

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

**Everson Luiz Bernardes**

# **Telecentros Comunitários**

**espaços de inclusão digital em Porto Alegre, RS**

**Porto Alegre  
2011**

**Everson Luiz Bernardes**

# **Telecentros Comunitários**

**espaços de inclusão digital em Porto Alegre, RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Helen Rose Flores de Flores.

Porto Alegre  
2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

Vice Diretor: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regina Helena Van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sonia Elisa Caregnato

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

**B522t** Bernardes, Everson Luiz

Telecentros Comunitários [manuscrito] : espaços de inclusão digital em Porto Alegre, RS / Everson Luiz Bernardes. – 2011.  
111 f. : il.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Ciências da Informação, 2010.

Orientadora: Profa. Helen Rose Flores de Flores.

1. Inclusão digital 2. Telecentro Comunitário 3. Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues 5. Telecentro Comunitário Mercado Público 6. Telecentro Comunitário da Vila Ingá I. Flores, Helen Rose Flores de Il. Título.

CDU 007

Departamento de Ciências da Informação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705

CEP: 90035-007

Tel: (51) 3308-5146

Fax: (51) 3308-5435

E-mail: dci@ufrgs.br

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho a minha família,  
a todos meus professores,  
aos meus amigos  
e a minha orientadora Helen Flores.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço à Professora Helen Flores por ter me aceito como orientando nesta necessária e desafiante atividade de ensino de Introdução ao Trabalho de Conclusão de Curso.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia Maria do Rocio F.Teixeira e Glória S. Ferreira, por aceitarem o convite para a composição da Banca Examinadora. Aos meus colegas da faculdade por partilharem esta etapa de aprendizagem.

Aos locais onde fiz estágio, na Emater RS, na Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Estes locais, onde sempre fui bem recebido, permitiram que eu aplicasse os conhecimentos adquiridos nas aulas. Agradeço a todas as pessoas.

Aos meus colegas de trabalho, e em especial as bibliotecárias Adriana Mandelli e Loiva Serafini, por me convidarem a trabalhar na biblioteca do Vida Centro Humanístico desde o meu segundo semestre como aluno da UFRGS.

Ao meu amigo Sílvio Sheuca pelo incentivo para que eu me preparasse para ingressar, na UFRGS.

À minha família pelo incentivo e apoio incondicional.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul por ter me proporcionado um ensino público, gratuito e de qualidade. E bem sabemos que no Brasil, a parcela da população que tem esta oportunidade de estudar numa Universidade Federal é ainda pequena.

*O que faz andar o barco  
não é a vela enfunada,  
mas o vento que não se vê.*

*Platão*

## RESUMO

Analisa a atuação dos três Telecentros comunitários: Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário da Vila Ingá, frente as Tecnologias da Informação e Comunicação, sobretudo, a Internet. Verifica quais as estratégias utilizadas nestes locais a fim de que eles possam atender as exigências dessas Tecnologias, e identifica quais as atividades desenvolvidas nestes espaços e de que modo estas atividades contribuem para a inclusão digital do público atendido nestes locais. Aborda em sua revisão de literatura conceitos referentes aos telecentros comunitários, a importância da busca da inclusão digital e a necessária contribuição dos telecentros comunitários neste processo de democratização de acesso as Tecnologias da Comunicação e da Informação. Estudo embasado em uma pesquisa qualitativa, realizada sob a forma de estudo exploratório utiliza o questionário, como instrumento de coleta de dados.

**Palavras-chave:** Tecnologias da Informação e da Comunicação. Inclusão Digital. Telecentros Comunitários. Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues. Telecentro Comunitário Mercado Público. Telecentro Comunitário da Vila Ingá.

## RESUMEN

Analisa la actuación de los três Telecentros comunitário: Telecentro Comunitario Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitario Mercado Público y Telecentro Comunitario de la Vila Ingá, frente a las Tecnologías de la Información y Comunicación, sobretoda, la Internet. Verifica las estrategias utilizadas en estos locales de modo que ellos puedan atender las exigências de esas Tecnologías, e identifica las actividades desarrolladas en esos espacios y de que modo estas actividades contribuyen para la inclusión digital del público atendido en estos locales. Aborada en su revisión de literatura conceptos referentes a telecentro comunitário, la importância de busca de inclusión digital y la necesaria contribución de los telecentros comunitários en este proceso de democratización de acceso a las Tecnologías de Comunicación y de la Información. Quanto a los procedimientos metodológicos, se trata de una investigación calitativa, realizada en la forma de un estudio exploratório y de estudio de caso. É utilizado el cuestionário como instrumento de colecta de datos.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Inclusión Digital. Telecentros Comunitarios. Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues. Telecentro Comunitário Mercado Público. Telecentro Comunitário da Vila Inga.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1 – Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 2 – Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 3 – Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 4 – Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 5 – Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 6 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 7 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 8 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 9 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 10 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 11 –Telecentro Comunitário da Vila Ingá.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 12 –Telecentro Comunitário da Vila Ingá.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 13 –Telecentro Comunitário da Vila Ingá.....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 14 –Telecentro Comunitário da Vila Ingá.....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 15– Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues.....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 16 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>85</b>
<b>Figura 17 –Telecentro Comunitário Mercado Público.....</b>	<b>86</b>
<b>Figura 18 –Telecentro Comunitário da Vila Ingá.....</b>	<b>90</b>

**ABREVIATURAS E SIGLAS**

ARPANET	Advanced Research Projects Agency Network
CD	Abreviatura de Compact Disc, (disco compacto) em inglês
CDI	Comitê pela Democratização da Informática
CEDEL	Centro Diaconal Evangélico Luterano
CEE	Comunidade Econômica Européia
CEPA	Comunidade Evangélica de Porto Alegre
CVTs	Centros Vocacionais Tecnológicos
DMLU	Departamento Municipal de Limpeza Urbana
DVDs	Video Disc Digital - É parecido com o CD, porém possui uma capacidade de armazenamento de dados de sete a quatorze vezes maior.
EAD	Ensino à Distância
EIC	Escola de Informática e Cidadania
FABICO	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
FASC	Fundação de Assistência Social e Cidadania
FBN	Fundação Biblioteca Nacional

FUNAI	Fundação Nacional do Índio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IFF	Instituto Florestan Fernandes
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IFLA	International Federation of Associations and Institutions
INL	Instituto Nacional do Livro
INTERNET	Conjunto de diversas redes de computadores que se comunicam através dos protocolos TCP/IP
IP	Endereço numérico que identifica de forma única um computador na internet.
MEC	Ministério da Educação
MINC	Ministério da Cultura
MP3	Mpeg Layer-3 – tipo de arquivo utilizado para armazenar sons. Bastante popular na Internet.
MSN	Microsoft Service Network
ODMs	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
ONG	Organização Não Governamental

ONG's	Organizações não governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PATI	Programa de Atendimento à Terceira Idade
PC	Personal Computer
PEMSE	Programa de Execução de Medidas Sócioeducativas em Meio Aberto
PMES	Pequenas e Médias Empresas
PMPA	Prefeitura Municipal de Porto Alegre
PMSP	Prefeitura Municipal de São Paulo
PNEEs	Pessoas portadoras de necessidades especiais
PNEs	Pessoas com Necessidades Especiais
POA	Porto Alegre
PROCEMPA	Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre
RS	Rio Grande do Sul
SASE	Serviço de Apoio Sócio-Educativo
SI	Sociedade da Informação

SINE	Sistema Nacional de Emprego
SMAM	Secretaria Municipal do Meio Ambiente.
SMC	Secretaria Municipal de Cultura de Porto Alegre
SMED	Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre
SMDHSU	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana de Porto Alegre
SMIC	Secretaria Municipal da Indústria e Comércio de Porto Alegre
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TAS	Tecnologias Adaptativas ou Assistivas
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
TRENSURB	Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.
UE	União Européia
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

UOL	Universo On-line
USB	Universal Serial Bus
WWW	World Wide Web - Rede de alcance mundial

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	17
1.1 JUSTIFICATIVA .....	17
1.2 CONTEXTO .....	17
1.2.1 Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues: inserindo crianças e adolescentes na era digital.....	18
1.2.2 Telecentro Comunitário Mercado Público: um espaço democrático de inclusão digital.....	20
1.2.3 Telecentro Comunitário da Vila Ingá: um espaço para a terceira idade .....	25
1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	28
1.4 OBJETIVOS .....	28
1.4.1 Objetivo geral .....	28
1.4.2 Objetivos específicos.....	28
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>30</b>
2.1 INCLUSÃO DIGITAL .....	30
2.2 TELECENTRO COMUNITÁRIO .....	56
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>75</b>
3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO .....	75
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	76
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	77
3.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS .....	78
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS .....	78
3.6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS .....	78
3.7 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS.....	81
3.7.1 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO LUPICÍNIO RODRIGUES.....	81
3.7.2 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO MERCADO PÚBLICO.....	84
3.7.3 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO TELECENTRO COMUNITÁRIO DA VILA INGÁ.....	88

<b>4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES .....</b>	<b>93</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>95</b>
<b>APÊNDICE – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>107</b>



# 1 INTRODUÇÃO

A Inclusão digital é um novo desafio que surge devido a vertiginosa explosão da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) e da Internet que avança velozmente em todos os setores da sociedade. Hoje a Internet é usada em todos os campos: governamental, educacional, comercial, etc.. Porém o uso da internet requer certos cuidados, por exemplo quanto a confiabilidade das informações na rede e a presença dos vírus de computador.

O domínio dessas tecnologias e da Internet tem se tornado praticamente uma exigência tanto no mundo educacional, quanto no mundo do trabalho. Porém, em virtude da desigualdade social e econômica, muitas pessoas tem passado ao largo desse avanço tecnológico. E uma das formas encontradas para combater essa exclusão digital (e social) é a implantação de telecentros comunitários. Principalmente telecentros comunitários voltados a atender as comunidades mais carentes, inclusive com a formação dos monitores na própria comunidade e em especial , com a utilização de software livre, e também, quando necessário, por meio de parcerias com ONGs e membros da sociedade civil, como uma forma de redução a questão de redução de custos.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

Justificou-se este trabalho, pois, embora já existam trabalhos realizados sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e Telecentros Comunitários, as TICs são uma realidade que não se pode evitar. Por isto mesmo, a inclusão digital é uma questão a ser enfrentada. E os telecentros comunitários podem contribuir favoravelmente, sobretudo nas comunidades mais carentes. Neste sentido, este novo paradigma das TICs, seu impacto e de que forma os usuários dos telecentros são afetados por este paradigma ainda são pouco explorados, por isso, o interesse do autor pelo tema.

## 1.2 CONTEXTO

A contextualização expõe considerações sobre os seguintes telecentros comunitários: Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário da Vila Ingá, que fazem parte deste estudo.

### **1.2.1 Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues: inserindo crianças e adolescentes na era digital**

São principalmente as crianças e os adolescentes das cinco vilas da Região Centro do Orçamento Participativo - Planetário, Lupicínio Rodrigues, Zero Hora, Luiz Guaranha e Renascença - que utilizam os equipamentos do Telecentro Escola de Informática e Cidadania (EIC) Comunidades - Lupicínio Rodrigues, inaugurado em agosto de 2004, no Centro Diaconal Evangélico Luterano (Cedel). Já faz tempo que os jovens do local freqüentam a instituição. Quando foi fundado, em março de 2000, o Centro atendia 40 crianças. Nos primeiros quatro anos, esse número aumentou para 84 e a entidade também passou a receber 15 adolescentes e 40 famílias das vilas. No prédio, eles recebem aulas de futebol, tênis e biodança, um sistema desenvolvido pelo psicólogo espanhol Rolando Toro, que trabalha a evolução física e emocional por meio da dança, do canto e do contato entre as pessoas.

Também participam de oficinas de reciclagem, utilizando material descartado para produzir brinquedos, embalagens para presente e obras de arte. Cinco educadores, uma psicóloga e uma assistente social auxiliam na realização dos temas escolares, ensinam hábitos de higiene e princípios religiosos e estimulam a integração dos jovens. O Centro é mantido pela Comunidade Evangélica de Porto Alegre (Cepa). Os freqüentadores da instituição ingressaram no mundo da informática no início de 2004, quando a entidade recebeu de empresas uma doação de cinco computadores. Os equipamentos não eram ligados em rede, mas serviam para a realização de cursos básicos. Com o telecentro, os usuários passam a dispor

de 12 micros com acesso gratuito à internet e uma impressora. O local recebe 60 visitas ao dia.

Endereço: Centro Diaconal Evangélico Luterano (Cedel) - Rua Otto Ernest Meyer, 95 - Bairro Azenha.

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h30min às 18h.



Figura 1 Telecentro Lupicínio Rodrigues s/d



Figura 2 Telecentro Lupicinio Rodrigues s/d



Figura 3 Telecentro Lupicinio Rodrigues s/d



Figura 4 Telecentro Lupicinio Rodrigues s/d

### 1.2.2 Telecentro Comunitário Mercado Público: um espaço democrático de inclusão digital



Patrimônio Histórico e Cultural de Porto Alegre, o Mercado Público foi inaugurado em 1869 para abrigar o comércio de abastecimento da cidade. Tombado como um Bem Cultural, passou entre 1990 e 1997 por um processo de restauração, agregando mais qualidade a sua estrutura e recuperando a concepção arquitetônica original. Com as obras, o Mercado também ampliou o seu número de estabelecimentos comerciais. Além de oferecer bons produtos, procurando praticar uma boa política de preços, o Mercado Público também atua como espaço para manifestações culturais e comunitárias, proporcionando mais qualidade de vida a população.



**Figura 5 Mercado Público de Porto Alegre s/d**



**Figura 6 Mercado Público de Porto Alegre s/d**

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 Público, 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.

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

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 telecentros. O Telecentro Mercado Público atende em torno de trezentas pessoas por dia, o que mostra o fluxo das pessoas na utilização das máquinas.

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.

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.

Os cursos realizados no telecentro são gratuitos, com foco na qualificação de pessoas carentes e de baixa-renda, até então à margem do processo de inclusão digital. Além dos cursos de Iniciação em informática e Internet Básica, o espaço oferece acesso gratuito à web.

Telecentro Mercado Público: horários de funcionamento:

Terça-feira e Quinta-feira:

08 às 20 h - acesso livre;

Segunda-feira, Quarta-feira e Sexta-feira:

08 às 10 h - curso gratuito;

10 às 11h 30 min - acesso livre;

11h 30 min às 13 h - limpeza do local;

13 às 15 h - curso gratuito;

15 às 18 h - acesso livre;

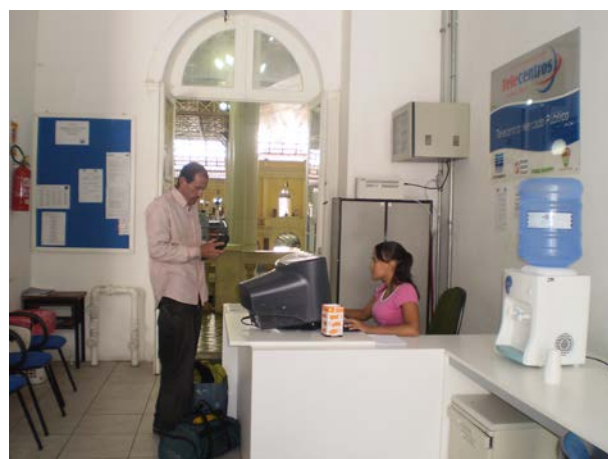
18 às 20 h – curso gratuito.



**Figura 7 Telecentro Mercado Público 15/04/11**



**Figura 8 Telecentro Mercado Público 15/04/11**



**Figura 9 Telecentro Mercado Público 15/04/11**





**Figura 10 Telecentro Mercado Público 15/04/11**

### **1.2.3 Telecentro Comunitário da Vila Ingá: um espaço para a terceira idade**

O Telecentro Comunitário da Vila Ingá é vinculado a Creche Tia Gessi. A Instituição de Educação Infantil Tia Gessi, existe desde 1979, iniciou usado o nome de Creche Tia Gessi e para atender as exigências da lei mudou seu nome fantasia para Instituição de Educação Infantil Tia Gessi.

Atende crianças na faixa etária de 0 à 6 anos de idade na educação infantil, e crianças e adolescentes de 6 a 14 anos em turno inverso a escola no Programa SASE.

Desde a sua inauguração, em 1º de julho de 2004, o Telecentro Vila Ingá trabalha valorizando os moradores que já ingressaram na terceira idade. Foram criadas duas turmas específicas de informática básica, que contam com 20 alunos, alguns com mais de 80 anos. A 20ª unidade de inclusão digital de Porto Alegre possui uma estrutura composta por dez computadores, impressora e scanner. Essa infra-estrutura permitiu a formação de 90 pessoas da comunidade nos cursos de informática. Para aqueles que não podem freqüentar o local durante a semana, o telecentro dispõe de uma turma intensiva aos sábados pela manhã. O ambiente informatizado recebe uma média de 1050 pessoas por mês.

Endereço: Rua Sezefredo Ignácio Oliveira, 895, esquina Manuel Elias - Jardim Ingá - Zona Norte

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e, aos sábados, das 8h às 16h30min.



