbas para os Telecentros Comunitários? Tem parcerias com o setor privado?
11. Como é feita a segurança dos Telecentros?

ROTEIRO DE ENTREVISTA - COORDENADORES DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

1. Atributos pessoais: nome, idade e formação.
2. Trajetória no projeto: Há quanto tempo está envolvido com os Telecentros Comunitários de Porto Alegre? Que função desempenha no projeto e como foi sua inserção no mesmo?
3. Quais as dificuldades que este Telecentro Comunitário enfrentou e continua enfrentando atualmente?
4. Quais os avanços que este Telecentro teve desde sua implementação?
5. Qual é a sua contribuição para o projeto?
6. Fale-me sobre o seu posicionamento sobre a eficácia do Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre.
7. O que é inclusão digital para você?
8. Quantos monitores têm neste Telecentro?
9. Quem os seleciona?
10. Este Telecentro possui curso de capacitação?
11. Se possui, quem os leciona?
12. Este Telecentro possui parcerias de Instituições privadas e/ou organizações sociais? Se sim, quais?
13. Quantas máquinas possuem neste Telecentro?
14. Qual é a média de usuários que o freqüentam?
15. Qual é seu público alvo?

ROTEIRO DE ENTREVISTA - MONITORES DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

1. Atributos pessoais: nome, idade e escolaridade.
2. Trajetória no projeto: Há quanto tempo atua como monitor do Telecentro?
3. Como foi o percurso para ser monitor? Você foi indicado?
4. Você era usuário do Telecentro antes de ser contratado como monitor?
5. Como você avalia a organização deste Telecentro?
6. O que você acha da Política Pública dos Telecentros Comunitários? Ela é eficaz?
7. O que é inclusão digital para você?
8. Você fez algum curso de formação antes de atuar como monitor?
9. O que você achou do curso?
10. Qual é o público que frequenta este Telecentro? Você acredita que este Telecentro inclui quem realmente não era incluído digitalmente?
11. Quanto tempo cada usuário tem para utilizar os computadores?
12. É proibido acessar *sites* de relacionamento e *MSN*? Como é feito esse controle?

ROTEIRO DE ENTREVISTA – USUÁRIOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

1. Atributos pessoais: nome, idade e escolaridade.
2. Você trabalha? Se sim, qual é sua ocupação?
3. Para que você procura o Telecentro Comunitário?
4. Com que frequência utiliza o Telecentro?
5. Você o considera organizado?
6. Você recebe ajuda dos monitores, quando necessário?
7. Você acredita que o Telecentro Comunitário é eficaz enquanto política pública de inclusão digital?
8. O que é inclusão digital para você?
9. Você já fez algum curso de formação nos Telecentros?
10. Como você teve conhecimento deste Telecentro?
11. Você possui computador em casa? Se sim, este computador possui conexão com a internet?
12. Se você possui computador com conexão em casa, para que utiliza o Telecentro?
13. O que representa este Telecentro na sua vida?

QUADROS ANALÍTICOS

COORDENAÇÃO GERAL DOS TELECENTROS

INDICADORES	FRAGMENTOS DA ENTREVISTA
Organização da Política Pública;	<p><i>“Quando assumi, de cara já percebi que teriam questões estruturais que deveriam ser modificadas sob pena do projeto terminar nele mesmo, questões administrativas, questões de pagamentos, questões de investimento no maquinário, porque o que acontece: o espaço Telecentro na verdade ele é um espaço que tem um custo muito alto para a prefeitura e para todos envolvidos, porque trata de tecnologia, trata-se de aquisição de microcomputadores, de linha de transição de dados da telefonia e mais de pagamento também dos monitores (...)”</i></p> <p><i>“ (...)eu propus para o Secretário que a gente colocasse o CIEE, o que acontece com o CIEE: aí as pessoas tem que estar estudando, e aí eu acho que isso é um ponto positivo porque eu não posso colocar no Telecentro o meu filho, a minha nora, etc. e isso eu terminei nos telecentros, questão do grau de parentesco (...). Há um tempo de permanência porque o CIEE exige, semestre a semestre, que aja a entrega da documentação, uma renovação e tem que estar efetivamente matriculado no ensino médio e isso é importante porque qualifica e sem qualificar tu não tem como fazer com que esse estagiário possa passar conhecimentos para a comunidades e ele mesmo não está preparado para isso. (...)”.</i></p> <p><i>“(...) eu consegui que a procuradoria do município mudasse a questão burocrática e hoje para abrir um Telecentro a documentação exigida é o estatuto da associação, para efetivamente saber se ela existe, o documento do representante legal que é a carteira de identidade frente e verso, o CNPJ e uma declaração de idoneidade e só, não vamos mais pedir outro tipo de documentação, senão tu não vai fazer a inclusão, porque o que se leva em consideração para a abertura de um Telecentro: se leva em consideração o índice de criminalidade, porque essa secretaria é uma secretaria de direitos humanos e segurança urbana e a segurança paradoxalmente falando se dá através da inclusão digital, é uma das facetas entende, então o que acontece: nós temos que facilitar para que as coisas realmente funcionem nas comunidades, isso não quer dizer que tu vá agir de uma forma digamos ilegal, não cumprindo as formalidades, mas as formalidades são importantes na medida que a comunidade também não é prejudicada, tem que saber dosas isso e aí graças a Deus que a Procuradoria Geral do município deu parecer favorável e hoje são só esses documentos para a abertura dos telecentros. Então a questão burocrática foi resolvida, foi banida. (...)”</i></p> <p><i>“Na verdade nós temos mais de 35 Telecentros em funcionamento, mas temos que legalizar algumas coisas, por exemplo nós temos dois, porque eu entendo assim: não tem porque tu investir todo o recurso só num tipo de Telecentro, que é o Telecentro comunitário que é 90% digamos assim dos nossos Telecentros, dois Telecentros estão em funcionamento mas nós precisamos legalizar algumas coisas porque há também um entendimento diferente do jurídico em relação a essa situação que é dois Telecentros técnicos na Escola Dom João Becker e na Escola Protásio Alves, porque o que eu entendo os monitores e ex monitores ou qualquer pessoa da comunidade pode participar do processo seletivo para que possa participar de uma qualificação por módulos com conteúdo programático, tudo para esse semestre, é um ano e meio que esse digamos assim, essa pessoa que obteve o grau</i></p>

	<p><i>mínimo para que possa participar deste curso de capacitação durante um ano e meio e aí ele vai ser absorvido no mercado de trabalho pela Assespro, eu fiz um contato com a Assespro e eles montaram um curso com esses módulos justamente para as pessoas serem absorvidas pelo mercado de trabalho, que é também uma forma mais inteligente de trabalhar a inclusão, ou seja, não fica só no comunitário, mas aqueles que são monitores poderão ter a oportunidade, um avanço e conseqüentemente melhorando a sua renda econômica”.</i></p>
Infra-estrutura da Política;	<p><i>“Essas máquinas para iniciar o programa, pelo que me consta, foram doadas pelo Banco do Brasil a Caixa Econômica Federal, que bom que, pois graças a essas duas instituições financeiras a gente iniciou, só que logicamente, como elas foram doadas elas já vieram com algum déficit de qualidade, então no máximo mais um ou dois anos e aí ela não serve mais para esse tipo de programa de inclusão digital, mas iniciou, aí o que eu fiz: imediatamente fiz um projeto para o governo federal para o ministério da Ciência e Tecnologia para aquisição de microcomputadores para substituir e ou implementar novos Telecentros. E aí graças a Deus em 2006/2007 veio o parecer favorável dizendo que a Prefeitura de Porto Alegre havia sido beneficiada com 500 mil reais para aquisição de equipamentos novos é um município com não sei quantos mil habitantes um milhão e quatrocentos por aí nós temos que entrar com 20% de contrapartida, isso é legal é a lei que prevê, então nós entramos com 100 mil reais, 500 mil reais do ministério da Ciência e Tecnologia e 100 mil da Prefeitura, totalizando 600 mil reais e conseguimos fazer uma excelente compra, fizemos através do pregão eletrônico, isso foi uma exigência que eu fiz da Prefeitura, porque o pregão eletrônico ele é transparente e qualquer empresa do país pode participar, não é licitação feita às escondidas nem à noite é feito claramente e conseguimos com que uma empresa de Santa Catarina fosse a vencedora, pagando mais ou menos 1.200 reais por máquina, preço bom. Conseguimos quase 500 computadores novos, onde todos os Telecentros já receberam, já foram modernizados e nós vamos abrir mais 10 Telecentros, inclusive eu tenho a lista aqui, nós só estamos vendo a questão elétrica e lógica, porque isso tem um custo também”.</i></p> <p><i>“Eu sei que colocar assim é muito fácil, mas na prática tem demonstrado isso, e realmente eu acho que a população merece respeito e eu me sinto muito satisfeito em termos alguns resultados, porque esses resultados não se consegue perceber muito bem agora, mas no momento que foram inaugurados cada Telecentro você precisa ver assim a felicidade das pessoas tendo computadores novos, porque eles sempre tem que ter só o resto? Porque a campanha do agasalho dá roupa usada, porque o Telecentro é só computador usado, não estou dizendo que não foi importante a ajuda dessas instituições financeiras, ótimo, mas por que eles não têm direito de ganhar uma coisa nova também, Acho que temos sempre que trabalhar a auto estima as pessoas também. Muitas pessoas que eu conheço que tem um ouro nível social não tem um computador desses dentro de sua casa, e a comunidade está tendo essa oportunidade. E todos os computadores que adquirimos foram destinados para os Telecentros (...) isso gerou processos para prestação de contas mas nós estamos respondendo todos. (...)”</i></p>
Monitores;	<p><i>“A idéia do CIEE é que os próprios Telecentros, a própria coordenação de cada Telecentro indique os seus monitores, e isso ocasiona o que: ocasiona uma diminuição do deslocamento, até porque as pessoas já moram na própria comunidade e então ela vai economizar a passagem de ida e volta para outro local. Além disso, proporciona uma proximidade com os usuários, até porque elas conhecem a realidade, elas já convivem naquela comunidade. O estagiário tem que pagar a passagem do bolso deles mesmo, então isso ajuda os próprios monitores a economizar. O projeto não paga as passagens de deslocamento do monitor, eles fizeram uma análise (idealizadores do projeto), sei que não é uma fortuna mas para quatro horas diárias, nós estamos, digamos assim, na média de pagamento,</i></p>