Figura 11 Telecentro Comunitário da Vila Inga 14/11/10



Figura 12 Telecentro Comunitário da Vila Ingá s/d



Figura 13 Telecentro Comunitário da Vila Ingá s/d

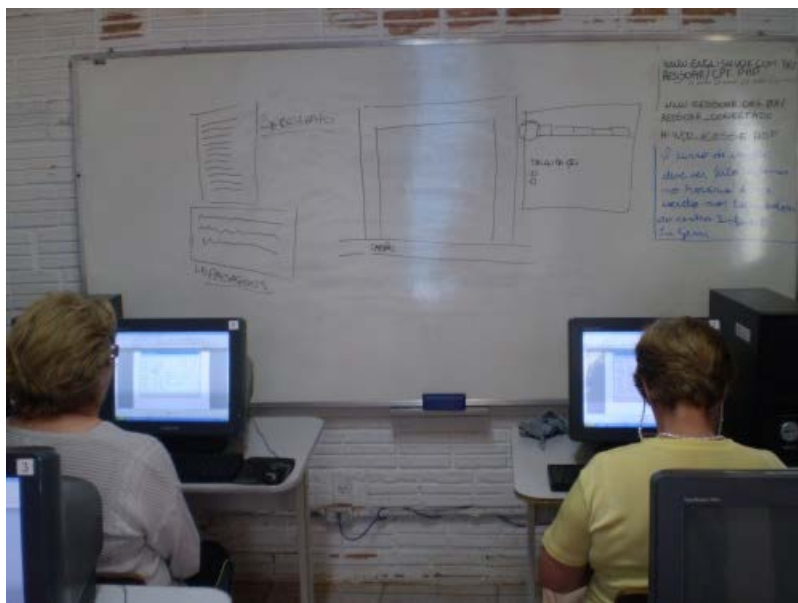


Figura 14 Telecentro Comunitário da Vila Ingá s/d

### 1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A literatura mostra que na atualidade, um novo paradigma esta sendo disseminado de uma forma global: o paradigma das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) e da Internet. Especificamente, os Telecentros Comunitários Lupicínio Rodrigues, Mercado Publico e Vila Ingá também são afetados por essas tecnologias. Desta forma, pergunta-se:

*De que forma os Telecentros Comunitários Lupicínio Rodrigues, Mercado Público e Vila Ingá estão se adequando as exigências destas novas tecnologias de modo a atender seus usuários?*

### 1.4 OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho foram divididos em geral e específicos para sua melhor estruturação.

#### **1.4.1 Objetivo geral**

Realizar um diagnóstico preliminar quanto a atuação do Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, do Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário Vila Ingá, localizados no município de Porto Alegre, frente ao paradigma das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) e da Internet, de modo a atender seus usuários.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

Os objetivos específicos são:

- a) levantar literatura especializada nos temas relacionados à pesquisa;
- b) conhecer os recursos humanos que atuam nos telecentros comunitários;
- c) identificar qual o software usado nos telecentros comunitários;
- d) identificar os serviços ofertados pelos telecentros comunitários;
- e) identificar como estes telecentros (Telecentro Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário Vila Ingá, ) se articulam com a comunidade local.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Aborda em sua revisão de literatura conceitos referentes a importância da busca da inclusão digital e a necessária contribuição dos telecentros comunitários neste processo de democratização de acesso as Tecnologias da Comunicação e da Informação.

### 2.1 INCLUSÃO DIGITAL

Estamos vivenciando um novo paradigma: o paradigma das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). Alguns autores afirmam que esse novo paradigma é comparável a invenção da imprensa, com os tipos móveis. Cunha (2003b, p.70) fala em três revoluções que representam essas mudanças na evolução da humanidade:

A História revela, na evolução da humanidade, a força de três revoluções que mudaram substancialmente o indivíduo e a sociedade. Seguindo a cronologia essas revoluções ocorreram na área agrícola, área industrial e a atual no campo do conhecimento. É a revolução da informação telemática, cuja tecnologia representa a associação da informática às telecomunicações no processo de tornar instantânea a disseminação de informações.

Castells ( *apud* Cautela 2009, p.11) ao citar a relevância dessa mudança de paradigma, traça uma relação com a Revolução Industrial, no século XVIII:

Segundo Castells, pode-se caracterizar a nova era como sendo uma revolução tecnológica que gera uma mudança de paradigma, afetando todos os aspectos da sociedade. Desse modo, a atual Revolução da Tecnologia da Informação representa, para o século XX, um evento histórico tão importante quanto foi, para o século XVIII, a Revolução Industrial.

Esse paradigma Sociedade da Informação apresenta muitas definições. Vieira (2003, p.30) conceitua Sociedade da Informação desta forma:

A Sociedade da Informação é um dos conceitos que recorrentemente são utilizados para caracterizar as sociedades contemporâneas. Falar em Sociedade da Informação, significa falar num conjunto vasto de ideias futuristas e modernizadoras, onde se misturam práticas quotidianas e conceitos técnicos mais ou menos incompreensíveis para o cidadão comum. Um dado é no entanto claro a este respeito: esta transformação de fundo nas características das sociedades contemporâneas, surge associada às transformações tecnológicas da segunda metade do séc. XX, da invenção do transistor até aos modernos circuitos integrados capazes de milhares de milhão de operações por segundo. É a mesma panóplia tecnológica que possibilita o surgimento e a massificação da internet no mundo actual

Santos (2008, p.27) define Sociedade da Informação:

Em estudo realizado pelo Grupo Telefónica no Brasil (2002, p.16) encontramos a seguinte definição para Sociedade da Informação: [ . . . ] é um estágio de desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de seus membros (cidadãos, empresas e administração pública) de obter e compartilhar qualquer informação, instantaneamente, de qualquer lugar e da maneira mais adequada.

Azevedo (2003, p. 118) utiliza sociedade de Informação em vez de Sociedade da Informação e a conceitua desta forma:

Chegamos ao conceito de '*Sociedade de Informação*' (MCT, 1997, p.7): refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação da informação conducente à criação de conhecimento, e à satisfação da necessidade dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas políticas culturais.

Ramos (2007, p1) descreve algumas características deste novo paradigma:

O paradigma da Sociedade da Informação descreve as características fundamentais de nossa sociedade: globalização; organização em rede; compressão do tempo e do espaço; enfraquecimento do poder do Estado e

aumento do poder regulador do mercado; expansão do setor de serviços, do lazer e do turismo.

A Internet é a clara demonstração da explosão de informações no mundo virtual. Pode se dizer que a Internet é a realidade de um fenômeno denominado aldeia global que antevia o que iria ocorrer no futuro. Futuro este que agora é a nossa realidade, onde as Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) estão se disseminando e impactando no mundo inteiro. Calil (200-?), Castells (2002, 2003, 2007 *apud* MEDEIROS NETO (2010) e IANNI (1997 *apud* BORNIA JUNIOR 2009) reforçam estes fatos.

MATTELART (2002 *apud* Bornia Junior 2009, p.35) igualmente fala desta mudança de paradigma e acrescenta:

Da escrita, chegou-se à imprensa. Mais recentemente, foram desenvolvidos o rádio, o telégrafo, o telefone, o cinema, os instrumentos de áudio e vídeo e a televisão, entre outros. Com efeito, à exceção das peculiaridades, próprias de cada invenção, todas essas tecnologias têm em comum um ponto determinante: o recurso a um padrão de funcionamento analógico<sup>29</sup>. As novas tecnologias, ao inverso, têm por característica básica operar em formato digital<sup>30</sup>, a partir de sistemas pré-programados de informática – os quais são capazes de realizar um tratamento preciso e dinâmico da informação, bem como uma integração complexa de dados através de redes informacionais. Daí se pode depreender a ruptura tecnológica criada com êxito pela chamada revolução digital (MATTELART, 2002).

Souza (2009, p.134) fala da presença das TICs e da necessidade da inclusão digital para a apropriação dessas novas tecnologias:

O contexto contemporâneo é marcado pela presença das tecnologias da informação e comunicação que possibilitam a circulação de informações, novas formas de trabalhar, de se relacionar, de aprender e de gerar conhecimento. Neste contexto, nos deparamos também com uma necessidade de apropriação e uso dessas tecnologias de tal forma que, nos últimos anos, passamos a vivenciar uma proliferação de cursos, projetos e programas que buscam oferecer acesso, treinamento e capacitação para uso de tais tecnologias. Entretanto, acreditamos que serão úteis para aqueles sujeitos que conseguem dar sentido e significado de acordo com sua cultura e contexto de vida, de forma a potencializar os mais diversos processos de aprendizagem. É nesse contexto que, no início do século XXI, emerge o movimento denominado 'inclusão digital', o qual visa inserir a população na cultura que se forma em torno das tecnologias digitais, a cibercultura. Compõem esse movimento políticas públicas e institucionais, ações e projetos direcionados para implementação de infra-estrutura de rede, acesso à população, formação para o trabalho e para a cidadania.



E principalmente devido ao fato destas tecnologias (TICs) estarem sendo difundidas por todo o planeta, as Nações Unidas (ONU) demonstra sua preocupação com a democratização destas novas tecnologias. Também a busca da efetiva inclusão digital é uma meta a ser atingida. Santos (2009b), Schuck (2007), Souza (2009) destacam estas preocupações.

Todavia na sociedade, o acesso a essas informações ocorre de modo desigual. Essa desigualdade de oportunidades no acesso a informações não é senão o reflexo da desigualdade social não apenas entre as pessoas, mas até mesmo entre as nações, e no Brasil não é diferente. A busca da inclusão digital é como a ponta de um Iceberg. É a parte visível de uma questão mais ampla: a inclusão social e as desigualdades. Questão que envolve as novas tecnologias vai muito além da Inclusão digital e nos remete a desigualdades seculares. Como pode-se perceber, a Inclusão digital, a desigualdade social e a exclusão digital parecem caminhar de mãos dadas. Cruz (2004 *apud* SILVA 2005), Gimenes (2008), Neri (2006 *apud* FUSER 2007), Nitschke (2008), Souza (2009) e Young (2006) confirmam estes fatos.

Medeiros Neto (2010, p.79) adverte que esta situação de exclusão digital persiste: “é preciso enfatizar que a democratização do acesso na era da informação não está assegurada e deve ser discutida e avaliada (BALBONI, 2007; REIS, 2007).”

No Brasil o acesso ao computador e principalmente a Internet ainda é muito caro para grande parte da população. O computador em si até pode ser comprado em prestações, mas o acesso a internet é caro. Por isso, muitas pessoas ficam impossibilitadas de usar computadores e internet. Além disso, apenas o computador não basta para haver inclusão digital. Afonso (2000) e Doll (2004) apontam nestes fatos.

A questão é que essas novas tecnologias não afetam apenas as atividades no telecentro comunitário, mas atingem a sociedade com um todo. E o mundo atual, exige o domínio dessas tecnologias. Doll (2004) e Young (2006) confirmam estas premissas.

Se considerarmos que a essência do sistema capitalista é o lucro, e como a informação está adquirindo status de valor cada vez maior, mais ainda em virtude das TICs, entende-se porque o acesso as informações ocorre de modo desigual na

sociedade. Segundo Nitschke (2008) e Souza (2009) a lógica capitalista que confere valor econômico as informações interfere na busca inclusão digital.

Até por isto mesmo, vale ainda mais agora, no tempo da Sociedade da Informação, a idéia de que o direito a informações deve ser disseminado à todos, sem exceções. Santos (2008, p. 30) destaca:

Embora tenha crescido o acesso à informação através da internet e outros meios de comunicação, é necessário que aconteça uma mudança elaborada e gradativa no que tange a disseminação da informação em todos os seus meios, para que possa haver uma inclusão informacional de todo o cidadão brasileiro, sem exceções. Uma vez que a Sociedade da Informação pode-se dizer decorrente da globalização, porque ela é o ponto principal desta sociedade globalizada, ela não poderia permitir as exclusões, visto que um dos objetivos da Sociedade da Informação é disseminar melhor a informação na sociedade moderna, tornando-a viável a todos.

O direito ao acesso a informação deveria ser universal. Mas a realidade prática é bem diferente. Principalmente quanto às possibilidade de acesso ao mundo da Internet e das novas tecnologias da informação. E a exclusão digital não atinge apenas os adultos. Já na infância este fato também acontece. Isto é um fato que não deveria ocorrer, pois sabe-se que a criança tem mais facilidade de assimilação de conhecimentos se for permitido contato com o computador. E no caso de crianças pobres, esse contato com o computador só acontece na escola e ou no telecentro comunitário. Afonso (2000) e Leite (2003), confirmam essa realidade.

E é essa realidade de desigualdades de oportunidades de uso das novas tecnologias entre as pessoas mais pobres e as que estão em melhor condição social é que deve ser enfrentada para diminuirmos essa distância. Muller (2005, p.19) concorda:

No mundo contemporâneo, onde as tecnologias de informação e comunicação ainda não chegam à maior parte da população do planeta, em que pese o ritmo veloz de sua disseminação, precisamos diminuir essa distância, entre os mais e os menos favorecidos economicamente.

Muller (2005, p.29) exemplifica esse quadro de desigualdades:

A exclusão digital caminha junto com a exclusão social e atinge mais as pessoas de menor escolaridade, negros e áreas menos desenvolvidas do país. [...] As diferenças ao acesso ao computador e à Internet traduzem-se entre os estados brasileiros. Nos mais pobres, as limitações são muito maiores. Maranhão e Piauí apresentam as menores taxas de acesso aos recursos digitais. No Maranhão, apenas 2,38% têm acesso a computador em casa e 1,44% se conecta à Internet. No Piauí, os percentuais são de 3,52% e 2,02%, respectivamente. Já as áreas mais desenvolvidas registram as taxas mais elevadas. [...] Os dados também mostram que, quanto mais tempo de estudo o brasileiro tem, maior é a chance de ter acesso a computador e Internet. Dos que possuem 12 anos de estudo ou mais, 30,54% têm computadores. Entre os que têm nenhum ou menos de um ano de instrução, 95,94% não têm acesso a computadores, sendo que este grupo corresponde a 25% da população brasileira.

Sorj (2003 *apud* Carvalho 200-?, p.2) cita cinco fatores que influenciam na exclusão digital:

Para Sorj (2003), cinco fatores influenciam na exclusão digital: (1) a existência de infraestrutura física de acesso, envolvendo os sistemas de transmissão (telefone, satélite, rádio, rede elétrica, televisão a cabo); (2) a disponibilidade de equipamento (computador, modem, linha telefônica) de acesso individual ; (3) treinamento no uso dos recursos do computador e da internet; (4) a capacitação intelectual e inserção social do usuário, que remete à capacitação prévia do usuário, fortemente vinculada à alfabetização e à formação intelectual possibilitadas pelo sistema educacional; e (5) a produção e uso de conteúdos específicos direcionados às necessidades específicas dos diversos segmentos da sociedade.

Laipelt (2007, p. 20) destaca o seguinte: “Sorj (2003) destaca que a inclusão digital não é a resposta para todos os problemas das desigualdades por isso a luta contra a exclusão digital não substitui as demais lutas contra a desigualdade social.”

Por isso mesmo, possibilitar a inclusão digital da população mais carente pode-se buscar a melhorar a vida dessas pessoas. Pois, segundo Pereira (2004, p.376): “[...] a inclusão digital é uma forma de inclusão social”.

Pensamento semelhante tem Warschauer (2006, p. 53 *apud* GIMENES 2008, p. 16) ao afirmar:

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.

E a busca pela inclusão digital e inclusão social também deve procurar contemplar as pessoas portadoras de necessidades especiais (PNEEs). Moro (2005b, p.1) e Santarosa (2007, p.2) apóiam este pensamento.

Segundo Gimenes (2008), Santos (2009b) e Voelcker (2006b, p.37), a luta em favor da inclusão digital e da inclusão social terá maior possibilidade de êxito com parcerias entre o poder público em todos os níveis e as organizações da sociedade civil, tais como ONGs e universidades, por exemplo.

Alguns autores entendem que esse chamado terceiro setor esta intimamente ligado a globalização, a abertura da economia e a visão de que o Estado deve transferir muitas de suas funções para a iniciativa privada. Scalco (2008, p.35) mostra esta relação entre terceiro setor, globalização e exclusão social:

Não é possível analisar o surgimento do Terceiro Setor, sem, mesmo que sumariamente, mencionar os efeitos das políticas neoliberais vividas pelo país nas últimas décadas. Estas políticas intensificaram a exclusão social e o agravamento da pobreza no país em decorrência da reestruturação econômica vivida. Em outras palavras, a inserção do país no contexto global, que opera através da lógica de mercado, levou o Brasil a redefinir a sua política de intervenção estatal na economia e na área social.

Souza (2009, p.134) cita a relação entre inclusão digital e inclusão social e entende que apenas o acesso ao computador não é suficiente e complementa:

No discurso e nas intencionalidades, inclusão digital aparece relacionada à inclusão social, porém, essa relação não está dada, especialmente quando a lógica de trabalho adotada nos projetos de inclusão digital estiver baseada em cursinhos básicos de informática.

Como vimos, a Inclusão digital vai muito além da simples disponibilização de computadores com Internet à comunidade. É necessário que haja apropriação

social das novas tecnologias. Delgadillo (2002, p.7), Gimenes (2008), Muller (2005), Santana (200-?) e Souza (2009, p.140) confirmam esta premissa.

A própria idéia de inclusão digital também é concebida em diferentes níveis de profundidade de ação. Gimenes (2008, p.104) detalha estes pontos de vista:

Em geral podemos dizer que há três propostas de inclusão digital. A primeira seria 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 a 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.

É necessário lembrar que o computador é uma ferramenta valiosa, mas é apenas uma ferramenta. É importante que as pessoas aprendam a utilizar esses recursos do computador e da Internet para que elas possam ir progredindo pouco a pouco e dominando cada vez mais conhecimentos que as permitam progredir tecnologicamente e socialmente. Laipelt (2003, p. 6) concorda que essa capacitação das pessoas para que haja inclusão digital é imprescindível:

Inclusão digital não está relacionada somente ao acesso às TICs, nem tão pouco ao treinamento para o uso dessas ferramentas. Para garantir a inclusão digital é necessário também promover habilidades e competências necessárias para interagir com o conhecimento disponível em rede, ou seja, habilidades para encontrar a informação necessária, avaliá-la e utilizá-la. Além disso, são também necessárias habilidades e competências para se comunicar efetivamente e colaborar com outros através da rede, a fim de transformar informação em conhecimento e, este, em ação.

Vários autores concordam que apenas o acesso as TICs não é suficiente. As pessoas precisam estar capacitadas para usar as TICs de maneira eficaz. Leite (2003), Gómez (2002), Melo (2006), Muller (2005), Scalco (2008) e Voelcker (2006b) confirmam esta posição.

Young (2006, p.7) alerta que essa necessidade de capacitação para o uso das TICs não é apenas para o plano individual, mas também exigência no plano coletivo:

Outro aspecto importante a ressaltar é que inclusão digital não diz respeito apenas a indivíduos. Uma empresa também precisa fazer parte do processo, se quiser continuar a fazer negócio em um mundo globalizado. Isto significa manter processos integrados em sistemas eletrônicos e colaboradores capacitados a operá-los e a trabalhar em rede, em um ambiente de aprendizagem e intercâmbio constantes.

Santarosa (2007, p.10) destaca que a inclusão digital e social é um direito de todos e complementa com o seguinte:

A garantia de acessibilidade aos ambientes digitais/virtuais possibilitará ouvir e dar voz a toda a diversidade humana, ação prioritária para a construção de uma sociedade inclusiva. Conseguir que os benefícios dos ambientes digitais/virtuais estejam disponíveis e acessíveis a todos, constitui-se, no contexto da sociedade atual, um imperativo social e ético.

Doll (2004, p.7) mostra que para que ocorra a inclusão digital é preciso que o computador se mostre realmente útil para quem o utilize:

Finalmente, não se deve esquecer, no debate sobre a inclusão digital, que além do acesso a um computador e dos conhecimentos sobre o seu manuseio, as pessoas precisam aprender a usar o computador como uma ferramenta para uma atividade, que seja importante para elas, de forma que o computador não seja somente uma diversão sem maior sentido.

Silva (2006, p.112) adverte que o foco deve ser maior na pessoa do que na ferramenta tecnológica, para que se consiga melhores resultados na busca da inclusão digital:

O trabalho em nível micropolítico, com foco centrado nas pessoas e não na aquisição de habilidades para operar equipamentos (a alfabetização digital, quando focada apenas nas ferramentas não vai muito além disso), pode fortalecer as relações entre os diversos atores sociais nos telecentros comunitários, além de garantir à juventude que vive em situação de vulnerabilidade social um lugar que satisfaça sua sede de pertencimento e de construção do futuro.

Haverá verdadeiramente inclusão digital, quando a pessoa poder qualificar sua condição social pelo uso dessa nova tecnologia. Cunha (200-?) e Melo (2006) acompanham este pensamento.

Gómez (200-?b) confirma que a finalidade da inclusão digital é habilitar as pessoas para o uso das novas tecnologias e da internet permitindo sua melhoria de vida, principalmente das pessoas mais pobres:

**La inclusión digital promueve no solo el acceso, sino el uso y apropiación social de las tecnologías digitales para atender las necesidades de las comunidades, y para promover la formulación de políticas públicas, la creación de conocimientos y contenidos apropiados, y el fortalecimiento de las capacidades de las personas.** De esta manera, la inclusión digital contribuye a mejorar las condiciones económicas, sociales, políticas y personales de la inmensa mayoría, particularmente de los sectores más pobres y marginados de la sociedad. É importante colocar também que as transformações tecnológicas – ou sociotécnicas, melhor dizendo – têm acompanhado e possibilitado o processo recente que se convencionou chamar de globalização. Na realidade, pode-se dizer que os dois fenômenos estão diretamente imbricados. Por certo, não há sociedade da informação sem globalização, já que as relações sociais que se dão nessa esfera (em rede) carregam em si, desde o começo, um caráter global – haja vista que as redes virtuais não têm limites espaciais, podendo ser estendidas para muito além de qualquer fronteira 'real', seja essa local, regional ou nacional.

Porém, não basta haver pessoas colocadas num espaço frente ao computador para que haja inclusão digital. É necessário que os usuários sejam capacitados no uso da tecnologia e aprendam a ter autonomia para que possam

satisfazer suas necessidades de informação. Não apenas os usuários. O ideal é que no telecentro se disponha de recursos humanos habilitados para que possam corretamente atender seus usuários frente ao computador e que saiba educá-los no uso das TICs. De Luca (2004 *apud* SANTANA 200-?), Laipelt (2003,2006, 2007) e Voelcker (2006) confirmam esta premissa.

Dudziak (2007, p. 94) explica essa necessidade de se preparar as pessoas para o uso do computador e fala em níveis de competência, e também em alfabetização digital:

[. . .] Em um nível básico, a competência informacional tem como objetivo formar indivíduos habilitados no uso das ferramentas informacionais e da tecnologia. É o caso da chamada alfabetização digital que procura preparar as pessoas para o uso de computadores e da internet. [. . .] Em um nível secundário, a competência informacional é concebida como processo cognitivo, incorporando habilidades e conhecimentos construídos pela reflexão. Ao tomar consciência de suas necessidades informacionais, os aprendizes aprendem além do uso de computadores e da internet, a buscar a informação, localizá-la, organizá-la, e a transformá-la em um novo conhecimento.

Sobre essa capacitação para o uso das novas tecnologias, Young (2006, p.97) usa como sinônimo de inclusão digital a expressão “alfabetização digital”:

Inclusão digital pode ser considerada 'alfabetização digital'. É a aprendizagem necessária ao indivíduo para interagir no mundo das mídias digitais, podendo não apenas saber onde encontrar a informação, mas também qualificá-la e torná-la útil para seu dia-a dia. Estamos falando, então, de agregar às habilidades fundamentais e imprescindíveis de ler e escrever aquelas de lidar com a mídia eletrônica – conectar-se em rede, realizar pesquisas, executar tarefas rotineiras por computador (pagar contas, por exemplo) etc.

O real aproveitamento do telecentro comunitário se dará quando o usuário estiver capacitado a ponto de transformar-se de consumidor a produtor de conhecimentos. A capacitação do usuário no uso e produção de informações no telecentro pode levar a inclusão digital, e por que não dizer, a inclusão social. E a inclusão social e digital é um requisito obrigatório para o exercício da cidadania. Laipelt (2007) e Souza (2009) compartilham desta idéia.



Santos (2008, p.31) também acredita que a inclusão digital pode levar a inclusão social: “ Notamos que a inclusão social também pode ocorrer através da inclusão digital, que pode ocorrer juntamente com a alfabetização do cidadão”.

Porém quem não dominar esse novo paradigma das TICs ficará excluído. Brandão e Silva (2003 *apud* SANTOS 2008, p.29) observa a relação entre globalização, Internet e exclusão:

Brandão e Silva (2003) afirmam que, devido à globalização, está sendo afetado o modo de vida das pessoas em diversos aspectos, como educação, trabalho, família, Estado, enfim, diversas instituições sociais. Deste modo, apontam uma denominação para esta 'nova cultura' que está se formando e mudando a vivência das pessoas, a cibercultura, e atrelada a ela o ciberespaço, referente ao espaço digital, que é onde acontece esta cibercultura. O espaço digital, ao mesmo tempo em que é símbolo de progresso, pode se tornar também um meio de exclusão. Isso porque nele é essencial o domínio da comunicação formal, que é a linguagem escrita, além de toda a simbologia criada para este ciberespaço para nele sobreviver.

Para Xavier (2005, p.8 ) o nome Sociedade da Informação é questionado. Além disso, as TICs podem provocar exclusão:

O surgimento das atuais Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) veio a agravar a exclusão social, criando um mundo virtual para o qual o acesso é restrito. O alto custo dos equipamentos, associado às condições econômicas menos favoráveis da maior parcela da população restringe este novo mundo virtual a poucos 'guetos', podendo-se inclusive questionar o nome 'Sociedade da Informação' pois a maior parte da população ainda se vê excluída do uso de tais recursos. [...] Baseada no conhecimento e na informação, a Sociedade da Informação surgiu da união do desenvolvimento do computador e das telecomunicações.

E esta preocupação de que as TICs possam provocar a exclusão digital e social das pessoas mais humildes, ampliando o fosso existente entre os pobres e os ricos, caso não se crie condições de igualdade de acesso é compartilhada por diversos autores. Afonso (2000), Castells (2005 *apud* SCALCO 2008), Gómez (2002), Muller (2005) e Silva (2006) apresentam estas preocupações.

Para Santana (200-?, p.4) existe um abismo entre quem domina as novas tecnologias da informação e aqueles que não tem essa capacidade, o que gera a exclusão digital:

O novo trabalhador deve ser alfabetizado do ponto de vista digital ou seja deve ter domínio da linguagem das TICs, para fazer parte do novo mercado de trabalho. O novo paradigma fundamentado nas tecnologias de informação e comunicação, tem como fator essencial para sua manutenção e sobrevivência a informação. [ . . . ] A sociedade atual está aumentando o abismo entre pobres e ricos, pois está produzindo mais uma exclusão, a qual chamamos de exclusão digital. Isso significa mais uma dificuldade de ascensão social, para as camadas da sociedade que não tiveram a oportunidade de uma boa educação. A exclusão digital impede as pessoas de terem acesso a principal ferramenta desta revolução, às tecnologias de informação e comunicação (TIC). Surge, portanto, a necessidade de se criar e por em prática políticas de inclusão digital. [ . . . ] Da mesma forma que as Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram avanços sociais e econômicos, por outro lado provocou a divisão da sociedade entre pessoas que têm e pessoas que não têm acesso às mesmas, provocando uma nova forma de segregação social denominada como exclusão digital, termo utilizado para classificar aqueles que não têm acesso a principal ferramenta da atual sociedade, às TICs.

Como podemos perceber, conforme as condições oferecidas, as TICs tanto podem permitir a inclusão digital e social, quanto podem aprofundar as desigualdades caso não forem assimiladas pela comunidade. Caril (200-?), Cornils (2010), Fuser (2007), Gómez (2002), Machado (2008) e Sorj (2003 *apud* LAIPELT 2007) reafirmam esta idéia.

Gimenes (2008, p.9) mostra que existem autores que entendem que essas TICs do mesmo modo que ampliam infinitamente as possibilidades de comunicação das pessoas que às dominam, pode, no caso de quem ainda não esta capacitado a utilizá-las, estar criando um novo tipo de analfabeto: o analfabeto digital:

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.

Por outro lado, ao permitir o acesso as TICs a estas pessoas e comunidades que estão alijadas dessa tecnologia, pode-se favorecer a inclusão social. Gimenes (2008, p. 67) reafirma:

Um dos pressupostos das organizações que trabalham para diminuir a desigualdade digital é de que o acesso as TICs 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. Neste 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.

Opinião semelhante tem Neri (2005 *apud* MULLER (2005, p.30) que entende que o computador e a internet podem favorecer a inclusão digital e social: “[. . .] , o acesso a computadores e à Internet é fundamental para diminuir a exclusão social, principalmente em relação aos jovens das periferias dos centros urbanos.”

A Internet pode (e deve) servir como uma ferramenta de inclusão digital e social. Desde que as pessoas sejam capacitadas para poderem utilizar plenamente estes recursos em favor da melhoria da sua condição social. Neste sentido o telecentro comunitário, pode ser alternativa viável a inclusão digital. Barreto (2008) e Scalco (2008) apóiam estas idéias.

Assim, vemos que alguns autores entendem que as novas tecnologias podem combater a exclusão social (e digital). E que por outro, existem autores que entendem que essas novas tecnologias ampliam as desigualdades sociais. AUN (2007; WINOCUR, 2007 *apud* MEDEIROS NETO (2010, p.88) exemplifica estes pontos de vista antagônicos:

O fato é que temos os otimistas (Castells, 2002; Knight, 2007) que reconhecem os benefícios que as TICs trazem à sociedade, e outros mais pessimistas, pois afirmam que ainda são poucas as políticas públicas para garantir o ingresso de todos na sociedade da informação no Brasil, mesmo em médio prazo (AUN, 2007; WINOCUR, 2007).

Também vemos que esta questão da desigualdade de condições frente as novas tecnologias não se dá apenas no plano das pessoas físicas, mas atinge também de empresas a países e continentes. Sebastián (1999 *apud* NITSCHKE 2008, p. 18) reitera esta questão:

Conforme a denominação de Sebastián (1999), a sociedade mundial está dividida em países info-ricos, aqueles que dominam a produção e a circulação de informação; e os países info-pobres, aqueles que dependem da produção informacional dos primeiros. Essa divisão corresponde, respectivamente, aos países economicamente desenvolvidos, que produzem e têm acesso à tecnologia de ponta; e aos subdesenvolvidos, que não têm condições de criar seus próprios recursos informacionais.

E não dá para pensar em inclusão digital, sem citar que a educação formal deve preparar as próximas gerações para o uso das novas tecnologias. A questão é que o déficit educacional é um entrave a inclusão digital. Muller( 2005), Pereira (2004) e Voelcker (2006 a, 2006b) demonstram essa preocupação.

Schuck (2007, p2) também observa a responsabilidade da escola frente as novas tecnologias e mostra a necessidade de se incluir digitalmente também de quem já passou pela escola:

Considerando que Alfabetização Digital deve ser iniciada já no Ensino Fundamental, a história educacional brasileira indica que, em muitos aspectos, nosso país cresceu e se desenvolveu, mesmo a passos lentos e deixando grandes lacunas sociais. [ . . . ] Para suprir a carência de quem passou pela escola e não teve oportunidade de alfabetizar-se digitalmente, Pacheco (2004) afirma a imprescindibilidade da alfabetização inclusiva vinculada a projetos governamentais permanentes e a garantia ao acesso à leitura logo após o período de alfabetização para que o sujeito não volte a se tornar novamente analfabeto. O mesmo sentido pode ser dado ao sujeito iniciado no trabalho com o computador. O acesso à tecnologia deve ser permanente para que o conhecimento seja verdadeiro e não apenas fator para acrescentar mais um número nas pesquisas sobre índices educacionais.

Leite (2003, p. 23) explica a vantagem que as crianças tem em relação aos adultos no contato com o computador: “ Eles não tem o mesmo receio dos adultos de apertar teclas e descobrir novos atalhos, manuseando o computador e seus

recursos com desenvoltura e diferenciando-se dos representantes de outras gerações”.

A escola tem papel fundamental na educação formal. Mas essa responsabilidade não é apenas da escola. Também a Biblioteca Pública e o telecentro comunitário devem propor medidas que favoreçam a educação da comunidade. O fato de estarmos imersos nessa nova sociedade denominada Sociedade da Informação enfatiza muito mais a importância dessa necessidade de educação por parte da sociedade como um todo. Cautela (2009, p. 23) cita o seguinte:

Sendo assim, a educação na Sociedade da Informação deverá ser aquela que, garantida, além da alfabetização universal, a promoção de aprendizagens dentro e fora do sistema escolar, na educação formal, não-formal e informal, aproveitando todas as ferramentas e tecnologias disponíveis no contexto de uma estratégia integral de comunicação e aprendizagem.

Igualmente observamos que o mundo do trabalho exige que os trabalhadores estejam em permanente educação continuada, sob pena de perderem a competitividade nos seus empregos. Takahaski (2002 *apud* NITSCHKE 2008, p.49) concorda:

Para Takahaski (2002) tornar-se preponderante a exigência de trabalhadores em contínua atualização e desenvolvimento de habilidades e competências, de modo a atender aos novos requisitos exigidos pelo mercado e fim de aumentar sua empregabilidade.

Doll (2004, p.2) reafirma esta preocupação, principalmente no caso de trabalhadores de uma idade mais avançada:

Além da importância demográfica, trata-se de um grupo que, na sua formação escolar, ainda não teve acesso ao mundo digital, mas que precisa enfrentar o processo de modernização acelerada dos meios de produção (Jornada 1999), seja no seu ambiente de trabalho, para se manter empregado, seja para não ficar restrito às poucas áreas, onde a modernização ainda não chegou.

A questão é muito ampla: a inclusão digital está relacionada inclusão social. E esta tem relação entre tantas, com as oportunidades de educação formal que a pessoa possa ter. E de que modo ela relaciona o que lhe é ministrado na escola com sua vida cotidiana. Muller (2005, p.19) apresenta essa questão:

A questão, no entanto, é como viabilizar essa inserção dos recursos tecnológicos na educação, de maneira crítica e criativa, uma vez que a acessibilidade, por si só não basta? Antes de tudo, considero necessário entendermos a inclusão digital associada à inclusão social. É preciso, também, possibilitar a reflexão sobre que tipo de informação e de conhecimento o sujeito/aluno precisa para a resolução dos problemas em sua vida.

Bornia Junior (2009, p.38), aponta esta união da Internet com as TICs:

Em paralelo à evolução das TICs, ocorreu a configuração de uma rede mundial de computadores, a qual, com efeito, conseguiu constituir-se como espaço central de realização da sociedade da informação. Trata-se da internet<sup>36</sup>: a grande rede virtual de comunicação multidirecional e de difusão permanente de informações. [...] o fato é que, na atualidade, a internet acabou por se imiscuir com vigor à realidade cotidiana de inúmeras sociedades e vem possibilitando, em parceria com as demais TICs, o funcionamento efetivo de uma sociedade da informação – tanto nos campos da política, da ciência ou da economia quanto no mundo do trabalho ou na vida privada dos atores sociais individuais.

Pereira (200-?a, p.4) fala da importância da Internet: “ Do mesmo modo que a difusão da imprensa no ocidente deu lugar ao que McLuhan denominou de ‘Galáxia de Gutenberg’, entramos agora num novo mundo da comunicação: a Galáxia Internet”.

De fato, as TICs incluindo a Internet, causam impacto em todos os setores da sociedade. Nitschke (2008) e Scalco (2008) referendam esta opinião.

Nitschke (2008, p. 46) destaca que a Internet no seu início era de uso restrito e agora atinge a sociedade em geral:

Apesar da rede ter sido utilizada inicialmente apenas por cientistas, pesquisadores e professores de universidades e departamentos do governo, a Internet cresceu rapidamente, graças à sua variedade de recursos, invadindo o mundo do comércio, do entretenimento, da comunicação numa dinâmica sem precedentes. Essa abrangência tecnológica interfere em todos os aspectos da vida das pessoas, inclusive no trabalho.