	<p>porque um trabalhador normal ganha hoje uma média de 380 reais, então o estagiário com 4 horas ganha 300, claro que eu não vou entrar no mérito do custo de vida que realmente é muito maior, mas a gente não pode também ultrapassar digamos assim, o bom senso do que estão pagando por aí, isso era uma das coisas. Até o dia 10 de cada mês os monitores recebem sua bolsa auxílio, nós temos essa fiscalização eletrônica porque tem o número do contrato, onde ele está estagiando (...)"</p> <p>"Aqui na João Alfredo, onde fica a sede da SRHSU foi inaugurado então o Telecentro para formação dos monitores que funciona ali justamente para que eles possam se qualificar possam ter uma proposta pedagógica junto aos usuários. (...) Então, num período mais ou menos de 30 meses o programa tomou uma outra dimensão. (...) Agora eu posso falar que realmente é um programa com qualidade, não que os antecessores não fizeram um bom trabalho, fizeram, mas estavam os contratos irregulares, a verba pública tem que estar organizado em um convênio, os monitores eram contratados, os pagamentos atrasavam, máquinas obsoletas, o programa estava se dirigindo ao fim, se tu não tivesse uma agilidade rápida tu termina com um programa em pouco tempo, e te digo mais, se a pessoa que assumir aqui depois, não sei como fica essa questão política, senão fizer um planejamento, daqui há 3 anos para mudar o maquinário, vai voltar à situação que eu peguei, então esse planejamento tem que ser feito. (...)"</p>
Atividades oferecidas pelo Telecentro;	<p>"No NCC Belém nós temos um coordenador que foi da Fundação Pensamento Digital e aí a partir da necessidade dos usuários eles montam seus próprios cursos, com certificado, com apostila. Os cursos não são definidos por nós porque eu penso que tu tem que dar autonomia, liberdade com responsabilidade, por exemplo: o que nós exigimos é que os monitores vêm até o Telecentro de formação, tenha qualificação e também a comunidade e a própria direção do Telecentro tem que começar a ter iniciativas, porque não pode ir tudo pronto, tem que ter um comportamento pró-ativo, pró-ativo no sentido de perceber as necessidades da comunidade e formatar seus próprios cursos. Como por exemplo, em 2006, através de um recurso da Secretaria de Segurança pública, nós conseguimos ministrar quase 1000 cursos no Senai, só que não era dentro do ambiente do telecentro, mas muitas pessoas tiveram a oportunidade de se qualificar e fazer o curso de informática básica de 60 horas no Senai. E não deixa de ser um outro viés da inclusão digital (...) acho que a questão de um comprometimento mínimo na questão pedagógica onde os estagiários e coordenadores devem participar do Telecentro de formação, por outro lado dá liberdade para que eles possam criar algumas capacitações de acordo com as peculiaridades de cada região da comunidade, e eu acho que aí fica o bom senso paira sobre todos, nós não podemos ser tão ditadores mas também não podemos deixar ao Deus dará, então a gente procura dosar as coisas, por exemplo o NCC Belém, eles mesmo tem a iniciativa de fazer cursos e realmente é elogiável, eles caminham com as próprias pernas e a gente vê que isso está dando resultado e então se incentiva, então cada um tem uma velocidade dentro desse contexto (...)"</p> <p>"O importante é que esses cursos não prejudiquem o acesso da comunidade, porque tem muita gente que quer marcar uma perícia do INSS então ela vai no Telecentro e consegue agendar sua perícia, então eu tenho que dar um espaço dentro dessas 12 horas para a comunidade utilizar e outra para eles se qualificar, porque dá para fazer as duas coisas (...). Temos o problema que não temos dinheiro para fazer apostilas, aí tem que fazer parceiras, eles pedem muito impressoras dentro dos Telecentros, mas como você vai organizar, colocar uma impressora num Telecentro, aí um usuário quer cinco folhas o outro quer dois e não pode se cobrar, porque não é o problema de colocar a impressora, o problema todo depois é a manutenção, quem vai pagar o cartucho (...) e se nós cobrarmos existe o perigo das pessoas terem que pagar pelo acesso e aí vai nos trazer alguns problemas que eu acho que não são interessantes para a questão da inclusão. Eu lutei muito pelo linux também pelo caráter livre e gratuito. (...)"</p>

	<i>A nossa idéia é que muitos sejam incluídos com poucos custos 9...)</i> ”.
Perspectiva do entrevistado sobre inclusão digital;	<i>“Qual é o foco? A inclusão digital, fazer com que as pessoas menos favorecidas economicamente possam ter acesso à informática, pode ter acesso à internet, a acessar e-mail, enfim, o alfabetismo digital, que é a inclusão social em última análise. Antes nós falávamos do analfabetismo da escrita e hoje é o analfabetismo digital”.</i>
Envolvimento de organizações da sociedade civil no projeto;	<p><i>“A questão dos Telecentros funciona no sentido que as associações sem fins lucrativos encaminham um ofício para a Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana solicitando a implementação de um Telecentro né, e cada uma das pessoas envolvidas, dos entes envolvidos assumem uma responsabilidade, então a associação do Canto, a associação do Canto é lá da Restinga, falando isso hipoteticamente, ela tem um espaço, um local que pode ser colocado microcomputadores mas também não é só colocação de microcomputadores fisicamente falando, tem que se fazer uma avaliação da instalação elétrica e dos pontos lógicos. Também tem um custo para a prefeitura, porque quem faz essa parte é a Procempa, a associação faz o pedido, quando ela faz o pedido ela já sabe que vai arcar com as despesas de limpeza do prédio e energia elétrica, a energia elétrica ela tem um problema, ela aumenta substancialmente na medida que 10 microcomputadores ligados praticamente 12 horas tem um aumento de energia elétrica, e muitas vezes essas associações não tem recurso para pagar essa conta, ainda tem essa questão, cada um tem que assumir uma responsabilidade (...)</i>”</p> <p><i>“ (...) a Procempa que também faz parte do convênio ela assume a responsabilidade da instalação elétrica, dos pontos lógicos e da linha de transição de dados, essa linha de transição de dados que é a telefonia, ela identifica o custo e manda para nós na SRHSU a fatura mensal, que isso dá em torno de 14 mil reais hoje e na época, como eram as associações que assumiam o pagamento dos monitores, elas teriam também que pagar os direitos trabalhistas, então tu pensa bem, tem fundo de garantia, (...) vem uma série de direitos trabalhistas que não podem ser omitidos, então o que eu percebi na época, que não pode ser feito nessa modalidade de contratação, porque inclusive as associações não tem contadores e muitas vezes os pagamentos, para pagar os monitores dos Telecentros, eles iam na Fazenda Municipal, não se efetivava o pagamento porque a documentação legal não estava correta, as questões fiscais não estavam sendo pagas corretamente,(...) por isso as contratações agora são feitas via CIEE”.</i></p>