Atualmente por exemplo: as pessoas com acesso a Internet em casa não necessitam nem se deslocar para acessar seu saldo bancário; e mais: até fazer compras no supermercado pode ser feito no computador com a pessoa recebendo os produtos em casa. Como foi citado acima, a pessoa com Internet em casa pode enviar seu currículo de emprego diretamente para as empresas, economizando tempo. Voelcker (2006b, p. 24) endossa estes fatos e para exemplificar, nos mostra que até as próprias empresas usam a Internet para selecionar candidatos a emprego: “Blogs, Orkut e diversos sites de interação começam a ser adotados também por empresas para seleção de candidatos ou para comunicação direta com os clientes”.

Bornia Junior (2009, p.45) ao destacar a imensidão e profundidade da Internet, mostra que termos como navegar e ciber espaço fazem parte do jargão desta ferramenta:

Por analogia, a internet tem sido comparada a uma auto-estrada (highway), com fluxo ilimitado de dados, os quais transitam permanentemente em todas as direções. A figura que deve ser imaginada não é a de uma rodovia solitária, imensa porém isolada, mas sim a de um emaranhado de estradas de mão-dupla, que se entrecruzam, de forma (quase) caótica, em busca de toda a sorte de rotas e destinos. A metáfora explicitamente espacial ganhou força a tal ponto que hoje a rede mundial de computadores, assim como o universo mais amplo das comunicações digitais – intranets, telefones celulares, pagers, etc. –, vem sendo chamada de ciberespaço.

E também é importante lembrar que a Internet para que possa ser acessível também ao público com necessidades especiais, deve contar com equipamentos adequados e visualização agradável e compatível com esse público. Matos (2009, p.4) destaca o seguinte:

Muito se deve ao fato de que os desenvolvedores de site, na maioria das vezes, não têm a preocupação durante a construção do site. É comum encontrar o uso de tecnologias que enriquecem visualmente o site, entretanto, criam obstáculos quase intransponíveis para os deficientes visuais. O ideal é que sejam desenvolvidos *WebSites* bonitos e atraentes aos olhos dos videntes, mas que também sejam acessíveis e de fácil utilização pelos deficientes visuais.

A maior responsabilidade na promoção da Inclusão digital e social cabe ao Estado em todos os níveis. Neste sentido, o governo federal criou o Gesac. BRASIL (200-?) explica este programa:

Criado em 2002, o GESAC é um programa estruturante; uma das maiores ações de inclusão digital do governo federal, coordenado pelo Ministério das Comunicações. Seu objetivo é promover a inclusão digital em locais de difícil acesso e em comunidades em estado de vulnerabilidade social. Ele oferece, gratuitamente, ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, recursos digitais e capacitação de multiplicadores em todo o território brasileiro, por meio de uma plataforma de rede satelital e de serviços e aplicações. O GESAC busca disseminar meios que permitam a universalização do acesso às informações e serviços de governo eletrônico.

Medeiros Neto (2010, p.88) mostra que estão sendo desenvolvidas diversas iniciativas de inclusão digital em todas as esferas de governo:

Isoladamente ou em conjunto, o governo federal, estados e municípios desenvolvem iniciativas de inclusão digital em pequenos municípios, no atendimento aos cidadãos desprovidos de acesso às TICs nos grandes centros, na assistência à população em estado de vulnerabilidade social, ou promovendo e disponibilizando banda larga nas escolas públicas.

Brasil (200-?b) também fala do incentivo dado aos telecentros comunitários em prol da inclusão digital:

O governo federal vem implementando nos últimos quatro anos o maior programa de inclusão digital da América Latina. A ação vem sendo desenvolvida pelos ministérios das Comunicações, do Planejamento e da Ciência e Tecnologia. Desde 2005, o governo investiu mais de R\$ 509,2



milhões em projetos de inclusão digital. Em 2008, apenas o Ministério das Comunicações investiu R\$ 134 milhões em projetos que incluem a implantação de Telecentros Comunitários em cidades espalhadas pelo país e, ainda, a operação do sistema de acesso à internet banda larga pelo Gesac. [...] O programa Telecentros Comunitários é o esforço do governo federal para diminuir o número de brasileiros que estão excluídos do mundo da informática. De forte caráter social, o programa consiste na montagem e entrega de um centro de informática, com acesso a internet, que atende, simultaneamente, a um grupo de pelo menos 10 cidadãos.

Também Medeiros Neto (2010, p.79) mostra que nos últimos cinco anos surgiram diversos projetos de inclusão digital, tanto no Brasil, quanto em outros países, porém faz uma ressalva:

Nos últimos cinco anos, tanto no Brasil quanto em outros países em desenvolvimento, é possível verificar a mobilização das organizações não governamentais (ONGs), dos agentes do mercado, e notadamente o governo. Como resultado, verifica-se a implantação de projetos e programas de inclusão digital, e a formulação de políticas educacionais e ações de inclusão digital em todas as suas esferas. No entanto, vários pesquisadores têm apontado atropelos nas ações ou iniciativas de inclusão digital em curso (AUN, 2007; BALBONI, 2007; ROTHBERG, 2009).

Da mesma forma, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul também preocupa-se com necessidade da a inclusão digital. Rio Grande do Sul (2010) lançou um programa de inclusão digital voltada aos professores de escolas estaduais:

É um programa de inclusão digital e de formação que oferece linha de financiamento do Banrisul para aquisição de notebook e softwares em português (Windows, Linux, Office, BrOffice e um pacote de softwares educacionais), sem juros, direcionados aos membros do magistério que titulam cargo de provimento efetivo e contratados que estejam ativos ou aposentados e aos funcionários de escolas que titulam cargo e provimento efetivo e contratados que estejam ativos nas escolas estaduais.

Mas como já foi dito anteriormente, a participação da sociedade civil é válida e bem vinda. Aliás, Gimenes (2008) entende que a participação da sociedade civil no processo de inclusão digital é inevitável.

Voelcker (2006b, p. 35) entende que a participação de organismos da sociedade civil em favor da inclusão digital traz resultados positivos também para eles próprios, por exemplo, projetando na sociedade uma imagem positiva destes organismos:

A chegada de computadores e internet em diversos setores da sociedade, permite níveis de cooperação nunca antes possíveis. É preciso que o segmento economicamente produtivo deixe de ser visto como vilão controlador e dominador para passar a parceiro de inclusão e desenvolvimento de nossa sociedade

Schuck (2007, p.3) exemplifica algumas iniciativas governamentais e do setor público em favor da inclusão digital:

[...] o governo vem executando e apoiando vários projetos de inclusão digital como o Casa Brasil que juntamente com o Ministério da Ciência e Tecnologia, Instituto Nacional de TI, Ministério do Planejamento, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura, Ministério da Educação, Secom, Petrobras, Eletrobrás/Eletronorte, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, implantam espaços multifuncionais de conhecimento e cidadania em comunidades de baixo IDH, por meio de parcerias com instituições locais. Cada unidade de Casa Brasil abrigará um telecentro, com uso de software livre, e pelo menos mais dois outros módulos, que podem ser uma biblioteca popular, um auditório, um estúdio multimídia, uma oficina de produção de rádio, um laboratório de popularização da ciência ou uma oficina de manutenção de equipamentos de informática, e um espaço para atividades comunitárias, além de um módulo de inclusão bancária nas localidades onde for possível. [...] Os Centros Vocacionais Tecnológicos (CVTs) são unidades de ensino e de profissionalização, voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo. [...] O Programa Computador para Todos, voltado para a classe C, permite à indústria e ao varejo a oferta de computador e acesso à Internet a preços subsidiados, e com linha de financiamento específica, além da isenção de impostos PIS/COFINS. [...] O projeto Gesac garante conexão via satélite à Internet a escolas, telecentros, ONGs, comunidades distantes e bases militares fronteiriças, além de oferecer serviços como conta de e-mail, hospedagem de páginas e capacitação de agentes multiplicadores locais, contando hoje com 3.318 pontos de presença instalados em cerca de 2.100 municípios brasileiros. [...] O programa Estação Digital do Banco do Brasil, sempre com o apoio de um parceiro local, busca aproximar o computador da vida de estudantes, donas-de-casa e trabalhadores, economizando tempo e dinheiro, criando novas perspectivas e melhorando a qualidade de vida da população. [...] O Ministério do Planejamento, MEC e MTE - implantaram um sistema nacional de condicionamento de computadores usados, doados pelas iniciativas pública e privada, condicionados por

jovens de baixa renda em formação profissionalizante, e distribuídos a telecentros, escolas e bibliotecas de todo o território nacional.

Medeiros Neto (2010, p.80) explica como os programas governamentais pretendem atingir a inclusão digital:

Os programas e projetos do governo atuam na inclusão digital como uma ação social mediante a formulação de política pública para universalização da telecomunicação, notadamente, disponibilização da Internet de banda larga; na implementação e acompanhamento das políticas públicas para permitir às classes mais carentes a aquisição de computadores; e no aumento de telecentros abertos ao público ou de laboratórios de informática em escolas públicas, em regiões de baixa renda ou remotas.

Também Delgadillo (2002b, p.28) cita algumas iniciativas na implantação de Telecentros comunitários no Brasil:

**1. Sampa.Org – um projeto-piloto de telecentros comunitários em São Paulo** [...] Iniciado em abril de 2000 pelo Instituto Florestan Fernandes (IFF), o projeto Sampa.Org ativou telecentros comunitários nos bairros de Campo Limpo, Capão Redondo e Jardim Ângela, uma das áreas mais marcadas pela exclusão social e violência urbana na cidade. [...] **2. Projeto Telecentros de Porto Alegre – acesso universal e apropriação local de uma ferramenta do conhecimento** [...] **Origens** Para o projeto de espaços públicos de acesso às TICs em Porto Alegre, a Prefeitura constituiu no ano 2000 um Grupo de Trabalho com os órgãos que desenvolvem políticas públicas diretamente para os setores mais excluídos da população. Participam deste projeto a FASC (Fundação de Assistência Social e Cidadania), SMED (Secretaria Municipal de Educação), SMIC (Secretaria Municipal da Indústria e Comércio), DMLU (Departamento Municipal de Limpeza Urbana) e SMAM (Secretaria Municipal do Meio Ambiente). [...] **3. Projeto Telecentros de São Paulo – TICs no combate à pobreza** [...] Dia 18 de junho de 2001. Nessa data rompemos a primeira barreira: estava funcionando o primeiro telecentro da cidade de São Paulo apoiado pela Prefeitura, o da Cidade Tiradentes. Quando foi criada a Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, da Secretaria de Comunicação e Informação Social da Prefeitura de São Paulo, em janeiro de 2001, tínhamos pela frente dois grandes desafios. Um deles era assumir, transformar e unificar o portal Web da Prefeitura (<http://www.prefeitura.sp.gov.br>) para dar à cidade uma cara só, colocar a Prefeitura mais perto do cidadão, oferecer serviços e informações acessíveis pela Internet.

Machado (2008, p.73) destaca essa tendência de participação da sociedade civil e exemplifica ações desenvolvidas por algumas instituições:

Numa tendência característica dos tempos da pós-modernidade, as práticas sociais estão sendo incorporadas pela sociedade civil como um fator de responsabilidade social, seguindo muitas vezes o modelo do mercado. Nesse contexto, encontramos inúmeros Institutos, Fundações e Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), envolvidas em projetos orientados para a comunidade que visam o envolvimento da sociedade em ações de criação de bibliotecas, projetos de leitura e formação de mediadores de leitura.

Da mesma forma, Saldanha (200-?,p.1) mostra que a comunidade organizada e integrada com demais organizações da própria sociedade pode apropriar-se das novas tecnologias da informação :

[...] ao mesmo tempo em que as novas tecnologias constituem uma ameaça para aqueles que não se encontram preparados para acompanhar suas mudanças em curso, permitem às organizações criativas o bastante, (empresas, instituições ou comunidades) formas de relacionar-se com inúmeras esferas organizacionais correspondentes a seus interesses em nível local, regional ou mundial, independente de seu tamanho ou de suas capacidades materiais.

Alguns membros da sociedade civil são também denominados terceiro setor. Almeida (200-?, p.2) denomina terceiro setor por exemplo, as ONGs e fundações: “o chamado Terceiro Setor (ONGs, organizações de assistência social, fundações sociais de empresas privadas) [...]”. Segundo a definição de PAES (1999, p.46), RESENDE (2003, p.20 *apud* CARVALHO (200-?, p.3) entende-se por terceiro setor:

Podemos conceituar o terceiro setor como 'o conjunto de organismos, organizações ou instituições dotados de autonomia e administração própria que apresentam como função e objetivo principal atuar voluntariamente junto à sociedade civil visando ao seu aperfeiçoamento' (PAES, 1999,p. 46). As Organizações Não-Governamentais (ONGs) incluem-se no gênero terceiro setor e podem ser definidas como 'qualquer agrupamento social (reunião de pessoas, ou destinação de bens vinculados a fins sociais pré determinados) que não seja governamental' (RESENDE,2003,P.20).

Scalco (2008, p.33) mostra que a definição desse denominado terceiro setor não é consensual. Por isso apresenta o conceito mais aceito:

Existem diversas tentativas de definição do Terceiro Setor, motivo de intenso debate e polêmica. O conceito mais aceito atualmente é o de uma esfera de atuação pública, não-estatal, formada a partir de iniciativas privadas voluntárias, sem fins lucrativos, no sentido do bem comum; ou seja, o Terceiro Setor seria uma mistura dos dois setores econômicos clássicos da sociedade: o público, representado pelo Estado, e o privado, representado pelo empresariado em geral.

Essa preocupação com a inclusão digital e com o uso das TICs está fazendo proliferar ações neste sentido. Surgem diversas iniciativas de inclusão digital buscando atender principalmente as camadas mais pobres da população. Silva (2006) e Melo (2006) confirmam este fato. Neste sentido, o telecentro comunitário é uma iniciativa válida para a promoção da inclusão digital e social, através da utilização das TICs, atendendo principalmente comunidades carentes. Delgadillo (2002), Gimenes (2008), Gómez (200-?b) e Laipelt (2003) compartilham esta idéia.

Também Young (2006, p.98) entende que a presença do telecentro é benéfica à tarefa de inclusão digital e aponta outras medidas necessárias:

São bem-vindas e necessárias as políticas que garantem acesso aos meios eletrônicos. Incluo neste rol os telecentros, os computadores populares, as linhas de financiamento para as PMES (Pequenas e Médias Empresas) operarem com processos digitais e integrados. Se quisermos cumprir o compromisso assumido com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), no entanto, precisamos fazer mais. Precisamos transformar a própria tecnologia da informação e da comunicação na ferramenta que vai nos permitir resgatar, do atraso, da miséria e da ignorância, a maioria da nossa população. Não se trata apenas de transformar a escola, mas de criar um novo paradigma educacional em que se promovam a aprendizagem e a reflexão contínuas como maneiras de assimilar e construir continuamente o conhecimento. Não basta distribuir renda, é preciso permitir o acesso às informações para que qualquer cidadão possa decidir em igualdade de condições o que é melhor para si, para a sociedade e para o planeta.

Se não é possível erradicar a exclusão digital, podemos tentar minimizar seus efeitos. Maciel (2001 *apud* GIMENES 2008, p. 64) sugere:

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 públicos 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 infra-estrutura telefônica as favelas, periferias e zonas rurais, facilitando o acesso à informação e ao conhecimento.

Afonso (2000, p. 12) destaca algumas questões que devem ser levadas em conta para que se torne viável a inclusão digital:

O processo de infoinclusão requer uma cadeia de eventos que poderia ser resumida assim: o acesso precisa estar disponível (comunitária ou individualmente); se estiver disponível, precisa ter um custo viável para os usuários finais, levando em conta as disparidades de renda; existindo a baixo custo, precisa ser irrestrito (igualdade de oportunidade); ainda mais, tem que ser útil à comunidade (para justificá-lo como prioridade de gasto social); precisa ainda ser sustentável a longo prazo; e finalmente, pode também ser usado para o lazer (já que o direito ao lazer é um componente fundamental do desenvolvimento humano).

Uma alternativa que o telecentro comunitário pode utilizar para reduzir custos na promoção da Inclusão digital é o uso do software livre.

Cautela (2009), Delgadillo (2002b) e Santin (2005) apóiam esta iniciativa.

Muller (2005, p.80) acrescenta que o uso do software livre é uma alternativa válida também nas escolas: “Para além disso, Fagundes (2005) acredita que, para ampliar a inclusão digital nas escolas brasileiras, é preciso haver a disseminação de software livres, sem custo econômico e com acesso facilitado pela Internet”.

Também o uso de uma nova modalidade de licença autoral como forma de redução de custos no telecentro comunitário é medida favorável a inclusão Digital. Cautela (2009, p.33) esclarece:

Cabe ainda examinar um novo modelo de licenciamento livre voltado especificamente para o licenciamento de conteúdos culturais, em qualquer modalidade (filmes, fotos, música, textos websites etc.), criado em 2006, denominado '*Creative Commons*'. O *Creative Commons* cria um novo modelo de gestão de direitos autorais e está presente em mais de 40 países. No Brasil é coordenado pela Escola de Direito da Fundação Getúlio

Vargas no Rio de Janeiro e disponibiliza opções flexíveis de licenças que garantem proteção e liberdade para autores e artistas. O *Creative Commons* Brasil trabalha com a idéia de transformar 'todos os direitos reservados', do direito autoral tradicional, para a idéia de 'alguns direitos reservados', conforme a conveniência do autor.

Como vemos, a Internet é uma ferramenta poderosa que pode permitir o acesso a informações de uma forma muito ampla. Contudo é necessário compreender que também existem na rede muitas falhas que devem ser enfrentadas. Cabe destacar a preocupação com a qualidade das informações na Internet, por exemplo. Vão desde informações erradas e/ou incompletas, falhas nos sites que não abrem, até a questão da pornografia, roubos pela internet (sites falsos) e pedofilia, por exemplo. Por isso é muito importante o acompanhamento e as orientações prestados as crianças e adolescentes que usem a Internet. Leite (2003, p. 25) explica porque as crianças precisam uma atenção maior no uso da Internet:

Se por um lado a criança, não tem o constrangimento de experimentar as tecnologias da comunicação e da informação, por outro lado ela não tem as vivências e a reflexão do adulto. Como Dyson (1998) ressalta, a criança não apresenta o mesmo discernimento dos mais velhos.

Por fim, a avaliação dos projetos governamentais de inclusão digital é essencial para que se façam as correções necessárias, nos casos que ocorram falhas e se necessite uma correção de rumo. Medeiros Neto (2010, p.91) reforça esta idéia:

[...] podemos reafirmar que não basta ao governo formular políticas públicas para os propósitos da inclusão digital; requer-se, além disso, projeto de longo prazo para aprofundar os processos de inclusão digital, com mediação, além de garantir a infraestrutura, os recursos digitais e formação de multiplicadores, mas, sobretudo, o acompanhamento e a avaliação, se possível com mensuração e comparações.

## 2.2 TELECENTROS COMUNITÁRIOS

Segundo Borna Junior (2009) e Vieira (2003), o surgimento da Internet ocorreu nos Estados Unidos, em virtude da Guerra Fria, sendo posteriormente disseminada para o mundo acadêmico e hoje integra a sociedade como um todo. A Internet surgiu inicialmente por questões ligadas a área militar, vindo depois servir como alicerce da Sociedade da Informação.

E com o surgimento da Internet alavancou-se a estruturação da Sociedade da Informação. Nitschke (2008, p.39) assinala este fato:

A criação e o desenvolvimento da Internet, ao término do século XX, foi consequência da fusão da estratégia militar, da cooperação científica, da iniciativa tecnológica, na área de redes por 'comutação de pacotes'. Pesquisadores tinham como objetivo construir de uma ampla rede de comunicação, que permitisse fácil acesso a dados e programas, trabalho em grupo a distância e compartilhamento de recursos. Essa iniciativa corresponde ao início da estruturação do que se entende hoje como Sociedade de Informação.

Calil (200-?) complementa e explica o significado do *www* que acompanha os sites da Internet:

A Internet, a rede mundial de computadores, teve seu início no final da década de 60 quando foi criada a ARPANET, com o intuito de descentralizar dados através de vários computadores interligados, porém a internet tal qual a conhecemos e usamos hoje surgiu no início dos anos 90 quando pesquisadores do CERN (Organização Européia Para a Pesquisa Nuclear) criaram o *world wide web* - o *www* que aparece diante do nome de sites - que, padronizando a exibição de documentos nos computadores, permitiu sua visualização sem que o usuário tivesse necessidade de conhecer profundamente sobre programas de acesso à rede. Esta facilidade de acesso popularizou a Internet que, até então, estava relegada a fanáticos por computadores, profissionais da área e pesquisadores que necessitavam de rapidez na troca de informações.

O surgimento dos telecentros se deu na Suécia, na idéia de Henning Albrechtsen, em virtude de fatores climáticos e do pouco povoamento do país, para proveitar as Tecnologias de Inclusão e Comunicação para o desenvolvimento das zonas rurais. Laipelt (2007, p.33) esclarece:



De acordo com Colomer (2002), os telecentros surgiram na Suécia no início de 1985. A idéia e conceito original foram desenvolvidos por um funcionário aposentado das Nações Unidas, chamado Henning Albrechtsen, cujo objetivo era contribuir para o desenvolvimento das zonas rurais de seu país natal através do uso das TICs. Colomer (2002) explica que apesar da Suécia ser um país muito grande é relativamente pouco povoado, possuindo um clima bastante severo, principalmente nas áreas situadas ao norte, onde pequenas populações ficam isoladas a maior parte do ano, devido às fortes nevascas. Esse isolamento, juntamente com o pouco desenvolvimento econômico, fazia com que o êxodo populacional em direção às cidades situadas ao sul do país fosse grande. Albrechtsen acreditava que as TICs poderiam contribuir para o desenvolvimento das regiões rurais e isoladas, rompendo com o fator distância, que as separava do resto do país, e evitar o despovoamento dessas regiões.

O domínio das TICs favorece a inclusão digital, e também pode contribuir para a inclusão social. Laipelt (2007) e Moro (2002)) reforçam esta idéia.

Com as TICs, agora também é possível acessar informações governamentais via Internet, o que economiza trabalho e tempo ao cidadão. Cautela (2009, p.19) destaca que esse direito de acesso a informações públicas está garantido pela Constituição Federal do Brasil:

No Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, com a reabertura democrática, o acesso à informação pública passou a ser discutido de forma mais intensa, no sentido de se estabelecer alguns princípios fundamentais onde esta passa a ser um direito de todos, um bem comum, que pode atuar como fator de libertação, integração e igualdade.

Conforme Gimenes (2008, p. 47):

Os telecentros comunitários são espaços de acesso público que oferecem gratuitamente serviços de informática num contexto de desenvolvimento social, econômico e educacional. Suas concepções são baseadas na idéia que o indivíduo tem seu poder aumentado quando tem acesso as tecnologias e ao conhecimento que ela disponibiliza.

Souza (2010. p.144) considera a participação dos telecentros comunitários fundamental para a inclusão digital:

Assim, entendemos que os espaços de acesso público se constituem em espaços fundamentais no processo de emancipação social dos sujeitos e tem um papel decisivo na garantia da democratização das tecnologias da informação e comunicação. Portanto, torna-se necessário deixar claro que não negamos a importância de se ter condições de acesso, o que não concordamos é em colocá-lo como o principal ou fator único da problemática da exclusão/inclusão digital.

A inclusão digital isoladamente não é suficiente para resolver o problema da inclusão social. Mas isso não significa que a implantação de telecentros seja uma iniciativa inválida.

Esta idéia de que os telecentros são uma alternativa para a Inclusão digital e a busca da melhoria de vida é defendida por muitos autores. Gimenes (2008), Laipelt (2006, 2007), Pereira (2004), Santana (200-?), Silva (2006, p. 86) concordam com esta posição.

Porém, o telecentro para verdadeiramente propor a Inclusão digital deve ir muito além do simples fornecimento do computador e da Internet. Pereira (2004) e Santana (200-?) referendam esta posição.

Esta posição também é defendida por Souza (2010, p.142) que afirma o seguinte:

O 'acesso pelo acesso' não promove a construção de sujeitos autônomos, tampouco promove coletivos sociais capazes de modificarem a realidade em que estão imersos. Ou seja, percebemos que faz-se necessário que o foco não esteja apenas na questão do acesso às TIC, e sim, que aliado a isso existam ações que possibilitem a formação dos sujeitos, de forma que estes sejam 'participantes' da realidade em que estão imersos.

Principalmente porque hoje em dia, o domínio das TICs é exigência básica em praticamente todas as profissões. Até mesmo pessoas que desempenham tarefas simples nas suas profissões, muitas vezes se vêem obrigadas a ter de usar um computador para digitar um texto, ou ter de acessar a Internet para fazer uma pesquisa de preços ou endereço de um fornecedor de matéria prima, por exemplo.

Hoje o acesso a Internet embora desejável, não é uma realidade tão presente quanto por exemplo, a do rádio e da televisão. Principalmente para as pessoas

menos favorecidas economicamente. Então, essas pessoas que não tem acesso as TICs e a Internet em casa, pode recorrer aos Telecentros Comunitários.

Gómez (2002, p.9) também concorda com a importância que um telecentro comunitário representa favorecendo a inclusão digital na comunidade:

Los telecentros desempeñan, de hecho, un papel esencial en la promoción del uso social de la web y en permitir que la comunidad obtenga el máximo beneficio del intercambio de ideas, experiencias, conocimientos o tecnología por medios electrónicos, que puedan ser aplicados a sus actividades diarias.

Na opinião de Moro (2002, p.3) Um telecentro comunitário deve procurar atender principalmente as pessoas que ainda não dominam as novas tecnologias:

Um telecentro é um local onde estão alocados alguns computadores conectados a Internet para o uso da comunidade. Nesse espaço físico estão disponíveis as tecnologias de informação e comunicação para as pessoas que não tenham nenhuma ou poucas oportunidades de usar tais tecnologias possam aprender a utilizar estas ferramentas.

Mesmo quando a pessoa individualmente ainda não tenha possibilidade de usar a Internet, um telecentro comunitário pode suprir essa necessidade tanto dela quanto dos membros de sua comunidade ou grupo social. Afonso (2000, p. 11) exemplifica esta possibilidade:

Como exemplo, se os camponeses de Pernambuco não podem ter acesso individual à Internet, seus sindicatos rurais poderiam estar conectados; se uma comunidade periférica não tem recursos para o acesso individual, um telecentro sediado em uma organização local pode servir de ponto de entrada e capacitação; se os pais não podem usar a Internet, os filhos na escola pública terão acesso etc. No processo, essa estratégica busca também, sempre que possível, facilitar a capilarização individual do acesso.

A integração do telecentro comunitário com a comunidade, integrando os recursos do telecentro com as necessidades dessa comunidade é fundamental para que haja sucesso na busca da inclusão social e digital da própria comunidade

atendida. Borja (2001 *apud* PEREIRA 2004), Cornils (2010), Saldanha (200-?, p. 2) e Santos (2009b) reforçam esta posição.

Borja (2001 *apud* PEREIRA 2004, p.376) lembra que a exclusão digital é um sintoma de uma questão maior: a exclusão social:

A base do problema, portanto, está na brecha social e não na brecha digital. Dessa forma, a principal questão que os telecentros comunitários buscam solucionar não é simplesmente o acesso às TICs, e sim a inserção na sociedade, através do estímulo à alfabetização, do acesso a serviços eletrônicos governamentais (e-gov), da produção cultural e da geração de emprego e renda. Além disso, o telecentro deve fazer parte da comunidade na qual se insere, ajudando-a a resolver seus problemas específicos, através de estratégias de desenvolvimento sustentável (BORJA, 2001).

Também é importante lembrar que existem vários tipos de telecentros. Principalmente nas grandes cidades, não é difícil encontrar um estabelecimento com computadores e acesso a Internet.

E igualmente existem vários projetos semelhantes que também são denominados pelo termo telecentro comunitário. Gimenes (2008, p.48) salienta:

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.

Todavia, muitos destes telecentros não permitem acesso gratuito. Existem nas cidades vários cybercafés com acesso a internet. Contudo é um serviço pago, o que dificulta muito para que pessoas carentes possam utiliza-los. Ou seja, só permitem acesso mediante pagamento. Laipelt (2007, p.30) mostra esses diferentes tipos de telecentros:

Existem vários tipos de telecentros, os quais podem ser divididos em três grandes categorias: a) Telecentros comerciais: iniciativas que visam o lucro e por isso propiciam o acesso público às TICs somente mediante o pagamento de uma tarifa. O principal exemplo dessa categoria é o Cyber

Café. b) Telecentros cívicos: conforme Gómez, Hunt e Lamoureux (1999) são aqueles em que o objetivo principal de trabalho não é a atividade do telecentro como tal; colocam à disposição esse serviço como complemento aos demais serviços culturais, educacionais e recreativos que oferecem. É o caso das escolas, universidades e bibliotecas públicas. c) Telecentros comunitários: de acordo com Martins, A. et al. (2001) são locais que disponibilizam o acesso às TICs, sobretudo à Internet, com o objetivo de estimular a participação cidadã da comunidade através da captação, geração e distribuição do conhecimento.

Cabe então aos telecentros comunitários atender preferencialmente esta comunidade carente. Laipelt (2003, 2005) e Silva (2006) apóiam esta posição.

Complementando sua opinião, Laipelt (2006, p.288) observa também semelhança nas necessidades dos usuários de Bibliotecas Públicas e telecentros comunitários:

Em relação aos usuários, percebeu-se que tanto os Telecentros como a Biblioteca Pública atendem ao mesmo tipo de público, desde crianças até idosos. Esse público apresenta, inclusive, semelhanças no tipo de informação buscada e no tipo de atividades realizadas (acesso ao correio eletrônico, pesquisa escolar, leitura, elaboração de currículo, bate-papo, etc).

Também, o telecentro comunitário deve procurar atender aquela parcela da população que seja portadora de necessidades especiais. Para isso deve contar com fácil acesso ao telecentro e computadores adaptados, por exemplo. Moro (2007, p. 8) falando sobre a importância de se adaptar os equipamentos para atender pessoas portadoras de necessidades exemplifica com o seguinte:

Acredita-se que os modos de ler devem ser expandidos através de outras percepções, sensações. Vive-se em um mundo com um grande apelo visual e o objetivo é que as pessoas percebam e sintam que, a ausência da visão, pode ser compensada pelo uso de outros sentidos e pela adaptação de tecnologias e do acesso aos materiais especiais que propiciam a inclusão social e digital das PNEs com limitação visual.

Fuser (2007, p.11) destaca algumas atividades que devem ser desenvolvidas num telecentro comunitário em benefício da comunidade atendida, em especial, a comunidade carente:

Entre as finalidades do telecentro comunitário estão o apoio à criação de emprego e empreendimento locais, fortalecimento da auto-estima, apoio e desenvolvimento de ações de saúde, educação, organização comunitária, planificação urbana, descentralização e ação política, fortalecimento de grupos marginalizados, acesso a novas fontes de informação e conhecimento, apoio à criação de diferentes formas de expressão artística e cultural.

Delgadillo (2002, p. 12) também mostra onde o telecentro comunitário pode contribuir para o desenvolvimento da comunidade:

Para que serve um telecentro comunitário? [. . .] **Emprego e empreendimentos locais:** Fortalece habilidades e conhecimentos que podem abrir novas oportunidades de emprego ou de geração de renda, e ajuda a consolidar as microempresas locais, melhorando sua gestão, capacidade de negociação, acesso à informação, compras e publicidade. **Saúde:** Facilita o acesso à informação sobre doenças, tratamentos, medicamentos, medicina preventiva e alternativa, higiene e educação sexual. **Educação:** Apóia as atividades escolares e contribui para a educação não formal nas comunidades, especialmente com as crianças e os jovens. **Fortalecimento da auto-estima:** Ajuda a reconhecer as próprias capacidades, a visualizar um futuro melhor, a desenvolver a criatividade e a fortalecer o trabalho em equipe. **Organização comunitária:** Propicia a construção de novas formas de organização, fortalecendo as capacidades individuais e coletivas, promovendo novos líderes e ajudando a solucionar problemas e necessidades concretas da comunidade. **Planificação urbana:** Apóia a organização comunitária na planificação e execução de projetos habitacionais, prevenção e diminuição de desastres, melhoramento de serviços públicos e espaços comuns. **Fortalecimento de grupos marginalizados:** Oferece instrumentos que podem fortalecer e ajudar a defender as vozes dos grupos indígenas, grupos de mulheres, trabalhadores rurais, jovens e outros setores marginalizados ou explorados. **Descentralização e incidência política:** Dinamiza a participação comunitária e a informação para a ação política, facilita a comunicação com governos locais, fortalece a descentralização administrativa e agiliza trâmites burocráticos **Informação e conhecimento:** Oferece o acesso a novas e diversificadas fontes de conhecimento e informação e permite a expressão de uma visão própria; fortalece o intercâmbio de experiências e a colaboração com grupos e redes em nível nacional e internacional, além de facilitar a comunicação com pessoas afastadas de seu lugar de origem (migrantes e outras). **Comunicação e cultura:** Facilita a criação de diferentes formas de expressão artística e cultural, com a combinação de diferentes tecnologias de comunicação úteis à comunidade: vídeo, rádio, meios impressos (jornais, revistas), Internet, programas de animação e outros.

Telecentro Senador Guiomar (200-?, p.1) exemplifica que pode ser feito pela comunidade no telecentro:

Para cumprir estes objetivos, o telecentro de Senador Guiomard mantém uma agenda sempre lotada de atividades, proporcionando além do acesso livre à internet, cursos de informática básica e cidadania, edição de imagens, oficina de postagem de vídeos, Flickr, Twitter, Linux para concursos entre outras, o que colabora cada vez mais para o crescimento social da comunidade.

Gómez Hernandez (2008, p.63) detalha algumas ferramentas da Internet:

5.1. BLOGS: Los blog son espacios en la web donde se publica cronológicamente, de modo individual o colectivo, artículos, noticias, ideas, que pueden ser comentados por los demás. Por su facilidad e inmediatez de creación, uso e incorporación de distintos contenidos textuales o multimedia, que pueden ser etiquetados y suscritos por otros, se han convertido en el medio más común de expresión. [ . . . ] 5.2 WIKIS: Como dice la Wikipedia, las wikis son un sitio Web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios, lo que les permite crear, editar, borrar o modificar El contenido de una página web, de una forma interactiva, fácil y rápida, lo que las convierte en una herramienta efectiva para la escritura colaborativa. [...] 5.3 REDES SOCIALES: En un momento en que el saber tiene que ser compartido y construido em colaboración, y se asume que cooperar enriquece, las redes sociales son otra gran oportunidad. Un grupo de personas con intereses comunes se comunica a través de Internet (y a veces también presencialmente) y comparte información o colaboran em proyectos. [...] 5.4 OTRAS HERRAMIENTAS FORMATIVAS EN INTERNET: Solo citaría finalmente dos elementos: En primer lugar, las plataformas de formación online, y principalmente las gratuitas como *Moodle*, que permiten una vez instaladas en un servidor, disponer cursos en los que se pueden hacer foros, incluir contenidos o ejercicios, hacer grupos, tener listas de distribución, etcétera, como muchos bibliotecarios universitarios hacen actualmente en cursos para sus alumnos.

O telecentro comunitário também, (porque não?), pode ser mais uma opção de lazer. Até porque, esta função lúdica pode até ser uma forma de atrair essa comunidade carente ao telecentro. Assim, com o passar do tempo, essa comunidade pode ir aprendendo aos poucos a aproveitar os recursos que as novas tecnologias permitem. Pereira (2004, p.385) associa-se a essa idéia:

Em comunidades carentes há pouca ou nenhuma opção de lazer, e vive-se uma realidade em que as pessoas às vezes não têm dinheiro nem para o transporte, quanto mais para alguma atividade nos seus momentos de ócio. Nesse contexto, os telecentros comunitários passam a ser uma das poucas opções, senão a única.