TELECENTRO NÚCLEO CULTURAL BELÉM NOVO

INDICADORES	FRAGMENTOS DE ENTREVISTAS
Organização da Política Pública;	<p><i>“Esse programa mudou a minha vida, ele é muito bom (...) Pra mim foi uma grande porta que abriu todos os caminhos, principalmente a minha auto-estima, tudo pra mim, mas o mais importante de tudo ... fico até emocionada (choro) foi a minha auto-estima que tava bem pra baixo e agora eu estou bem diferente. (...) o Telecentro foi pra mim o que abriu toas as portas, pra mim foi maravilhoso, eu recomendo pra todo mundo que vão, não deixem de fazer porque é maravilhoso, é muito gratificante. Eu acho que essa é uma das funções dos Telecentros, recuperar a auto-estima das pessoas, se reintegrar na sociedade”. (Usuária)</i></p>
Avaliação quanto à efetividade da Política;	<p><i>“Cada comunidade tem suas próprias peculiaridades. Portanto, não existe um projeto padrão para todos. Mas, creio que bibliografia e pesquisa de campo sejam itens necessários para a implementação de qualquer projeto social. Creio que os telecentros deveriam, gradativamente, deixar de lado o empirismo para buscarem conhecimentos acadêmicos associados às experiências das comunidades. Quando falta a leitura e informação, mesmo que a ONG consiga um resultado positivo, corre o risco de “descobrir a roda” novamente, porque não sabia que algum autor já havia feito um estudo de caso similar. Usar dinheiro público para desenvolver Telecentros com perfil de “lan house” é ineficaz para a qualificação da comunidade”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“O programa é válido, o problema é que tem tipo o orkut e muitas limitações. Aqui o msn é bloqueado mas o orkut nós não conseguimos bloquear ainda. Eles não respeitam muito. Até quando nós estamos dando aula eles entram sem a gente ver”. (Monitora)</i></p> <p><i>“Com o Telecentro eu voltei a estudar no EJA aqui no colégio à noite, agora eu tenho o primeiro grau completo, e isso começou mexendo no computador no Telecentro (...) isso tudo aconteceu no ano passado, eu me separei, teve a separação e eu consegui superar, fiz o curso no Telecentro e terminei o ensino fundamental, além disso, por causa do Telecentro, arrumei o meu trabalho, então eu me firmei e deslanchei na farmácia. (...) Fez uma ano e sete meses que eu estou trabalhando lá (...) tenho carteira assinada, tudo legalmente, recebo 13º, PIS ou seja, tudo (...) com a separação ele (ex marido) custou para acertar uma pensão, porque ele também teve problema de saúde e com o meu trabalho eu segurei as pontas aqui em casa. (...) então foi um sufoco para contornar tudo isso. (...) mas eu consegui dar a volta por cima e o que me ajudou a contornar essa situação foi o meu emprego, me dediquei para ele (...) a gente tem cursos na farmácia que recuperar a nossa auto-estima, porque eles nos valorizam muito (...) o salário não é aquela coisa, mas dá para sobreviver, para viver com dignidade (...) é um salário digno”. (Usuária)</i></p> <p><i>“Acho que sim, que o Telecentro é eficaz e atinge mesmo a população que precisa e eu vou te dizer mais uma coisa, só não atinge mais porque as pessoas não procuram mais, porque é uma porta a mais que se abre pra ti (...), as pessoas não aproveitam a oportunidade”. (Usuária)</i></p>
Satisfação quanto a espaço físico e	<p><i>“ Nós temos computador, nós temos os computadores do pensamento digital, nós temos os computadores</i></p>

equipamentos;	<p><i>novos, agente tem que explorar as ferramentas e aproveitar que temos a biblioteca como auxílio. (...) Atualmente temos doze máquinas equipadas com toda a tecnologia possível. Temos dois monitores que trabalham conosco, ambos tem carteira de trabalho assinada. Utilizamos o espaço do Núcleo Comunitário de Belém Novo e uma grande parcela das atividades desenvolvidas no Núcleo funcionam no Telecentro, utilizando os computadores (...). (Coordenador).</i></p> <p><i>" (...) tu precisa ver que sala de informática tem o Telecentro, que coisa boa, é muito boa e mais uma vez as pessoas não dão valor". (Usuária)</i></p>
Organização interna do Telecentro;	<p><i>"O acesso é restrito. Devido aos cursos feitos no espaço do Telecentro, temos uma restrição de horário para acesso livre. No mínimo 1 h e 30 minutos. Nas sextas e sábados são três horas. (...) Nosso Telecentro permite a impressão gratuita de currículos, trabalhos escolares, marcações de consultas do INSS e inscrições em concursos públicos". (Coordenador)</i></p> <p><i>"De 34 pessoas que trabalham no núcleo, 32 já foram alunos do telecentro, da informática". (Coordenador)</i></p> <p><i>"Possuímos uma média de atendimento mensal superior a quatrocentas pessoas, sendo mais de uma centena exclusivamente no telecentro. Todas as atividades do NCC Belém são gratuitas, sem exceção". (Coordenador)</i></p> <p><i>"O trabalho é muito legal ali, tu sabe o que eu acho: o pessoal daqui não valoriza, tu vê, fica essa gurizada nas esquinas enquanto poderiam estar lá fazendo alguma atividade, eu digo pra eles, vão pra lá, uns quantos foram, eu tenho um sobrinho que fez curso ali e agora trabalha no Golf, por indicação do Telecentro, eu sempre indico né, o tc poderia ser muito mais utilizado, muito mais valorizado, tem vários espaços (...) tem a sopa (...), e tu sabe que as vezes eu vejo gente ir buscar sopa que não precisa, e os que precisam mesmo não vão (...) Eu sempre me virei, fazia bolo, salgado pra fora, mas eu sempre quis trabalhar fora (...) o meu sonho era voltar para o mercado, voltou minha auto-estima, muito bom (...)" (Usuária)</i></p>
Monitores;	<p><i>"(...) vejo nos outros telecentros a falta de qualificação dos monitores. A prefeitura disponibiliza treinamentos e capacitações através do convênio da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana e Fundação Pensamento Digital, mas, muitos Telecentros não valorizam o fato. Quando os monitores não são capacitados, não têm como transmitir conhecimento para as respectivas comunidades. Todos os monitores no NCC Belém foram capacitados pela Fundação Pensamento Digital antes mesmo do convênio com a Secretaria de Direitos Humanos (...). Nossos monitores têm carteira assinada". (Coordenador)</i></p> <p><i>"o núcleo tem que agregar na vida dos monitores, por isso eles tem que estudar bastante, pois como eles estarão falando para os alunos que eles devem estudar se os próprios monitores não estudam, por isso os monitores têm que ter qualificação e tem que estudar e atingir boas notas, senão é como se nós estivéssemos pregando "moral de cueca".</i></p> <p><i>A minha entrada na UFRGS foi em função disso, o núcleo me trouxe um benefício, eu peguei seis pessoas para ensinar, tipo um pré-vestibular e nessa história de eu estar estudando para transmitir para eles eu não precisei fazer pré- vestibular e entrei na UFRGS e todos eles passaram em outras universidades. Então o Núcleo me agregou mais coisas, eu me beneficieei, eu entrei na UFRGS em função do núcleo e outras</i></p>

	<p><i>“pessoas fizeram ao contrário, deixaram de estudar em função da núcleo, então não dá. (...) então isso não pode acontecer, o núcleo não pode ser excludente”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Eu trabalho aqui das 9:00 ao meio dia e das 13:00 às 6:00 horas. Tudo que eu faço é aqui, eu faço 44 horas semanais. Aqui é diferente porque nós temos carteira de trabalho assinada. E a gente conhece mais porque a gente mora aqui perto. Eu moro nessa mesma rua do Telecentro então a gente conhece a comunidade e faz parte da comunidade. Estamos bem próximos. A gente sai na rua e eles falam: oi tia, o Telecentro está aberto?”. (Monitora)</i></p>
<p>Atividades oferecidas pelo Telecentro;</p>	<p><i>“O curso de informática com ênfase em cidadania(...) sempre abordam algum conteúdo social, por exemplo: eles vão aprender a desenhar e digitar alguma coisa nas primeiras aulas então eles vão aprender a usar o mouse e dentro do paint eles vão desenhar uma escova de dentes. No editor de texto eles vão aprender frases sobre a saúde da boca (...) então eles vão estar aprendendo a lidar com o editor de texto, com o mouse, e ao mesmo tempo vão estar aprendendo sobre a higiene bucal, eles vão aprender a fazer cálculos no excel, a fazer a planilha de gastos anuais, e aí o aluno coloca ali o preço do óleo de soja, aí se a pessoa gasta 12 latas por ano, aí coloca o preço da lata e o quanto ele gasta por ano, leite, sabonete, aí nessa tabela a gente coloca o cigarro, aí a pessoa vai calcular o preço do cigarro, uma pessoa que fuma uma carteira por dia desses 365 dias vai dar em torno de 800 reais, aí já é um gancho para entrar no assunto do vício, é um pretexto para a gente entrar no assunto, ele está trabalhando no excel, vai estar aprendendo e assim a gente vai entrando no assunto das drogas legais que é o cigarro a bebidas, o impacto, depois a gente vai trabalhar no power point, vai aprender a fazer uma apresentação em power point mas trabalhando o que é crise de abstinência, o que é dependência química, trabalhar essas drogas ilegais também, então todo o conteúdo técnico tem uma abordagem de cidadania, por isso do nome do curso. A gente trabalha com higiene pessoal, DST, O mercado de trabalho, onde eles aprendem a fazer seu próprio currículo e esses currículos eu encaminho para as empresas, meio ambiente, valorização da escola, respeito ao idoso, violência doméstica (Lei Maria da Penha). A gente aborda assuntos pertinentes da comunidade. (...) O planejamento das aulas é um método de construção. Cada monitor vem e a gente discute de como serão feitas as aulas. Eu faço planejamento, eu bolo as atividades. Quando eu vim para cá em 2005, eu visitei os Conselhos tutelares, os postos de saúde, as escolas, o Módulo de assistência social, ou seja, instituições que atendiam a comunidade de uma certa maneira pedindo um diagnóstico dos problemas e potenciais que eles viam na comunidade. Então pegamos os assuntos pertinentes, por isso que entrou a violência doméstica, a valorização da escola, a evasão escolar, a questão das drogas, porque eu chagava no conselho tutelar e eles diziam: o problema é esse aqui: nós temos a questão da drogatização, da dependência química, da crise de abstinência que leva ao crime, à prostituição, à exploração sexual e infantil, então fui pegando os assuntos e depois de coletados os assuntos pertinentes eu separei a bibliografia de cada um deles, procurando bibliografia específica e procurando ajuda de especialistas sobre aquele determinado tema (...). E como todos os monitores são ex-alunos, cada um vai agregando um pouco. Então não podemos dar uma aula sem contextualizar, isso é importante. A gente tem que adaptar as aulas, tem que ser um tema atual e que atinja a comunidade. Não podemos engessar o plano de trabalho.</i></p> <p><i>A gente tem uma empresa de recursos humanos que ela vem aqui pelo menos de três em três meses e ela pega os alunos acima de 16 anos e dá um treinamento de como se apresentar no mercado de trabalho</i></p>