Muitas pessoas até podem ter o contato inicial com o telecentro interessadas em utilizá-lo para atividades de lazer. Não quer dizer que isto seja ruim. Mas o lazer deve funcionar como estratégia de aproximação entre comunidade e telecentro e após este contato inicial a pessoa possa ir assimilando novos conhecimentos, para que ela possa ser capacitada nesta nova tecnologia. Schuck (2007, p.5) adverte: “ A presença de computadores para simples entretenimento nos laboratório de informática, traz poucos resultados de aprendizagem.”

Mas para que verdadeiramente ocorra a inclusão digital é necessário que o uso do telecentro comunitário propicie condições para a melhoria de vida das pessoas. Gómez (200-?) afirma o seguinte:

El principal riesgo que enfrenta la masificación de los telecentros es el de la irrelevancia: convertirse en meros centros de cómputo para entretenimiento y consumo, sin ninguna influencia o impacto sobre las condiciones de vida de la gente, sin ninguna contribución al desarrollo humano. Los telecentros corren el peligro de convertirse en meros ciber-cafés, espacios públicos para divertirse y pasar el tiempo. Esto no tiene nada de malo en sí mismo, pero no tiene nada que ver con telecentros comunitarios para el desarrollo humano.

Do mesmo modo que na Biblioteca Pública o usuário é incentivado a tornar-se alto-suficiente no uso dos recursos disponíveis, no telecentro comunitário não pode ser diferente. O usuário do Telecentro Comunitário deve ser estimulado a aprender a aprender usar dos recursos disponíveis. O ideal é que ele possa assimilar conhecimentos a ponto de tornar-se autônomo no uso dos recursos disponíveis. Santos (2008, p.36) cita o seguinte:

Os autores que escrevem sobre competência informacional no Brasil, são aqueles que já desenvolviam estudos relativos à educação de usuários, mostrando que há uma relação entre os dois assuntos, mas que eles têm a suas diferenças. Enquanto um é limitado à educação de usuários dentro do ambiente da biblioteca para o uso dos recursos da mesma, a outra vai além deste ensino, é o chamado aprender a aprender, porque estimula o usuário a aprender também fora do ambiente da biblioteca, em outras esferas do conhecimento que lhe proporcionam o aprender continuamente. [. . .] A competência informacional é uma aprendizagem contínua e necessária para saber buscar, utilizar e aprender com a informação adquirida, ou seja, é o desenvolvimento de habilidades para que se possa alcançar este fim. Ela é realizada ao longo da vida e é necessária para otimizar o desempenho



de qualquer atividade do ser humano na sua vida como cidadão de uma sociedade.

Voelcker (2006b, p.62) lembra que evidentemente as condições particulares de cada pessoa interfere na sua capacidade de absorção de conhecimentos. Nem sempre as pessoas que tiverem oportunidade de acessar as TICs num telecentro comunitário conseguirão apropriar-se deste conhecimento na mesma medida:

Assume-se que, uma vez integrante de um telecentro, o sujeito tenha acesso ilimitado a informações e possibilidades ilimitadas de interações interindividuais. Neste contexto surge a questão: Então, ele seria capaz de fazer tudo? Ele poderia estudar, conseguir emprego, gerar renda, fazer amigos, criar invenções, aprender sobre tudo? Embora esta seja a expectativa de muitos, sabemos que não é assim que funciona, mas por quê? É a capacidade de estabelecer relações entre as informações disponíveis e a capacidade de se relacionar com outros indivíduos, que vão definir, a partir da necessidade do sujeito e das condições sócio-econômicas (e as restrições decorrentes dela), o que ele é capaz de fazer.

Tão importante quanto os recursos financeiros e materiais, a qualificação dos recursos humanos é essencial para o êxito dos telecentros comunitários. Gimenes (2008, p.87) destaca a importância da necessidade de qualificação dos monitores:

Os monitores dos telecentros comunitários são peças fundamentais para que o projeto consiga por 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 melhor atender as pessoas na comunidade, um telecentro comunitário deve preocupar-se em capacitar tanto os seus monitores quanto seus usuários, sempre levando em conta harmonizar seus recursos com as necessidades da comunidade local. Lopes (2010, p16) referenda a preocupação com a formação dos monitores e afirma o seguinte: "É mais importante o jovem estar afinado com as práticas de Inclusão social do que dominar técnicas de informática". A participação da comunidade é essencial para que o telecentro comunitário se justifique. Além

disso, ao permitir que a comunidade se insira nesse mundo digital, os monitores podem ser formados na própria comunidade Delgadillo, Gómez e Stoll (2003 *apud* LAIPELT 2007), Laipelt (2003), Silva (2006), Telecentro de Senador Guiomar (200-?, p.2) referendam estas idéias.

Gómez (200-?b) destaca que a formação dos monitores do telecentro na própria comunidade é benéfico para ambos:

En los telecentros comunitarios se forman facilitadores/as y promotores/as comunitarios/as, no solamente em aspectos técnicos de información y comunicación sino también en los usos estratégicos de las tecnologías digitales para el cambio social. Los locales de los telecentros comunitarios son lugares de encuentro e intercambio, espacios de aprendizaje, crecimiento personal, y movilización para resolver problemas y necesidades de la comunidad.

Contrário senso, um telecentro onde os monitores não tenham a adequada capacitação é algo contraditório e tende a fracassar. Esta questão é assim levantada por Gimenes (2008, p.91):

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. [. . .] Sendo assim, é um paradoxo promover a inclusão digital de uma comunidade a partir de um monitor que ainda precisa ser incluído.

Porém, Voelcker (2009, p.9) faz a seguinte ressalva:

Um ponto bastante crítico, que eu acho que muitas vezes é uma proposição, é que este operador do telecentro tem rotatividade, porque no Brasil tem que ser um jovem da comunidade. O que é fantástico para ele, só que tudo isso que nós estamos fazendo aqui, tudo isso que a gente acredita, o grande potencial das TICs para o desenvolvimento não pode ficar na mão só de um jovem que vai ganhar R\$ 300 no final do mês sem ter profissionais da educação, da área social para desenvolver projetos com maior profundidade, para trazer o turno inverso da escola para os telecentros, para desenvolver bem mais programas. Então é ótimo que seja o jovem lá, mas ele não é suficiente para desenvolver os potenciais que a gente têm em mente enquanto pesquisadores e muitos dos fazedores das políticas públicas

Portanto, é fundamental a capacitação dos recursos humanos no telecentro. Afinal, serão eles que atenderão os usuários. Parcerias com as universidades, por exemplo serão benéficas para a qualificação dos telecentros. Laipelt (2007, p.95) exemplifica essa idéia:

Não se pode esperar que o conhecimento necessário para fazer um bom uso dos recursos disponíveis nos telecentros surja por osmose das próprias máquinas. Um programa de inclusão digital, que não prevê capacitação local de qualidade e recursos humanos, resume-se a uma iniciativa política populista de autopromoção, vazia por definição. Uma alternativa para o problema da capacitação, talvez, seja a realização de convênios com as universidades que poderiam mobilizar seus alunos, sob a supervisão de professores, para realização de programas de capacitação e acompanhamento contínuo das atividades desenvolvidas nos telecentros.

Santos (2009b, p.12) alerta da necessidade de haver uma organização formal que permita a eficiente gestão do telecentro comunitário:

A maioria dos projetos idealiza o telecentro como o estabelecimento onde a política de inclusão digital é colocada em prática. Contudo, como em qualquer outra organização, ali se necessita de regras de trabalho, de estrutura organizacional e de gestão claramente definidas, de modo a estimular a dedicação dos envolvidos e o compromisso com os objetivos do telecentro e sua sustentabilidade. Proenza (2004) afirma que as responsabilidades em um telecentro abrangem contratação e pagamento de pessoal, reformas, manutenção, compras, conectividade, incorporação de trabalho voluntário, supervisão de atividades, prestação de serviços, segurança dos equipamentos, além da assistência e atendimento às necessidades dos usuários.

Gómez (200-?b) destaca alguns princípios básicos necessários para a operação de um telecentro comunitário:

**Participación de la comunidad.** Dada la novedad de las nuevas tecnologías digitales, la mayoría de los telecentros nacen como una iniciativa que llega de fuera de una comunidad. Sin embargo, la participación es tal vez el elemento más importante para el éxito y la sostenibilidad del telecentro. [. . .] **Consolidación de una visión social.** Más que un asunto de conectividad, los telecentros ofrecen una oportunidad de acceso, uso y apropiación de tecnologías digitales para solucionar problemas y contribuir al desarrollo humano. [. . .] **Gestión y utilización de**

**tecnologías apropiadas.** La gestión de un telecentro comunitario responde a la misión social de sus actividades, y hace uso de las herramientas tecnológicas que sean más apropiadas para ayudar a resolver los problemas. Hoy es posible montar y operar un telecentro con equipos básicos de computación, utilizando programas que operan sobre sistemas abiertos como Linux, en lugar de sistemas y programas comerciales dominantes y costosos. [. . .] **Formación y capacitación permanente.** El talón de Aquiles de los telecentros, como de muchas otras experiencias de comunicación popular y comunitaria, es la capacitación de operadores/as y usuarios/as para sacar el mejor provecho de las tecnologías disponibles. [. . .]

É necessário que o telecentro tenha uma boa estrutura para que possa atender bem seus usuários. Os equipamentos devem ser compatíveis com a tecnologia atual para poder atender adequadamente, (por exemplo, dispor de Internet com banda larga, leitor e gravador de CD ou DVD, impressora a laser, computadores com entrada para pen drive, etc..). Computadores e outros equipamentos com tecnologia defasada impedem a sua plena utilização. Muller (2005, p.15) por exemplifica este fato com o caso de uma escola com problema de defasagem nos equipamentos: “[. . .] a realidade de uma escola que, embora possuísse uma sala de informática, tinha computadores que haviam sido adquiridos em 1997 e, depois disso, não tiveram nenhuma atualização de hardware, até 2005.”

O Telecentro também deve ter instrutores que dominem essa tecnologia digital para que possam ensinar satisfatoriamente a comunidade. O uso de software livre, o uso do *Creative Commons* e a participação de voluntários são formas de redução de custos, por exemplo.

Basicamente falando, o computador é uma máquina (o hardware) que usa um programa (o software) para poder funcionar. Como já foi dito, o software livre é uma iniciativa que permite entre outras vantagens, a redução de custos. COOPER (2006, SL,2006 *apud* MIERS (200-?)), Delgadillo, Gomes e Stoll (2002 *apud* GIMENES 2008) e SILVEIRA (2003 *apud* TEIXEIRA 2005) recomendam a adoção do software livre.

Delgadillo (2002b, p.35) explica didaticamente o que é um software livre:

**O que é software livre?** Os softwares são feitos em linguagens de programação, sistemas simbólicos que permitem ao computador executar as tarefas desejadas pelo homem. Tais tarefas são descritas passo a passo, como a relação de ingredientes de uma receita de bolo. Essa 'receita' pode

ser chamada de código-fonte. Quando o código-fonte ('receita') é oferecido ao público, pode ser chamado de código aberto. Softwares livres são programas de código aberto que podem ser alterados e distribuídos livremente. Software livre é uma questão de liberdade para o desenvolvimento colaborativo e não uma questão de preço. Apesar disso, em geral os softwares livres são obtidos gratuitamente, em especial via Internet.

Também é possível encontrar soluções para a redução de custo no hardware. CASSINO (2003, TAKAHASHI,2006 *apud* Miers 200-, p.3) explica como:

Como solução identifica-se o paradigma do Software Livre, que possibilita a distribuição e uso de software sem o custo de pagamento de licenças [CASSINO,2003]. Analisando o cenário do Software Livre comprova-se a existência de alternativas para a grande maioria dos softwares proprietários, permitindo que o custo de um sistema computacional seja reduzido consideravelmente [TAKAHASHI,2006]. Pertinente ao hardware existem projetos análogos, porém os materiais implicam em custos, destaca-se o projetos *One Laptop per Child*.

Também relativo aos custos, a falta de recursos financeiros e/ou materiais e/ou humanos inevitavelmente comprometem o bom funcionamento do telecentro. Laipelt (2005,p.8) observa que a questão financeira é um importante obstáculo ao funcionamento do telecentro:

Um dos principais problemas dos telecentros é a questão da sustentabilidade, em especial a financeira, pois em longo prazo a maioria dos telecentros não consegue alcançá-la, e isso inclui todos os tipos de telecentros.

Obviamente que computadores de última geração, repletos de recursos tecnológicos permitem a execução de uma gama de tarefas que num computador mais simples nem sempre é possível. Por outro lado, a reciclagem de computadores, além de permitir uma contenção de recursos no telecentro comunitário, traz junto consigo o ponto de vista ecológico: a preservação da natureza e o reaproveitamento dos recursos, muitas vezes escassos. Scalco (2008, p. 88) referenda essa idéia:

O uso e reaproveitamento de equipamentos é definido como reciclagem, remetendo-nos ao ato de recuperação da parte reutilizável, no caso, dos computadores e periféricos, objetivando o seu funcionamento. [. . .] A reciclagem tem como objeto as chamadas sucatas tecnológicas: computadores antigos e atrasados tecnologicamente são doados para descarte ou para serem reaproveitáveis. Tal fato nos remete a uma consciência ecológica pois, ao evitar que os computadores usados tenham como destino o lixo, evita-se uma série de complicações ambientais em razão dos metais pesados que os computadores comportam. A reciclagem, do ponto de vista tecnológico, opera como exposto acima, podendo ainda, ao ser utilizada como um prática pedagógica nos projetos de inclusão digital – e extrapolando assim o simples reaproveitamento de computadores velhos – , ser chamada de MetaReciclagem.

Contudo, Delgadillo (2003, p.15) adverte que é necessário observar certos cuidados ao usar computadores velhos: “Nem sempre o mais barato é o melhor: pode ser mais caro legalizar, reparar ou atualizar equipamentos velhos que são doados do que adquirir equipamentos novos, com garantia e apoio técnico local.”

Evidentemente que os computadores do telecentro devem contar tanto com manutenção periódica, quanto com peças de reposição para os equipamentos de se deterioram pelo uso freqüente, tais como mouse, teclados, etc.. No caso de computadores reciclados a preocupação com a manutenção deve ser maior ainda. O que não pode acontecer é de o telecentro comunitário depender de máquinas estragadas. Pois o uso de computadores desgastados e sem manutenção compromete a qualidade dos serviços prestados e causa má impressão. Ramos (2009, p.20) exemplifica esta situação:

Outra questão bastante valorizada nos textos produzidos era o Telecentro, embora fosse registrado o descontentamento pela falta de manutenção dos computadores e pela péssima infraestrutura – fato que motivou, posteriormente, a escrita de um artigo de opinião, postado no blog.

Uma alternativa para a falta de recursos de um telecentro comunitário é através de parcerias com a iniciativa privada, por exemplo com as ONGs ( Organizações não Governamentais). Muller (2005, p.25 endossa: “Entre algumas dessas iniciativas encontram-se as ações das Organizações Não governamentais, que, através da implantação de instalações de telecentros, fomentam processos de inclusão digital.”

Gómez (2002, p.5) lembra que escolas e universidades podem franquiar seus espaços nos horários vagos para usuários de telecentro favorecendo a inclusão digital:

Sin embargo, la conexión más importante entre los telecentros y la educación descansa en las experiencias de las escuelas y universidades que abren sus laboratorios de computación al público después de las horas normales de la escuela. Los estudiantes pasan a ser usuarios del telecentro para hacer sus tareas e investigaciones abriendo el camino para que otros puedan hacer lo mismo.

Outra preocupação refere-se a incerteza de continuidade quando o telecentro é vinculado a um órgão público. Laipelt ( 2007, p. 21) explica:

É muito comum no Brasil que a troca de governo, sobretudo quando o partido que toma o poder não é o mesmo da gestão anterior, resulte no abandono de programas e obras anteriores. Essa atitude prejudica todas, mas, sobretudo, aquelas pessoas ou comunidades que estão diretamente envolvidas por essas iniciativas. [ . . . ] A existência de políticas públicas evitaria esse e outros transtornos, como a previsão do repasse de verbas.

Esta preocupação quanto ao recursos também é compartilhada por Afonso ( 2000, p.14) que diz: " Finalmente, é fundamental que as iniciativas não morram por falta de recursos. Planos de auto-sustentação precisam acompanhar essas iniciativas, com o envolvimento ativo da comunidade local – principal interessada na sua continuidade."

Também Gómes (200-?b) alerta sobre o que deve ser evitado que ocorra num telecentro comunitário:

Estos son algunos ejemplos de consecuencias negativas que se han dado en telecentros comunitarios. Ilustran el hecho de que no todo lo que sucede en ellos es necesariamente bueno, ni contribuye al desarrollo humano. Es urgente aprender de la experiencia para evitar o reducir este tipo de resultados negativos. **Luchas de poder en los telecentros.** Varios actores externos e internos quieren ponerse en la 'cabeza' de la coordinación, y esto causa luchas de poder que deterioran las relaciones en la comunidad. En varios telecentros comunitarios se ha presentado pugnas entre dirigentes o

líderes locais por controlar o acesso e o uso das instalações; em outros casos os telecentros se tornaram novas fontes de lucro pessoal por corrupção ou roubo. **Autoritarismo e exclusão.** Os telecentros comunitários têm feito com que os grupos de poder local se sintam ameaçados pelas novas possibilidades que implicam o espaço de encontro e o acesso a fontes de informação fora de seu controle. No Equador, por exemplo, os homens de uma comunidade fecharam o telecentro como forma de fortalecer seu poder, e aumentaram os casos de violência doméstica contra as mulheres na comunidade. **Pornografia e tráfico sexual.** A participação em alguns espaços interativos (chat, web) expôs menores e jovens a maus-tratos e abusos psicológicos. Se não há um acompanhamento e capacitação adequada, aumenta o uso das tecnologias para conseguir pornografia. Em alguns casos, isto levou a novas formas de exploração e tráfico sexual, especialmente de crianças, meninas e jovens da comunidade.