	<p><i>para uma entrevista, desde postura, roupa, pontualidade, então vem um a psicóloga que simula uma dinâmica de grupo e prepara e isso já nos ajuda, mas pode acontecer de ter uma vaga e eu não ter a pessoa adequada para indicar, eu não posso também indicar uma pessoa que não tem o perfil para trabalhar naquela função, porque daí acaba fechando as portas para outros empregos”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Alguns projetos sócio-pedagógicos do Núcleo, incluindo o Telecentro: Biblioteca – alfabetização de adultos, reforço escolar, empréstimos, pesquisas, cursos de idioma inglês e espanhol; Telecentro – Curso de Informática com Ênfase em Cidadania, Literatura e Português Informatizado, Web Design e Digitação; Dança – Balé Clássico, Jazz Contemporâneo e nosso premiado grupo de Street Dance; Escolinha de Futebol (mais de 140 crianças); Música - violão, canto lírico; Empregabilidade – Curso de Garçom e Atendente (parceria com a Lancheria Petisqueira), Curso de Auxiliar Contábil (parceria com o Conselho Regional de Contabilidade / RS); Sopa. (Coordenador)</i></p> <p><i>“ O MOVA, que é o Movimento de Alfabetização de Adultos é legal porque tem duas políticas públicas envolvidas, tem o Telecentro que envolve a SDHSU e a Prefeitura e a Alfabetização de Adultos que envolve a Secretaria de Educação, então são dois órgãos diferentes, com duas políticas públicas com objetivos distintos que acabam interagindo. Os alunos do MOVA vão duas vezes por semana para os computadores, ou seja, já vão sendo alfabetizados utilizando os computadores e aí a educadora do MOVA e a monitora vão estar juntas na aula e eles vão estar utilizando todas as ferramentas computacionais e se alfabetizando ao mesmo tempo”. (Coordenador).</i></p> <p><i>“Os cursos são divulgados entre os alunos, por mais que eles não tenham idade para fazer determinados cursos, eles podem indicar um irmão, um vizinho, os pais para fazerem. O curso de informática tem formatura com solenidade, onde a comunidade é convidada para prestigiar os alunos que fizeram o curso de informática com ênfase em cidadania”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Estamos na nossa nona formatura do curso de informática. Em todas tivemos alunos empregados de Carteira Assinada, nas quatro últimas tivemos pessoas que ingressaram em universidades com bolsa integral do PROUNI. Usamos o telecentro para alfabetizar adultos, ensinar idiomas, desenvolver arte, literatura e capacitação profissional, trabalhando em parceria com governo, iniciativa privada e entidades do Terceiro Setor”. (Coordenador)</i></p>
<p>Perspectiva dos indivíduos sobre inclusão digital;</p>	<p><i>“Incluir tem um sentido de ‘fazer parte’. (...) Quando um jovem passa o dia em um Telecentro jogando ou usando chats (geralmente com português inadequado para processos seletivos, por exemplo) e, na hora de encaminhar um currículo, tem que escrever à mão, não está sendo efetivamente “incluído”, já que as empresas de RH dão preferência a currículos impressos e digitados. Quando uma criança passa o dia em um Telecentro jogando e usando chats, mas, não sabe efetivamente realizar uma pesquisa ou desenvolver num editor de texto um trabalho escolar ela, além de não estar incluída digitalmente, ainda está exposta a riscos (entrar em contato com pessoas perigosas “on line”, acessar sites de conteúdo inadequado, etc.). Isto não é inclusão. A inclusão digital implica em incluir pessoas que até então não tinham acesso à realidade virtual de pesquisas, processos seletivos e toda a gama de facilidades que a informática agrega. Porém, se não traz benefícios efetivos (elevação da auto-estima, qualificação profissional, capacitação</i></p>

	<p><i>estudantil, qualidade de vida), então, não estamos falando de inclusão digital, apenas de mais um formato para processos de alienação (dê ao povo pão e circo – no caso de jogos e atividades inócuas servindo como circo)”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“(...) eu já acho assim, onde ela sentar na frente do computador ela já está incluída digitalmente, se ela conseguir entrar em algum ambiente ela já está incluída digitalmente. Eu acho que a pessoa que acessa o computador, seja para jogar, entrar em sites de relacionamento, ou para fazer um trabalho, ela já está dentro, já está incluída (...)”. (Monitora)</i></p> <p><i>“Inclusão depende de um trabalho, tem que ter um trabalho (...) tem que ter um diálogo, um ensinamento. (...) eu acho que além da máquina tem que ter uma orientação, uma explicação, porque só a máquina ali não ajuda, não inclui”. (Usuária)</i></p>
<p>Envolvimento de organizações da sociedade civil no projeto;</p>	<p><i>“O grande lance do terceiro setor é que não existe concorrência, não pode ter concorrência, porque eu quero mais que a outra ONG tenha muito mais sucesso, até porque o nosso objetivo é ajudar a comunidade e se tem outra ONG que está ajudando a comunidade, melhor ainda. (...) Nós temos o problema que é o ócio, a gurizada que fica no ócio sempre dá errado, sempre, sempre, é inevitável. É só tu deixar a gurizada a tarde inteira livre que imediatamente tu vai ter alguém consumindo drogas, alguém roubando ou alguém fazendo alguma besteira. Qual é a maneira dessa gurizada não ficar no ócio? É estar fazendo alguma atividade, sei lá se vai estar fazendo aula de dança, aula de informática, ou estar no clube de velas..., esse negócio de ficar no ócio é que não dá. (...)”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Nós temos algumas parcerias privadas, como: Terra Ville Participações; Condomínio Terra Ville Golf Club; Golf Clube Belém Novo; Aeroclube do RS; Empresa de Ônibus Viação Belém Novo; Brigada Militar e Associação dos Comerciantes de Belém Novo”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Também temos parceria com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana; Secretaria Municipal de Esportes (nossos alunos da escolinha de futebol usam os computadores); Fundação Pensamento Digital; Secretaria Municipal de Educação (os adultos alfabetizados usam os computadores)”. (Coordenador)</i></p>

TELECENTRO CAMPO DA TUCA

INDICADORES	FRAGMENTOS DE ENTREVISTAS
Organização da Política Pública;	<p><i>“Eles são organizados, mas ainda enfrentamos algumas dificuldades, como atrasos de pagamentos, agora a gente tem mais é técnico, pois das 10 máquinas que nós temos três estão com problemas técnicos, já são 30% a menos em funcionamento. É tudo máquina nova. Mas assim como tu vem amanhã e já está tudo resolvido também. Então isso não é um problemão também, só se fosse a metade. Os problemas maiores já foram resolvidos (...)”.</i> (Coordenador)</p>
Avaliação quanto à efetividade da Política;	<p><i>“A política dos Telecentros é eficaz, ela faz o que é possível, porque tem coisas que ta fora de alcance da Prefeitura, não tem como fazer. Eu digo a Prefeitura mas em nome do Governo Federal, porque o dinheiro é do Governo Federal. (...) e ele tem que passar o dinheiro para Porto Alegre. Então o programa é válido, a Prefeitura poderia fazer mais , mas ela está no limite dela. Nós aqui temos uma estrutura boa, mas nem todos tem uma estrutura como a nossa (...) e não é apenas pelo espaço, mas pela trajetória, pela visão que está impregnada aqui, pela história (...) aqui tem galpão de reciclagem, quando se pensa em alguma coisa é porque a gente faz parte do todo.”</i> (Coordenador)</p> <p><i>“A política até é boa, ajuda a incluir, mas eu acho que ainda é pouco, eles deveriam ao invés de só colocar as máquinas, os monitores ali, eles deveriam oferecer os cursos também para os usuários. Os monitores, como o próprio nome já diz, serve para orientar, monitorar, auxiliar e não para ensinar. Então eles deveriam colocar aqui junto, com toda essa política do Telecentro colocar um curso, pois se eles querem incluir quem não sabe nada devem fazer alguma coisa. Aí eles colocam só monitores que não estão ali para ensinar, até pode ensinar, mas não conseguem até porque o objetivo não é para isso, então eles deveriam colocar junto do Telecentro, eles mesmo deveriam colocar um curso para as pessoas aprenderem, aí acho que estaria um pouquinho mais completa a política (...)”</i> (Monitor)</p>
Satisfação quanto a espaço físico e equipamentos;	<p><i>“Nosso Telecentro foi equipado recentemente com 10 máquinas novas doadas pela Prefeitura. Além das máquinas, contamos hoje com dois monitores que são funcionários, com carteira assinada pela Associação dos Moradores (...) utilizamos o espaço da Associação, é um espaço muito bom que acaba integrando com outros projetos (...)”.</i> (Coordenador)</p> <p><i>“Eu venho no Tc para olhar meu “iogurte”, pra jogar joguinhos. Também para conversar com meus amigos. (...) Bem que eu queria fazer os cursos mas eles não deixam...eu queria aprender. A minha mãe queria tanto ver meu “iogurt” que um dia ela vai vir aqui ver. (...) Eu queria mesmo era saber ler e escrever (...) escrever eu sei só o meu nome. (...) Eu até tinha computador mas agora não tenho mais”.</i> (Usuário)</p>
Organização interna do Telecentro;	<p><i>“Eles têm 30 min de acesso. Eles não conseguem acessar o MSN porque é bloqueado, mas o Orkut não tem como bloquear, eles acessam. Utilizamos o Software livre”.</i> (Coordenador)</p> <p><i>“Nosso tempo é limitado. Como temos uma média de 100 pessoas por dia, então não tem condições de deixar livre...temos que limitar em 30 minutos. Geralmente são as mesmas pessoas que utilizam</i></p>

	<p><i>diariamente. No nosso vem gente lá do morro, lá do Partenom, lá do morro da cruz, eles vem tudo pra cá. Qualquer pessoa pode utilizar, sendo maior de 14 anos. Antes deixávamos as crianças utilizar nas quintas-feiras mas eles só quebravam, (...) mas tem o projeto do SASI, e eles tem oficinas, e então as crianças podem utilizar os computadores, mas acesso livre não, somente se vier com um responsável para utilizar. Porque é para eles mesmos quando tiverem maiorzinhos. A gente até orienta a vir junto com um responsável, até porque tem trabalhos escolares, mas para trabalhos escolares e não para brincar". (Monitor)</i></p>
Monitores;	<p><i>"Nós, os funcionários, é quem selecionamos os monitores. Todos nós temos carteira assinada, a Prefeitura manda 1080 reais e esse dinheiro é só para pagar os monitores. Mas o nosso pessoal não ganha 300 reais, eles ganham no mínimo 1 salário mínimo. A gente coloca dinheiro da Associação. Nem todos tem essa estrutura que nós temos. Como é que eu vou colocar estagiário, que trabalha seis meses e depois some. Qual é o compromisso que ele vai ter? todos os monitores são daqui, da comunidade. (...)". (Coordenador)</i></p> <p><i>"Eu acessava pouquíssimo, não era usuário assíduo do Telecentro não. Eu tinha um amigo que trabalhava aqui no TC e ele me indicou para trabalhar aqui como voluntário, aí eu vim trabalhar aqui como voluntário com esperança de participar do curso que ia ter da cultura, aí depois não deu porque o projeto de cultura era só para menores de 17 anos eu já tinha mais, mas aí eu fui trabalhando aqui como voluntário, eu fiquei mais ou menos uns 6 ou 7 meses como voluntário aí depois eu comecei a trabalhar como autônomo dando aula de informática, num trabalho educativo, daí eu fique o ano todo 2006 a 2007 dando aula particular de trabalho educativo. Aí tive um problema de saúde e tive que sair (...) Um turno eu fico no trabalho educativo e no outro turno no Telecentro. Aqui a gente faz de tudo, trabalhos administrativos, prestação de contas, vem tudo lá da Secretaria e a gente que faz. A gente faz um trabalho grande, não fica restrito ao Telecentro. A gente trabalha na associação comunitária como um todo". (Monitor)</i></p> <p><i>"(...) trabalhando aqui foi aparecendo vários cursos, palestras seminários, fóruns. Tem vários fóruns e a gente vai e aprende muita coisa. Aqui a gente aprende muita coisa. O serviço aqui faz a gente acessar as outras coisas que ensinam. A gente mais aprende que ensina, a gente ensina aqui mas a gente mais aprende que ensina". (Monitor)</i></p> <p><i>" Teve o curso que nós fizemos de monitores, teve outro de iniciação à tecnologia e agora estão fazendo uma nova turma para preparação de monitores. Mas eu acho muito pouco, pouco, pouco (...) se eles fizeram um centro de formação para monitores então qual é o objetivo deles: é ensinar os monitores. Aí eles colocam computadores que não abrem as coisas, tu vai lá com orkut bloqueado, com msn bloqueado, com youtube bloqueado, ou seja, todas as coisas que os usuários podem acessar aqui a gente não pode acessar lá, se eles querem nos ensinar como lidar com as coisas para passar para os usuários, eles têm que liberar as coisas para quem eles estão ensinando, como é que eles vão ensinar se tem uma porta fechada na frente. Durante o curso tem várias oficinas, por exemplo teve lá uma oficina de manutenção, então eles disseram: vcs vão aprender manutenção, aprende de forma básica, mas chega lá para aprender manutenção e não podemos sequer trocar a hora no computador... tem senha. Como é que vamos aprender se não podemos mexer, não estamos para estragar, estamos para mexer. (...)A gente até respeita que tem que ter uma certa restrição com quem não sabe, mas quem está lá para aprender e</i></p>

	<p><i>disposto a aprender tem que abrir as portas para quem quer aprender, acho que tem que ter mais cursos, esse centro de formação tem que virar um centro de formação mesmo, porque por enquanto é um Telecentro. É um Telecentro que eles chamam só monitores para lá e ensinam, eles fazem lá o que a gente poderia fazer aqui se tivéssemos tempo para isso. Eles ensinam os usuários e os usuários somos nós, eles deveriam nos formar num centro de formação verdadeiro, levar técnicos, professores qualificados para lá e dar cursos valendo mesmo (...) (Monitor)</i></p> <p><i>Se o objetivo deles é qualificar monitores, eles deveriam ter essa ênfase na formação. Eles dão o curso ali, aí termina o curso e tu te forma, aí tu te forma em que? Em monitor de Telecentro. Ta, tudo bem, tu te formou em monitor de Telecentro. No certificado vem especificado que concluímos um curso de qualificação para monitores de Telecentros com uma carga horária de tantas horas. Acho que eles tinham que formar um monitor profissionalmente, já que aquilo foi feito para isso, que eles façam curso técnico ali, que a gente faça o curso técnico ali e que a gente seja técnico com alguma coisa que a gente aprendeu lá, que os monitores sejam reconhecidos fora dos Telecentros como técnicos graças ao curso profissionalizante dos Telecentros de formação para monitores. Pelo menos o que eu entendi no propósito de abrir aquele Telecentro lá era qualificar os monitores e para qualificar tem que dar curso de qualificação para os monitores. Não só para saber operar mas para a vida do monitor também”. (Monitor)</i></p>
Atividades oferecidas pelo Telecentro;	<p><i>“Aqui nós temos cursos que são direcionados para a comunidade que são de outros programas da associação, então a gente utiliza o espaço do telecentro da inclusão digital para dar aula de informática do Sasi, para os alunos da creche, do projeto educativo. E não são cursos, são oficinas que temos aqui”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Nós no momento não estamos dando cursos, mas este ano nós vamos implementar outro tipo de curso porque o último que fizemos foi muito fraco. Mas a gente está sempre à disposição, quem quiser nós damos uma atenção, mas neste ano de 2008 nós temos a idéia de remodelar tudo. (...) nós já fizemos muitos cursos, mas não eram assim sistemáticos. Também não temos muita procura, porque quem quer curso, quer um curso que comece do zero e a gente quando faz curso, faz para quem já domina. (...) então eu digo: tu quer aprender? E se a pessoa quer um curso para ter um trabalho eu pego essa pessoa antes e fico um tempo com ele dando noções de informática e depois ele faz o curso. Então nosso curso é para aqueles que já tem um domínio, que vem para se qualificar, não é para alfabetizar, é para aqueles que já estão alfabetizados. Senão acaba ficando muito fraco...então quando as pessoas querem fazer curso, eu peço para elas entrarem e brincarem um pouco. Mas é lógico, nós estamos ali sempre dando uma atenção para eles”. (Coordenador)</i></p>
Perspectiva dos indivíduos sobre inclusão digital;	<p><i>“ (...) o analfabeto não é aquele que não sabe ler, é aquele que não sabe interpretar o que lê, que não processa, digitalmente também né, o analfabeto digital não quer dizer que é aquele que não sabe digitar, pode saber digitar e não processar, ter o domínio da máquina, tem uma expressão que eu gosto de usar que é emancipação, a inclusão digital emancipa? dá um salto para que você tenha domínio? Não quer dizer não, isso é muita fachada do governo. As vezes eu escuto falarem: inclusão, inclusão, mas incluem em que condições? (...)A inclusão digital é fantástica mas não podemos nos iludir muito senão vira oba oba, na inclusão digital a pessoa tem que ser incluída totalmente né, ela tem que saber que esse é o cominho da</i></p>