Voelcker (2009, p. 10) também mostra que se a estrutura do telecentro for inadequada, pode complicar o acesso da comunidade, principalmente no caso das crianças e em se tratando das lanhouses e cibercafés, esta questão torna-se ainda mais complexa:

Os telecentros estando dentro das ONGs, eles fecham no horário comercial, muitas vezes, e os cibercafés e lanhouses a gente nota abertos à noite, abertos finais de semana, então mais disponíveis para a população. Não há cursos, não é oferecida formação e ajuda dos operadores. Existe, mas é bastante limitada, diferente do que a gente vê nos telecentros. São ambientes menos propícios para as crianças, algumas vezes quando estão ligados a restaurantes ou bares. Sendo que a gente tem imagem de telecentro dentro de um centro social, dentro de uma organização comunitária onde ela tem a ideia do acolhimento desta criança, e no cibercafé essa não é a proposta inicial, e não se tem uma responsabilidade maior, e há a circulação de todos os tipos de público.

Igualmente, o acesso de páginas falsas e páginas inadequadas também é um sério problema a ser enfrentado. Bastos (200?) exemplifica esta questão:

O fenômeno da Internet é, sem dúvida, algo de muito positivo, uma vez que nos abre as portas da informação global, de uma forma que não sonharíamos há alguns anos atrás. Poder ler a maioria dos jornais do mundo tocando apenas algumas teclas; ter acesso a um sem número de enciclopédias; ou simplesmente ver que filmes estão no cinema, são uma parte ínfima da vastidão de temas e materiais que se podem conseguir na Net. No entanto, quando uma porta como esta, se abre, é natural que algumas coisas negativas por ela entrem. E se algumas delas não terão uma importância por aí além, outras requerem alguns cuidados por parte de pais e educadores. [ . . . ] Nem sempre é tarefa fácil distinguir entre aquilo



que é, ou não, perigoso/ilegal. Dos riscos que 'saltam à vista' a pornografia é, desde logo, o mais conhecido. O acesso é fácil e os materiais abundam. Mais grave, a pornografia infantil é, infelizmente, outro dos problemas da Net, embora o acesso não seja tão fácil como para a primeira. Não faltam também os sites de conteúdo racista, xenófobo, ou de puro incitamento à violência. No entanto, por vezes o perigo pode vir de uma conversa aparentemente inocente tida num programa de conversa a distancia, o 'chat'. Por todas estas razões convém que crianças e adolescentes sejam orientados na sua 'navegação' e que, na medida do possível, aprendam a lidar com as situações que se lhes deparem.

Burghi (2008) reafirma esta preocupação:

*O número de denúncias sobre falsos sites de bancos cresceu 85% de 2007 para este ano. O consumidor deve ter cuidado ao abrir mensagens de internet supostamente enviadas por instituições financeiras. O total de denúncias de fraudes na rede que envolvem páginas falsas de bancos subiu de 230 para 425 na comparação entre o segundo trimestre de 2007 e o mesmo período deste ano, um aumento próximo aos 85%. [ . . . ] Cristine Hoepers, analista de segurança do Cert.br, explica que as páginas falsas são criadas com os mesmos símbolos, imagens e informações que as páginas originais. Ela observa, porém, que normalmente, o volume de informações solicitadas ao usuário é maior do que o pedido nas páginas oficiais. Segundo a especialista, o link para uma página falsa vem na troca de mensagens, em nome de um site de comércio eletrônico ou de uma instituição financeira, por exemplo. Nessa página, são solicitados dados pessoais e financeiros, como o número, data de expiração e código de segurança do seu cartão de crédito, ou números da sua agência e conta bancária e senhas do cartão do banco e de acesso ao banco virtual. [ . . . ] De acordo com Cristine, nenhum computador está a salvo das tentativas de fraude. O objetivo do ataque é fazer com que o usuário acredite em algum fato e siga um link para uma página falsa ou instale um 'código malicioso'. Se a pessoa não está esclarecida sobre o problema, poderá ser afetada.*

Por fim, o telecentro deve preocupar-se também com a segurança dos computadores, devido a proliferação dos vírus de computador que podem provocar serios danos aos equipamentos e prejuízo ao telecentro, além de inviabilizar a segurança das informações contidas nos computadores. Resende (2009) reafirma estas preocupações:

Um dos problemas recorrentes que todos nós que usamos computadores – e eles estão se tornando realmente indispensáveis – é a segurança. A cada dia o número de ações maliciosas aumenta, com hackers, phishers e outros que tais tentando ganhar acesso aos nossos dados, utilizando-os em seu proveito e nos causando problemas. Se de um lado há a ameaça pessoal, de outro convivemos com o crescente número de vírus. Precisamos ter

todos os cuidados, evitando a infecção. Mas tudo o que fazemos não é suficiente e sempre há a possibilidade de um desses organismos virtuais penetrarem em uma máquina, causando problema. Eu mesmo vi isso acontecer do meu lado. O resultado foi a necessidade de troca de computador.

### 3 METODOLOGIA

Nesta seção estão descritos os procedimentos seguidos na realização deste estudo. Focalizou os procedimentos quanto à abordagem e tipo de estudo, sujeitos da pesquisa, instrumento de coleta de dados, procedimento de coleta de dados, tratamento dos dados, apresentação e análise dos dados.

#### 3.1 ABORDAGEM E TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma investigação de cunho qualitativo, realizado sob a forma de um estudo exploratório. Optou-se pela abordagem qualitativa, uma vez que a pesquisa interpretará as informações coletadas sobre Inclusão digital e o uso da Internet e das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) em três telecentros comunitários: Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário da Vila Ingá, que fazem parte deste estudo.

A abordagem qualitativa é assim descrita por Silva (2001, p. 20):

[...] considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva.

Quanto ao estudo exploratório, Heerdt (2004, p. 4) explica que:

Segundo Gil (2002), uma pesquisa, tendo em vista seus objetivos, pode ser classificada da seguinte forma: **a) Pesquisa exploratória:** Esta pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Pode envolver levantamento bibliográfico,

entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

O estudo de caso é utilizado no caso de se investigar poucos objetos. FACHIN (2001, p. 42 *apud* Heerdt (2004, p. 5) explica o seguinte:

consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Caracterizado por ser um estudo intensivo. É levada em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo, do assunto investigado. Todos os aspectos do caso são investigados. Quando o estudo é intensivo podem até aparecer relações que de outra forma não seriam descobertas (FACHIN, 2001, p. 42).

Desse modo maneira, através da revisão de literatura foram estudadas as estratégias aplicadas em três telecentros comunitários frente ao paradigma das TICs e da Internet na busca da inclusão digital das comunidades atendidas.

A partir desta aproximação do que prega a literatura da área, com a realidade das instituições, o presente estudo procurou destacar os resultados positivos já desenvolvidos pelas iniciativas já implementadas, como também identificar pontos que devem ser melhor resolvidas para que se consiga uma efetiva participação da comunidade frente a Internet e as Tecnologias da Informação.

### 3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Foram selecionados como sujeitos da pesquisa os monitores responsáveis pelos telecentros comunitários Lupicínio Rodrigues, Mercado Público (em substituição ao Telecentro Comunitário Jardim Floresta) e Telecentro Comunitário da Vila Ingá que se disponibilizaram em responder o questionário durante o período da realização da coleta de dados.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se um questionário de elaboração própria, (APÊNDICE) composto por 11 questões, sendo 1 questão aberta, 6 questões de múltipla escolha e 4 questões fechadas. O questionário deve ser objetivo e preciso. Segundo Silva (2001, p.33):

**Questionário:** é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante. O questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções. As instruções devem esclarecer o propósito de sua aplicação, ressaltar a importância da colaboração do informante e facilitar o preenchimento.

Cantini (200?) faz as seguintes recomendações no uso do questionário:

Os questionários podem ser redigidos em forma de perguntas **abertas, fechadas** ou **mistas**. [...] redigir perguntas preferencialmente fechadas; permitir ao sujeito/informante complementar sua resposta se desejar; formular alternativas que abriguem respostas lógicas e possíveis; incluir apenas perguntas relacionadas ao problema; elaborar perguntas claras, concretas e precisas; elaborar perguntas que não induzam respostas; verificar se o sujeito/informante possui formação/ informação suficiente para responder as perguntas; elaborar instruções claras e precisas para o preenchimento do **questionário**; assegurar a confiabilidade das informações prestadas; propor mais de uma pergunta para avaliar a mesma variável.

Com o objetivo de validar o instrumento de coleta de dados, foi realizado um teste-piloto (também conhecido como pré-teste) do questionário para eventuais correções no instrumento de coleta definitivo.

O piloto do questionário foi aplicado a um monitor atuante em uma biblioteca pública do município de Porto Alegre. O mesmo questionário também foi verificado por uma professora da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, para possíveis correções quanto ao layout da estrutura do questionário resultando no presente questionário a partir das sugestões recebidas.

O mais importante é que o instrumento utilizado nesta pesquisa possibilitou a obtenção de dados a partir do ponto de vista dos pesquisados. O resultado desses questionários é apresentado na seção 3.6 deste trabalho, na Apresentação dos dados

### 3.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Inicialmente, foi tentado contato por telefone e por e-mail aos responsáveis pela direção do Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, do Telecentro Comunitário Mercado Público e do Telecentro Comunitário da Vila Ingá convidando-os a responderem o questionário. Esta estratégia não estava sendo satisfatória. Aliás, a escolha do Telecentro Comunitário Mercado Público foi motivada pela infrutífera tentativa de contato ao Telecentro Comunitário Jardim Floresta, onde após três visitas ao mesmo, duas vezes no turno da tarde e uma vez no turno da noite, sem êxito, decidiu-se pela substituição do Telecentro Jardim Floresta pelo Telecentro Mercado Público.

Então, tornou-se necessário a visita aos referidos telecentros, nos meses de abril e maio de 2011, onde foi possível, enfim aplicar os questionários diretamente aos monitores dos mesmos.

### 3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Como trata de uma pesquisa qualitativa, a apresentação dos resultados foi realizada através da análise e da interpretação de todo o material obtido durante a pesquisa, utilizando-se como base a revisão de literatura que a fundamenta e as observações das características particulares do meio pesquisado.

### 3.6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A seguir apresentam-se os dados coletados por meio do questionário, que foi estruturado em 11 questões.

Para fins de organização das informações, considera-se o Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues como **Telecentro A**, o Telecentro Comunitário Mercado Público como **Telecentro B** e o Telecentro Comunitário da Vila Ingá como **Telecentro C**. Após cada questão do questionário serão apresentadas as respostas dos três telecentros fornecidas pelos respectivos monitores, seguindo a ordem pré-estabelecida.

#### **1 Com qual tipo de Instituição o telecentro é vinculado?**

**Telecentro A** – Simultaneamente: Municipal (Prefeitura de Porto Alegre), Federal e ONG ( Igreja Evangélica).

**Telecentro B** – Municipal (Prefeitura de Porto Alegre) Mercado Público Central de Porto Alegre e ONG (Sindilojas Porto Alegre).

**Telecentro C** – Municipal (Prefeitura de Porto Alegre) e ONG (creche Tia Gessi).

#### **2 Quem é o RESPONSÁVEL pelo telecentro comunitário e qual sua formação?**

**Telecentro A** – Eloí Petter – Professora - nível superior em curso.

**Telecentro B** – Rita de Cássia e Juliano Guedes – ambos nível superior.

**Telecentro C** – Dona Gessi Souto. Formação não informada.

#### **3 Quantas pessoas trabalham no telecentro comunitário?**

**Telecentro A** – 3 monitores.

**Telecentro B** – 3 monitores.

**Telecentro C** – 1 monitor.

**4 O telecentro conta com monitores para auxiliar o usuário no uso do computador?**

**Telecentro A** – Sim - 3 monitores. 1 monitor com curso técnico de desenvolvimento de software e 2 monitores cursando o ensino médio.

**Telecentro B** – Sim - 3 monitores. 1 monitor com curso técnico e 2 monitores cursando o ensino médio.

**Telecentro C** – Sim - 1 monitor com curso técnico de informática e cursando nível superior em análise de sistemas.

**5 Caso o telecentro conte com monitores, eles são oriundos da comunidade local?**

**Telecentro A** – Não.

**Telecentro B** – Não.

**Telecentro C** – Não.

**6 Quais atividades são desenvolvidas no telecentro?**

**Telecentro A** – curso de informática básica para a terceira idade; acesso a Internet; atendimento a comunidade e atendimento pedagógico ao Sase.

**Telecentro B** – Internet básica; acesso a Internet; aula de computação (editor de textos, planilhas eletrônicas, digitação).

**Telecentro C** – Internet básica; acesso a Internet; aula de computação (editor de textos, planilhas eletrônicas, digitação; jogos recreativos).

.

**7 Quantos computadores o telecentro disponibiliza aos usuários?**

**Telecentro A** – 10 computadores.

**Telecentro B** – 14 computadores.

**Telecentro C** – 10 computadores.

**8 Quantas pessoas são atendidas no telecentro por semana?**

**Telecentro A** – Média de 166 pessoas.



**Telecentro B** – Mais de 300 pessoas.

**Telecentro C** – Média de 60 pessoas.

### **9 Qual a faixa etária da comunidade atendida?**

**Telecentro A** – Todas faixas etárias ( de 6 a mais de 50 anos).

**Telecentro B** – Todas faixas etárias ( de 6 a mais de 50 anos).

**Telecentro C** – Todas faixas etárias ( de 6 a mais de 50 anos) tendo a faixa de mais de 50 anos com maior participação.

### **10 Qual o software adotado no Telecentro?**

**Telecentro A** – Ubuntu Linux (software livre).

**Telecentro B** – Linux (software livre).

**Telecentro C** – Ubuntu Linux e Open office (software livre).

### **11 Existe serviço de assistência técnica aos equipamentos do telecentro?**

#### **Caso exista, quem faz o serviço?**

**Telecentro A** – Sim - Procempa via Secretaria de Segurança Urbana.

**Telecentro B** – Sim – Procempa.

**Telecentro C** – Sim - Procempa. Rede e hardware.

## **3.7 ANÁLISE DOS DADOS**

A análise dos dados foi realizada, mediante respostas fornecidas aos questionários recebidos pelos três telecentros comunitários, sujeitos do estudo.

### **3.7.1 Análise dos dados obtidos do Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues**

Tão importante quanto a participação da comunidade no Telecentro comunitário, é a vinculação deste telecentro com o poder público e outras

instituições, como por exemplo com as ONGs, de modo a poder melhor administrar o seu funcionamento, racionalizando seus recursos humanos, materiais e financeiros além de favorecer um maior alcance do telecentro na comunidade local.

Neste sentido, o Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues demonstrou sintonia com esta premissa possuindo vínculo tanto com o poder público à nível federal e municipal (Prefeitura de Porto Alegre) quanto com a sociedade civil, vinculando-se a uma Igreja Luterana (CEDEL). Lopes (2009, p.39) exemplifica esta idéia:

O modelo de parcerias permeou o programa Osasco Digital desde o início. (... ) Metade dos centros de inclusão de Osasco funciona em espaços da prefeitura. Outra metade está dentro de organizações da sociedade civil, o que favorece o vínculo com a comunidade local.

Alguns autores sobre Administração de Empresas afirmam que o maior capital de uma instituição são seus recursos humanos. Witt (2009, p. 8) apoia esta idéia com o seguinte:

Acredita-se que o que distingue a maioria das empresas bem sucedidas é a maneira como administram seu capital humano. O talento para obter e sustentar vantagens competitivas está nas pessoas que formam a força de trabalho (...)

Vendo por esta ótica, o Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues conta com uma equipe qualificada tanto tecnicamente quanto numericamente. Seus monitores estão tecnicamente capacitados afim de melhor atender seus usuários. A única ressalva que se faz é quanto ao fato de nenhum monitor ser oriundo da comunidade local, pois como recomenda Lopes (2010, p.18): “(...) o monitor, que deve ser um jovem da comunidade onde se instala o telecentro (...)”. Ainda assim, a presença dos monitores no telecentro, (mesmo não sendo oriundos da comunidade local ) é benéfica para a comunidade, pois eles tem um papel muito importante em favor da inclusão digital. Eles são a ponte entre a comunidade e as novas tecnologias, o computador, a internet e a busca da inclusão digital. Laipelt (2007,p.29) reafirma

esta importância dos monitores estarem engajados nos propósitos do telecentro comunitário: “Acredita-se que o auxílio de pessoas qualificadas e comprometidas com atividades de inclusão digital pode contribuir para o desenvolvimento humano local das comunidades assistidas por telecentros”.



**Figura 15 Telecentro Lupicínio Rodrigues s/d**

Então, havendo recursos humanos qualificados e equipamento à disposição, é necessário tornar o telecentro atrativo para a comunidade. Neste sentido, o Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues usa como meio de atração da comunidade a oferta de diversas atividades aos seus usuários: curso de informática básica à terceira idade, acesso à Internet para a comunidade e uso do telecentro como atividade de apoio ao SASE, por exemplo.

Como se vê, com esta estratégia o Telecentro Lupicínio Rodrigues atende a comunidade numa ampla faixa etária. Vai desde as crianças atendidas no SASE até as pessoas da terceira idade. Isto mostra que a busca inclusão digital independe da idade das pessoas atendidas. Lopes (2011, p.29) tem pensamento semelhante:

Mas nem só os jovens desfrutam da Casa Rio Digital. A Alfabetização digital é outra atividade bastante procurada. A moradora da Rocinha Célia dos Santos Araújo, de 54 anos, procurou a unidade porque queria aprender a mexer no computador. Estoquista há oito anos, ela lamenta já ter perdido oportunidade de um emprego melhor porque não sabia nada de informática: ‘Meus filhos entendem, mas não tem paciência. Vim aprender com quem está preparado para me ensinar!’.