	<p><i>emancipação dela ... social, senão ela simplesmente tem acesso. Por exemplo as cotas na universidade não garante se manter na universidade e o canudo não garante emprego (...) o preconceito acontece entre os próprios pobres, isso é uma coisa ruim do ser humano, a própria vítima absorve a concepção dos opressores, então ele pensa como o opressor, Mas a inclusão digital ajuda muito a transformar, principalmente os jovens. (...) O que precisa não é só colocar o jovem aqui, mas fazer um trabalho junto à mídia para os jovens, para não alienar mais os jovens e sim educar. (...)” (Coordenador)</i></p> <p><i>“Os projetos de inclusão digital devem ser permanentes, porque o avanço tecnológico é tão grande que se você ficar um mês sem se atualizar vai surgir um outro recurso que vai deixar você para trás, por isso tem que estar ligado e se acostumar com essa ferramenta. Então isso é muito importante. É lógico que vai ter influência quem tem computador e quem não tem, mas se tiver uma pessoa que tem acesso ao computador depende muito da inquietação da pessoa, as vezes eu vejo os jovens aqui, é uma molecada, mas a gente vê que eles têm uma inteligência muito grande, então eu penso: se eles tiverem um computador potente, se ele não começar a enlouquecer, porque muitas vezes a inteligência pode levar para um big brother, esse tipo de inquietação negativa, estou falando de inquietação no sentido de conseguir se descobrir, eu acho uma coisa fantástica. (...) Precisamos incentivar instrumentos para os jovens da periferia, por que tem muitos jogadores de futebol que vieram da periferia, lógico, porque o instrumento que ele precisa é um campo de futebol, porque ele não se forma dentista, porque precisa de uma cadeira, instrumentos caros, consultório. Porque muitos músicos saem da periferia, porque eles precisam de um violão e eles fazem chover num violão, e nunca vai ser dono de produtora também, porque para isso tem que nascer em berço de ouro, por que não são corredores de F1, porque precisam de carro e muitos jovens da periferia os pais sequer têm um carro e assim por diante. Então eu acho uma coisa fantástica, é um sonho mas também é muito complicado, porque a gente disputa com o mercado de consumo que é muito grande aí, tu entra aí pela tarde e possivelmente tu vai ver dez máquinas e as pessoas acessando orkut, e poucos pesquisam, então nós estamos incentivando para quem pesquisa dar mais tempo de acesso a eles”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“ (...) a inclusão digital é quando a pessoa não está perdida no meio dos outros que sabem lidar com equipamentos informatizados, é computador, é caixa de banco, enfim, esse monte de equipamentos. Quando a pessoa consegue ter uma noção de como funciona o equipamento digital a pessoa consegue operar qualquer tipo de equipamento. Quando essa pessoa conseguir operar qualquer tipo de equipamento sem aquele tipo de “me ajuda aqui...me ajuda aqui” ela está incluída digitalmente. (...) o que eu entendo por inclusão digital é o acesso da pessoa com o equipamento digital, no momento que a pessoa sabe utilizar o equipamento digital ela ta incluída, agora o que ela vai utilizar no equipamento não importa, o que importa é como acessar, o que importa é que ela vai utilizar. (Monitor)</i></p>
Envolvimento de organizações da sociedade civil no projeto;	<p><i>“Eu escrevo, escrevo projetos. Aqui em cima tem um auditório que cabe 100 pessoas, então eu relaciono inclusão digital com arte e nós temos um estúdio. Então escrevo projetos para a Lei de Incentivo à Cultura. (...). Nós não temos empresas como parceiras, ainda não entramos em nenhum acordo”. (Coordenador)</i></p>

TELECENTRO MERCADO PÚBLICO

INDICADORES	FRAGMENTOS DE ENTREVISTAS
Organização da Política Pública;	<p><i>“No início a Caixa Econômica Federal, a Brasil Telecom e o Banco do Brasil começaram a fazer doações de máquinas obsoletas, e doavam para o governo federal e esta repassava para os governos municipais. Então assim começou o projeto. Hoje ele conta com uma maior organização, com entidades que ajudam a administrar a política”.(Coordenador)</i></p>
Avaliação quanto a efetividade da Política;	<p><i>“Ela cumpre, sem dúvida seus objetivos. Olha tem pessoas que estão à margem da sociedade e aqui se sentem como cidadãos, e eu acredito que acontece mais em outros Telecentros mais ativos que esse, quando a comunidade é forte e faz oficinas, e entrega para o Telecentro o novo objetivo comunitário dela, ele atinge o objetivo principal. O problema é quando o Telecentro é mau usado, ele não é coordenado, administrado, então ele vira uma lan house gratuita, ele perde a questão do conhecimento, da educação”. (Coordenador)</i></p> <p><i>“Olha eu não conhecia os Telecentros, eu fui conhecer através do CIEE e depois que vim para cá vi que tem muitas pessoas que utilizam. Então segunda feira é um dia que tem uma grande procura por questão da procura por estúdios, principalmente porque agora o cadastro do CIEE é pela internet e eles mandam o pessoal aqui para fazer o cadastro. Pessoal vindo mandar currículo (...) então eu acho que poderia ser um pouco melhor, pois tem pessoas que não tem condições e queria imprimir um currículo e não tem como, então se tivesse uma impressora ajudaria muito o pessoal que vem acessar aqui, mas com certeza os Telecentros ajudam as pessoas que não tem onde acessar”. (Monitora)</i></p> <p><i>“Ah, com certeza o Telecentro é eficaz. Inclusive aqui tem uma revista que fala sobre a inclusão. A única coisa que sinto falta aqui mesmo é do msn que é mais barato que o telefone e uma impressora. O ambiente é muito agradável, é bem arejado (...) muito legal. Realmente inclui.”. (Usuário)</i></p>
Satisfação quanto ao espaço físico e equipamentos;	<p><i>“ (...) antes era um modelo sucateado, não tinham máquinas, as máquinas eram bem sucateadas, eram máquinas sem condições, os programas sempre sujeitos a vírus, os monitores não estavam treinados para atender a população, porque é importante isso, treinados para o atendimento e não eram técnicos, isso dificultava. Eu conheço cada usuário que acessa, então tudo isso é uma parte de gestão de pessoas também, uma parte administrativa. Foi muito importante pra montar a estrutura daqui hoje e tem muito mais a fazer ainda. (...) fazem dois anos que a gente começou com essa estruturação, daí para frente foi cada vez crescendo mais o programa, nós reformamos o local, adaptamos para o nosso propósito que é cursos e oficinas aqui a partir de junho desse ano, estamos com três monitores totalmente treinados, funcionamos em turnos específicos, das 08:00 ao 12:00 do 12:00 às 16:00 e das 16:00 às 20:00 horas. São horários diferenciados. Abrimos aos sábados das 09:00 às 13:00 horas. Nós mantemos aberto aos sábados com rodízio dos monitores, e é importante abrir aos sábados, mesmo que não venha muita gente porque é mais uma oportunidade de inclusão (...). Então, toda essa trajetória foi de crescimento, nós tínhamos as condições muito precárias de uso aqui, eram 4 ou 5 máquinas que funcionavam para uso de internet, os monitores não eram orientados, agora tem uma melhor orientação para o usuário, então tudo foi um processo de crescimento.” (Coordenador)</i></p>

	<p><i>“ (...) estamos hoje com dez computadores e agora foi feita uma reforma que melhorou bastante o ambiente de trabalho, e eles estão com a intenção de aumentar o número de computadores por que esse é o que tem mais procura. Embora que a espera sempre vai ocorrer porque o espaço é limitado, não tem onde colocar muitas máquinas.” (Monitora)</i></p> <p><i>“Agora a infraestrutura está boa, só tem uma coisa que eu peço sempre, inclusive estou fazendo um abaixo assinado para mandar para a coordenação sobre o MSN, ...pois precisamos para trabalhar e sai mais barato que o telefone e o outro é uma impressora, nem que cobrassem 10 ou 15 centavos, mas tem que ter uma impressora.(...) Eles utilizam o linux porque é gratuito, mas para a gente que precisa trabalhar, que somos leigos nisso, às vezes é muito difícil ... ele é bem diferente. Eu tenho três e-mails justamente para selecionar, porque as imagens, animações e figuras que eu recebo eu abro na minha sobrinha porque é mais fácil.” (Usuário).</i></p>
Organização interna do Telecentro;	<p><i>“O telecentro abriu antes de 2001 mas não deu muito certo, não tinha uma entidade, uma associação comunitária ou uma entidade privada para assumir o projeto e ele ficava só sob administração da Prefeitura e do Mercado e não conseguiam administrar isso, então teve extravio de equipamentos, teve retirada de HD de máquina, as vezes funcionava, as vezes não , não tinha uma regularidade, então esse projeto parou, fechou durante um tempo e como o Sindilojas foi convidado a fazer parte do projeto, ele reabriu com uma estrutura melhor, ainda não era favorecido, as máquinas sucateadas,nós tivemos que buscar doações de equipamentos e reformular o Telecentro (...)(Coordenador)</i></p> <p><i>“ O tempo é limitado, o tempo é de 30 min. No começo era um acesso ilimitado, enchia, lotava, não dava certo, então resolvemos limitar, limitar a ferramenta do Orkut e msn (este é limitado pela Procempa e Prefeitura, pois em toda a rede é limitado) também, então tivemos que ter certas limitações senão não daria para dar acesso a todos. Aos sábados o orkut é liberado porque tem menos fluxo de pessoas querendo utilizar, aí não tem problema.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“O pessoal que utiliza tem 30 min, mas eles podem renovar a cada turno. Eles podem usar até três vezes em cada turno. (..) Então como já falei, a maioria são freqüentadores assíduos mas tem o pessoal que reclamam, mas a gente abre uma exceção para quem está fazendo cadastro no CIEE, digitando um currículo e se está no meio do currículo a gente abre uma exceção até terminar, a gente fica observando para ver se é isso mesmo que eles estão fazendo, mas fora a isso a gente pede que a pessoa se retire porque sempre tem gente esperando. A maioria vem para fazer currículos, para digitar trabalhos escolares, para procurar agências de empregos.” (Monitora)</i></p> <p><i>A organização é tudo tranqüilo. (...) Tem uma coisa aqui, tem gente que vem pra cá para ficar jogando, ficar brincando ou então vendo páginas de relacionamento, tem porque até eu vejo também, mas para ficar jogando tira o tempo dos outros. A gente tem meia hora e esse tempo passa voando. E tem gente que fica jogando e tira o tempo de quem vem para trabalhar. (...)as vezes eu venho para cá e crio uns textos, escrevo uns artigos, hoje mesmo eu estava terminando de escrever um texto.” (Usuário)</i></p>
Monitores;	<p><i>“Mais um avanço seria os cursos dados aos monitores coordenados pela secretaria. Com parceria do Pensamento Digital, que é uma ONG, que entrou nesse projeto com o objetivo de capacitação e isso é muito bom, qualifica os monitores para atendimento, para cursos, enfim, e isso é um avanço que nós vamos adotar a partir de junho, uma</i></p>

	<p>sistemática de cursos (...). São três monitores e eu que seleciono eles. Eles vem pelo CIEE até porque tem um contrato firmado entre a prefeitura e o CIEE para fazer as prestações de contas e os pagamentos dos monitores, então nos obriga a contratar estagiários pelo CIEE. Mas meu modo de seleção, eu pego estudantes de informática, de curso técnico, vou até às escolas de informática e peço alunos com o perfil e fecho com o CIEE.” (Coordenador)</p> <p>“Eu não fiz a formação para os Telecentros. Eu não fiz porque como eu trabalho em outro lugar os horários não conciliavam.” (Monitora)</p> <p>“ (...) os monitores daqui são muito atenciosos. Eles sempre ajudam quando a gente precisa. Eu tenho mais tempo de Telecentro que os próprios funcionários e monitores.” (Usuário)</p>
Atividades oferecidas pelo Telecentro;	<p>“Nós não colocamos cursos aqui no Telecentro porque primeiro, não tinha uma estrutura adequada, física, eu não posso estar dando um curso e a conexão cair, e antes não era possível. Hoje nós temos máquinas e temos como fazer, não tem porque não fazer, não tínhamos monitores qualificados e hoje nós temos, porém o grande entrave é o numero grande de acessos, aqui nós temos uma média de 300 pessoas por dia, é muito grande e tirar o espaço do horário é um problema, porque aí iria limitar o acesso, e tem gente que usa o Telecentro para trabalhar (...)” (Coordenador)</p>
Perspectiva dos indivíduos sobre inclusão digital;	<p>“Há uma diferença de inclusão digital entre aquelas pessoas que utilizam o computador para jogar e para aquelas que utilizam o computador para beneficiar tanto os estudos quanto a profissão. Eu até entendo este lazer como inclusão também, não é que não se permita acesso a sites de relacionamento, permite, porque isso é vida, é bem estar, é só quando ele parte só para isso, e não é só isso, tem que atender a outros focos, então por isso por isso que eu vejo uma certa diferença. (...) O uso do Orkut desvirtua o que é realmente o Telecentro. Para que que serve o telecentro, um espaço de inclusão digital e social? Acho que serve para muito mais que isso, nós priorizamos outras atividades. “ (Coordenador)</p> <p>“Simplificadamente, eu vejo a inclusão digital como uma democratização de acesso às tecnologias. Digital inclusive eu vejo uma integração das pessoas de todos os níveis à informática, à tecnologia, acesso a novidades, acho que é isso a inclusão digital, ela está focada nas camadas mais baixas.” (Coordenador)</p> <p>“Inclusão digital? Como posso te explicar, eu tinha uma visão e quando eu comecei aqui eu mudei minha visão e hoje tenho outra visão, que tem muita gente que vem aqui que não sabe, completamente leiga em informática. Então este espaço proporciona essa oportunidade do pessoal conhecer informática, então inclusão digital aqui é uma boa oportunidade para conhecer, tem muitos pais que trazem as crianças aqui para conhecer, tem colégios que não tem computadores (...) para ver como é a informática, porque hoje em dia quase tudo é voltado para a informática, na área de computação.” (Monitora)</p> <p>“Inclusão digital é dar acesso para as pessoas que não tem.” (Usuário)</p>
Envolvimento de organizações da sociedade civil no projeto;	<p>“ (...) fui contratado pelo Sindilojas, para além de assumir a parte estratégica da Instituição e a parte de atendimento, para cuidar do programa do Telecentro, um programa também estratégico de responsabilidade social, e o Sindilojas como entidade tem um papel social na sociedade para a inclusão social e adotou há 3 anos este programa. Particularmente é o projeto que eu mais adoro, porque trata com pessoas, com a comunidade, com as pessoas que não têm condições, acesso, por dar novas opções a essas pessoas e eu me sinto muito satisfeito em participar. (...)” (Coordenador)</p>

“Um retrocesso que ocorre e isso eu não posso negar na entrevista sincero que estou te dando é quando entra a política no meio do Telecentro. O Telecentro como uma autopromoção, agora nós vamos entrar num período eleitoral. Nós reformamos o Telecentro, há novos computadores e é uma parceria público privada e o poder público exige uma reinauguração, (...) quando ele passa a ser uma ferramenta só para a política, de interesse, ele não atinge o objetivo social dele. Essa é a verdade. Mas isso nós, da entidade privada que é o sindicato, como nós não temos interesse político, a Secretaria faz a parte dela e nós fazemos a nossa parte.” (Coordenador)

“A ajuda financeira (do Sindilojas) que é dado para os Telecentros é estrutural, na verdade nós gastamos na reforma (...) em torno de seis mil reais e tem ainda coisas para fazer, então tem ainda investimento para fazer, mas a questão dessas parcerias público privadas é conseguir viabilizar as coisas de forma alternativa, por exemplo, a procempa presta manutenção, a associação do mercado junto com a prefeitura libera o espaço, a prefeitura paga a bolsa para os monitores e nós pagamos o vale-transporte e a Coordenação. Então tem uma rede cooperativa que ajuda a construir os telecentros. Mas uma verba periódica não, no programa não, o foco é o TC Mercado Público, no programa como um todo não, o sindilojas participa desse telecentro. (Coordenador)

TELECENTRO VILA NOVA

INDICADORES	FRAGMENTOS DE ENTREVISTAS
Organização da Política Pública;	<p><i>“Eu estou trabalhando nos Telecentros há um ano e meio, não aqui neste Telecentro, mas ajudando na implementação de outros TCs junto à Secretaria de Recursos Humanos. Nós conseguimos trazer o que tinha de melhor para os Telecentros. Nós sempre trabalhamos para fazer o melhor. (...) Isso daqui não gera renda, é uma incomodaçozinha que é boa.” (Coordenador)</i></p>
Avaliação quanto a efetividade da Política;	<p><i>“Com certeza, os Telecentros foram uma abertura para as pessoas utilizarem a tecnologia. Hoje quem não tem acesso à computadores não tem nada (...) acho que agora a tendência é melhorar cada vez mais o acesso.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“ Pra mim, a política de inclusão digital dos Telecentros é muito importante, porque a maioria das pessoas com baixa renda, não tem condição de ir numa lan house e pagar pela internet e aqui no Telecentro é uma mão na roda digamos assim. “ (Monitor)</i></p> <p><i>“ Se ele funcionasse como deveria ele seria mais eficaz, mas nos moldes que ele está não tem como. Não tem como incluir, pois não tem uma assiduidade de abertura, não temos como contar com o Telecentro, a comunidade não tem como contar com aquilo que ela não sabe se vai funcionar ou não, não tem como ter uma inclusão digital se não funciona (...) então realmente é complicado.” (Usuário)</i></p>
Satisfação quanto ao espaço físico e equipamentos;	<p><i>“Nós ganhamos a pouco dez novas máquinas, então reformamos todo o nosso espaço (...) as máquinas antigas que não funcionavam direito saíram e deram lugar para as novas, com mais tecnologia, com mais recursos (...) Hoje estamos com três monitores, que se intercalam por turnos, mas há muita rotatividade, eles não ficam por muito tempo aqui, eles conseguem outros empregos e saem(...)” (Coordenador)</i></p> <p><i>“ O que falta aqui é uma impressora, as vezes o pessoal quer imprimir um currículo e não tem como. Isso dificulta um pouco. Faz falta .” (Monitor)</i></p> <p><i>“O espaço do Telecentro é muito agradável (...) as máquinas são boas, mas não adianta apenas termos uma estrutura com máquinas, é preciso uma regularidade de atendimento.” (Usuário).</i></p>
Organização interna do Telecentro;	<p><i>“Os monitores são contratados pelo CIEE.(...) O coordenador anterior deixava a desejar, pois as crianças vinham para cá para bagunçar e não para estudar. (...) A meninada quando vem aqui para brincar eu já reclamo, e peço para os monitores também não deixarem, porque se eles não querem estudar que dê lugar para quem quer estudar, se eles querem jogar que vão para casa ou para uma lan house gastar, isso daqui é aprendizagem mesmo. Quando estamos em curso, depois da aula a gente deixa eles brincarem um pouco, a gente não quer que eles deixem de ser crianças aqui dentro, mas antes eles vão aprender antes de brincar. Tem a hora de aprender e a hora de brincar, para brincar tem a hora do recreio.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“ A gente tenta manter o Telecentro mais organizado possível, mas as vezes há um pouco de bagunça (...) mas acho que isso é natural, não podemos exigir que as pessoas não falem num Telecentro (...) seria impossível.” (Monitor)</i></p>

	<p><i>“ Não, por isso que você está vendo né, um dia ele abre e outro não, um dia ele abre numa hora outro dia em outra hora, não tem como se programar para utilizar. Não tem horário fixo, ele abre quando abre. (...) É dessa forma que está funcionando o Telecentro, aos poucos (Usuário)</i></p>
Monitores;	<p><i>“Os monitores são contratados pelo CIEE e fazem o curso de capacitação dos monitores.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“Eu comecei aqui e não sabia nada e quem me ajudava era o Coordenador e as outras meninas que já trabalhavam aqui dentro. Aí eu fui pegando com o tempo e depois de uma semana eu já ficava sozinho. Eu participei do curso específico para monitores mas tive que sair porque estava dando problemas com as outras monitoras que ficavam aqui. E até eles acharem uma pessoa eu fiquei substituindo, então não tinha tempo, ficava aqui trabalhando no Telecentro para ele não fechar.” (Monitor)</i></p> <p><i>“Eu trabalho e tenho meu dinheirinho e também eu ensino as pessoas e aprendo com elas. Assim é bom né, aprender sempre é bom..” (Monitor)</i></p> <p><i>“(...) os monitores são muito acessíveis, sempre ajudam quando precisamos, o papel deles aqui dentro é muito importante.” (Usuário)</i></p>
Atividades oferecidas pelo Telecentro;	<p><i>“ Nós damos um curso de informática 9...) ele é um curso preparado pela Secretaria de Recursos Humanos da Prefeitura e quem dá as aulas são os monitores mesmo.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“Este Telecentro tem curso mas eu não fiz nenhum (...) não me interessei ainda.” (Usuário)</i></p>
Perspectiva dos indivíduos sobre inclusão digital;	<p><i>“A inclusão digital para mim é um aprendizado, um avanço de vida, se eu não tenho inclusão digital eu não tenho nada, porque a pessoa sem inclusão digital o que ela vai fazer? Ela não pode almejar uma coisa lá adiante, maior sabedoria, porque quanto mais tiver inclusão digital mais educação e renda nós teremos.” (Coordenador)</i></p> <p><i>“Acho que a inclusão acontece diferente, se for uma criança ela vai vir para brincar já um adulto, se ele vai vir para brincar aí já é falta de consideração. Porque tem gente que acessa e fica só brincando enquanto tem gente esperando para mandar currículo, acessar e-mails, ou seja, para trabalhar.” (Monitor)</i></p> <p><i>“É o acesso das pessoas à informação, à internet, às pessoas poderem ver um e-mail, tu ter acesso a informações e hoje muita informação só é obtida através da internet, principalmente trabalho, hoje em dia (...) tudo tu manda pela internet se tu não tem essa possibilidade é realmente difícil de ter uma inclusão na comunidade. “ (Usuário)</i></p>
Envolvimento de organizações da sociedade civil no projeto;	<p><i>“A verba para este Telecentro vem apenas da Prefeitura. Algumas coisas eu compro, como água, material de higiene, material didático. A gente está fazendo contato com algumas empresas para que haja verbas para a melhoria do Telecentro.” (Coordenador)</i></p>

FOTOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO NÚCLEO CULTURAL BELÉM
NOVO



Fig. 1 – Placa de sinalização em frente à rua de acesso ao Telecentro.



Fig. 2 – Biblioteca do Núcleo;



Fig. 3 – Sala da biblioteca utilizada para leitura, principalmente pelas crianças no projeto “Hora do Conto”.

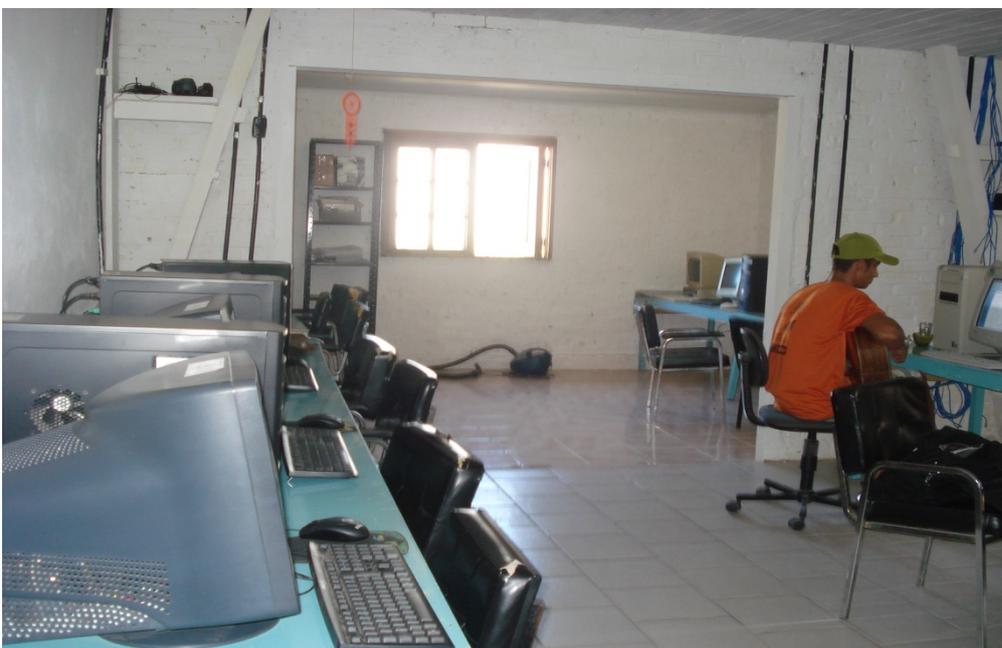


Fig. 4 – Sala do Telecentro.

FOTOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO CAMPO DA TUCA



Fig. 5 – Prédio do Telecentro.



Fig. 6 – Sala dos computadores.



Fig. 7 – Biblioteca do Telecentro.



Fig. 8 – Sala de espera do Telecentro.

FOTOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO MERCADO PÚBLICO



Fig. 9 – Entrada do Telecentro.



Fig. 10 – Sala dos computadores.

FOTOS TELECENTRO COMUNITÁRIO VILA NOVA



Fig. 11 – Placa de sinalização em frente ao Telecentro.



Fig. 12 – Sala dos computadores.



Fig. 13 – Prédio do Telecentro.



Fig. 14 – Posto da Brigada Militar em frente ao Telecentro.