E esta estratégia tem funcionado bem, pois com apenas 10 computadores, o Telecentro Lupicínio Rodrigues atende uma média de mais de 160 pessoas por semana atendendo todas as faixas etárias.

No telecentro Lupicínio Rodrigues todos os computadores usam o software livre Linux. Esta opção além de ser economicamente vantajosa em relação ao software pago também demonstra uma assimilação da ideologia do software livre e das demais vantagens propiciadas por este sistema operacional.

Mazoni apud Dias (2010, p.19) explica porque esta opção pelo software livre: “Software livre tem um debate ideológico com o software proprietário. Software livre trabalha com o conceito de utilização universal do conhecimento.”

Também é importante destacar que devido a constante utilização dos equipamentos é natural que ocorra o desgaste dos computadores (equipamentos e programas). Por isso a preocupação com a manutenção dos mesmos deve ser observada. No caso do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a assistência aos equipamentos é feita pela PROCEMPA (empresa responsável pelo atendimento aos computadores da Prefeitura de Porto Alegre). Deste modo, o Telecentro Lupicínio Rodrigues conta com um bom número de computadores funcionando de maneira adequada. O que é muito bom para o Telecentro e melhor ainda para a comunidade.

### **3.7.2 Análise dos dados obtidos do Telecentro Comunitário Mercado Público**

O Telecentro Mercado Público também exemplifica a idéia de que a união de forças é necessária para que se possa melhor enfrentar a complexa luta em busca da inclusão digital da comunidade. Através da parceria do poder público, no caso a Prefeitura de Porto Alegre, uma ONG, o Sindilojas Porto Alegre e o Mercado Público de Porto Alegre, tornou-se possível a implantação do Telecentro Mercado Público numa excelente localização (no próprio Mercado Público Central de Porto Alegre), o que permite que o Telecentro Mercado Público seja o mais utilizado entre todos os telecentros da rede municipal de Porto Alegre. PORTO ALEGRE (2011b) confirma este fato: “Com um público visitante diário de 400 pessoas, a unidade do Mercado Público lidera em número de freqüência a rede dos telecentros”.



**Figura 16 Mercado Público de Porto Alegre s/d**

E os recursos humanos do Telecentro Mercado Público estão bem qualificados. A formação dos responsáveis pelo telecentro é de nível superior. E para o atendimento aos usuários do Telecentro Mercado Público a equipe de monitores é composta de três pessoas, das quais duas são estudantes do ensino médio e um dos monitores tem curso técnico de computação.

A presença destes monitores é muito importante. São eles que auxiliam os usuários no uso do computador. Eles não estão no telecentro para fazerem a pesquisa no computador pelo usuário ou digitar o currículo vitae do usuário no editor de texto. Estão para estimularem as pessoas a fazerem o uso do computador com autonomia. Sobretudo que na presença destas TICs, a capacitação para o domínio destas tecnologias é uma necessidade atual. Santos (2008, p.37) falando desta necessidade de capacitação usa o termo Competência Informacional e afirma o seguinte:

A competência informacional é o passaporte fundamental para a Sociedade da Informação, pois desempenha um papel crucial nesta, no que concerne a cidadania e ao pensamento crítico do cidadão na sociedade contemporânea. A competência informacional é uma aprendizagem contínua e necessária para saber buscar, utilizar e aprender com a informação adquirida, ou seja, é o desenvolvimento de habilidades para que se possa alcançar este fim.



**Figura 17 Telecentro Mercado Público s/d**

Evidentemente que haver apenas o acesso ao computador não é suficiente para que ocorra a inclusão digital. Como foi dito antes, as pessoas tem de ser ensinadas e estimuladas a irem paulatinamente capazes de utilizar os recursos do telecentro com independência. Mori (2011) aprofunda esta idéia com o seguinte:

‘Os telecentros que nós apoiamos são gratuitos e de acesso livre, inclusive as redes sociais’ (...) essas ferramentas também são importantes para a inclusão. ‘O próprio conceito de inclusão digital evoluiu ao longo dos anos. Hoje sabe-se que não basta distribuir máquinas e ensinar a população a usar um computador. É preciso que a população possa fazer o uso efetivo desta tecnologia, em todas as dimensões sociais, econômicas, culturais, etc.’, explicou

Assim mesmo, a presença do Telecentro Comunitário Mercado Público é importante como espaço democrático de inclusão digital, pois muitas pessoas não teriam outra possibilidade de contato com o computador e as tecnologias senão num telecentro comunitário. Porciúncula (2009, p.18) faz uma relação entre o analfabetismo e as pessoas excluídas das TICs:

Pode se dizer que a diferença entre alguém que sabe usar o computador e acessar a Internet e alguém que não sabe, ou seja, um excluído digital, na sociedade da informação e comunicação em que vivemos, pode ser comparada a diferença entre um analfabeto e um alfabetizado

E o Telecentro Comunitário Mercado Público oferece atividades pretendendo com isto, capacitar seus usuários no domínio do computador. Para tanto,

semelhante ao Telecentro Lupicínio Rodrigues, o Telecentro Mercado Público dispõe de várias atividades atrativas aos seus usuários: oferece curso de internet básica; também disponibiliza acesso a internet e aulas de computação (Editor de textos, planilhas eletrônicas e digitação). A Internet é uma ferramenta muito poderosa. Com uma boa orientação dos monitores ela pode ser um excelente recurso de aprendizagem. Pellegrino (2011, p. 36) exemplifica:

**Falta de Tempo** e falta de dinheiro deixaram de ser motivos para não aprender a falar outro idioma – atributo quase obrigatório, hoje para quem quer se aprofundar nos estudos ou conseguir um emprego qualificado. São muitos os cursos, de diversos idiomas, disponíveis na internet gratuitamente ou mediante o pagamento de taxas bastante acessíveis.

Favorecido principalmente pela excelente localização, o Telecentro Mercado Público atende as pessoas de todas as faixas etárias. Da criança ao Idoso, todos tem acesso ao telecentro. Silva (2009b,p.35) confirma a importância da facilidade de acesso e do uso democrático do telecentro:

De acordo com Lynch (1997), um espaço público de lazer acessível é aquele com possibilidades de uso igualitário pelos diferentes grupos da população (...) De acordo com Whyte (1988) o elemento mais importante para um espaço público é a sua localização (perto de casa, perto do trabalho, num bairro central) é mais fácil o espaço ser percebido como atrativo pelas pessoas.

Então, para procurar atender esta enorme quantidade de pessoas que chegam ao Telecentro Mercado Público, são disponibilizados quatorze computadores. O número de computadores é pequeno devido a grande procura, mas pode ser considerado razoável, na comparação com os demais telecentros (Lupicínio Rodrigues e Telecentro da Vila Ingá que disponibilizam dez computadores cada um).

Igualmente, no Telecentro Mercado Público a escolha do sistema operacional seguiu para a escolha do software livre Linux. Entre as vantagens deste sistema operacional, pode se citar a maior proteção contra vírus de computador (o sistema

Linux não pega vírus de computador) e a possibilidade de alteração no sistema que é aberto. Rosa (200?) falando das vantagens do software livre destaca o seguinte:

Capacitar a inteligência coletiva de cada país para dominar os códigos-fonte, principalmente dos sistemas operacionais, será cada vez mais decisivo para o desenvolvimento de diversas soluções na área das tecnologias da informação e da comunicação. O software por sua vez é aquela linguagem representada por um conjunto de informações digitais. Essas informações são fruto de um grande conhecimento que, no caso do software livre, é compartilhado e modificado por milhares de pessoas. As tentativas de aprisionamento desses conhecimentos estão fora da idéia do software livre, que é um software que não traz interesses econômicos, mas sim o de tentativa de tornar realidade a liberdade do conhecimento, ou seja, assegurar que não haja nenhuma forma de monopólio sobre o mesmo.

Como foi dito antes, o uso dos computadores no Telecentro Mercado Público é intenso. Torna-se necessário então uma preocupação com a manutenção dos equipamentos. E também neste caso, a manutenção dos computadores é feito pela PROCEMPA, Empresa de Processamento de dados da Prefeitura de Porto Alegre.

### **3.7.3 Análise dos dados obtidos do Telecentro Comunitário da Vila Ingá**

O Telecentro Comunitário da Vila Ingá também participa da idéia de que a união de esforços entre o poder público, no caso a Prefeitura Municipal de Porto Alegre e uma ONG, no caso a Instituição de Educação Infantil Tia Gessi (Creche da Tia Gessi, é o nome como esta ONG é conhecida pela comunidade local) permite a implantação de um espaço que busca a inclusão digital e a socialização no uso das TICs na comunidade local.

Gimenes (2008, p. 64) endossa esta iniciativa:

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.

E o Telecentro da Vila Ingá é mais um exemplo que demonstra que a união do Estado e da sociedade civil pode produzir bons frutos.

Lopes (2009b, p.13) esclarece que as ONGs também podem ser conhecidas por outras denominações e explica este fato:

Existem diversos conceitos para o termo ONG ou para a definição do que seria 'terceiro setor'. A definição tradicional para o termo 'organizações não governamentais' remete a idéia de que uma ONG é toda organização que não pertence, nem depende do Estado. (.....) Hoje há novas formas de conceituar as ONGs, como associações 'sem fins lucrativos', 'organizações da sociedade civil' (remete à tradição da filosofia política européia) ou 'Organizações do Terceiro Setor' (inserido no contexto norte-americano).

Quanto aos recursos humanos do Telecentro Comunitário da Vila Ingá, ocorreu uma ótima impressão e uma preocupação: Segundo Borges (2010), "O maior patrimônio que uma empresa pode ter são os seus colaboradores". Visto por este ângulo, o Telecentro da Vila Ingá tem como ponto positivo a qualificação da sua monitora, pois além do curso técnico de Informática, a mesma estava cursando Curso Superior em Análise de Sistemas. Ou seja, a monitora é muito bem qualificada para atender a comunidade do telecentro.

Por outro lado, a questão preocupante foi que no período em que foi aplicado o questionário, esta era a única monitora do Telecentro Jardim Ingá. Número muito insuficiente, se compararmos com os Telecentros Lupicínio Rodrigues e Telecentro Mercado Público, que contam ambos com três monitores cada. Todavia, a monitora do Telecentro Jardim Ingá afirmou que esta situação de falta de pessoal seria resolvida. Novamente lembramos que alguns autores, por exemplo Lopes (p.18), indicam que o monitor deva ser preferencialmente oriundo da comunidade, o que não acontece no Telecentro da Vila Ingá.



**Figura 18 Telecentro da Vila Ingá s/d**

O Telecentro Comunitário da Vila Ingá disponibiliza dez computadores à comunidade. Nele, várias atividades são oferecidas aos usuários, propiciando a eles a oportunidade de absorverem as TICs: curso de informática básica; acesso a Internet; aula de computação (editor de textos, planilhas eletrônicas, digitação) e, como o telecentro está localizado numa creche, também com destaque, o uso do telecentro para jogos recreativos com as crianças da creche. E fica maior ainda a importância da atuação de um monitor, quando o acesso a Internet é feito por crianças e adolescentes. Devido a inexperiência das crianças e adolescentes, o monitor deve filtrar o que é adequado a eles na rede, pois sabemos que na Internet existe também muito conteúdo inadequado. Dias (2010b, p.22) esclarece esta questão:

**Como Discernir**, no mar de possibilidades da internet, quais as informações são verídicas, quais mensagens são preconceituosas, infringem alguma lei ou representam algum perigo à integridade física? Esse é um dos grandes desafios que a rede mundial precisa vencer, em especial quando se trata de internautas crianças e adolescentes

E por falar em crianças, vale destacar que o Telecentro Comunitário da Vila Ingá atende não apenas as crianças e adolescentes, mas usuários de todas as faixas etárias. Inclusive, os idosos são a faixa etária preponderante. Este fato é

muito positivo, pois as pessoas de mais idade não podem ser excluídas do acesso ao computador. Johannes (2004, p.6) apóia e estimula esta idéia:

Em primeiro lugar, contrariando as expectativas e os preconceitos, existe um grupo significativo com forte interesse em ingressar no mundo da informática. Isso significa que é necessário criar oportunidades para estas pessoas. A atual exclusão digital destes grupos, deve-se, provavelmente, a falta de oportunidades de cursos adequados.

O número de pessoas atendidas no Telecentro Comunitário da Vila Ingá por semana é menor que o número de pessoas dos Telecentros Lupicínio Rodrigues e Telecentro Mercado Público: em média sessenta pessoas por semana. Mas este número é perfeitamente explicável considerando dois fatores: 1) o Telecentro comunitário da Vila Ingá está localizado num bairro da periferia de Porto Alegre, onde a população local é menor; 2) não podemos esquecer que o telecentro conta com apenas uma monitora (nos outros telecentros são três monitores cada).

Confirmando a supremacia do software livre frente ao Sistema operacional fechado, no Telecentro Comunitário da Vila Ingá todos os computadores usam o sistema operacional livre Linux. Segundo Câmara (2005, p.59) a opção do software é plenamente justificada pelo seguinte:

Desta maneira, assume papel importante, pois é por meio dele que os *Telecentros* se tornam economicamente viáveis. Isso explica a importância em destacar tal conteúdo no conjunto desse trabalho porque são temas que se complementam, ou seja, a existência e manutenção dos *Telecentros*, dá-se prioritariamente, em função da possibilidade de uso do *software* livre, pelos fatos dos mesmos: q Dispensarem o pagamento de licença de uso, ou *copyright*, para seu produtor além de, principalmente, não arcarem com os custos de atualizações de novas versões e de suporte técnico; q Possibilitarem o desenvolvimento profissional dos desenvolvedores de programas, uma vez que, com o código-fonte disponível, torna-se mais fácil adequá-lo às necessidades para cada sistema ou ambiente no qual se deseja implantá-lo; q Permitirem que pessoas da comunidade, até mesmo sem longos treinamentos, consigam assimilar conhecimentos e desenvolver atividades de apoio no desenvolvimento de outros programas; q Economizarem em treinamentos, habitualmente dispendiosos, porque a filosofia de divulgar e receber contribuições é uma prática quase automática na comunidade GNU; q Permitirem o desenvolvimento de novas atividades de serviços como suporte de *software*, personalização de produtos, migração de outros ambientes, treinamentos, entre outras, criando novas possibilidades de ganhos financeiros para os profissionais da área; q

Favorecerem um desenvolvimento intelectual coletivo, para toda uma nação, com a formação de redes de colaboração e repositório de programas desenvolvidos.

Aqui mais uma coincidência entre os três telecentros Comunitários: da mesma forma que nos Telecentros Comunitários Lupicínio Rodrigues e Telecentro Comunitário Mercado Público, no Telecentro Comunitário da Vila Ingá a assistência técnica aos equipamentos fica a cargo da PROCEMPA, Empresa de Processamento de dados da Prefeitura de Porto Alegre.

Igualmente, é importante observar o seguinte: os computadores que não estão mais em condições de uso no telecentro podem ser aproveitados, por exemplo, em unidades de reciclagem de computadores, pois muitas vezes com as peças de vários equipamentos é possível equipar um computador que funcionará bem e será muito útil a outras comunidades e telecentros que não teriam recursos para adquirir um equipamento novo. E evidentemente os computadores danificados e sem condição de aproveitamento devem ter a destinação correta, pois a preocupação com o perigo dos materiais tóxicos presente nos computadores é real e os mesmos não pode simplesmente ser jogado no lixo. Sobre estas questões, Oliveira (2010, p.6 ) destaca o seguinte:

A reciclagem é uma opção importante que vêm sendo implementada e incentivada por governos, instituições e ONGs. É alternativa ecologicamente correta para o tratamento da sucata eletrônica. Reciclar o resíduo eletrônico contribui para a preservação do meio ambiente, além de reduzir a extração de recursos naturais não renováveis como, por exemplo, o cobre, que pode ser recuperado no processo.

## 4 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Depois de apresentados e analisados os dados, sobra apontar as conclusões e observações mais relevantes sobre o presente estudo.

Como objetivo deste trabalho, buscou-se analisar a atuação do Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, do Telecentro Comunitário Mercado Público e do Telecentro Comunitário Vila Ingá, localizados no município de Porto Alegre, frente ao paradigma das TICs e da Internet, de modo a atender seus usuários.

Considerou-se que os objetivos propostos inicialmente foram atingidos, pois o que mais se preconizava aqui neste estudo exploratório era constituir-se de uma primeira etapa de uma investigação mais ampla. Futuramente, em estudos posteriores essa investigação poderá criar ferramentas para observar e medir o domínio dos usuários dos telecentros Comunitários frente as TICs. Destaca-se aqui também, que os fatores limitantes deste estudo foram: 1) em relação a complexidade que envolve o tema Inclusão digital e 2) a vertiginosa explosão de informações nesta área das TICs.

Com base nos dados apresentados e do levantamento bibliográfico feito, verificou-se que de uma forma geral as bibliotecas estão adequando suas funções tradicionais com o uso do computador, da Internet e das TICs e colocando esses novos recursos á disposição de seus usuários.

Quanto aos telecentros Comunitários, verificou-se uma crescente publicação tratando do tema, inclusive de conteúdo digital na própria Internet.

No que se refere aos telecentros Comunitários, todos os três telecentros (Lupicínio Rodrigues, Mercado Público e da Vila Ingá) estão ligados a parceiros na sociedade civil. Esta medida é interessante, pois além de ser uma forma dos telecentros aprofundarem seu contato com as comunidades locais, é uma forma de racionalizar os custos de manutenção dos referidos telecentros, por exemplo.

Observando a questão dos recursos humanos, tanto o Telecentro Lupicínio Rodrigues, quanto o Telecentro Mercado Público contam com um bom número de monitores. No Telecentro Comunitário da Vila Ingá havia carência de monitores, pois apenas uma monitora atendia os usuários. Porém a própria monitora explicou que este fato era momentâneo e seria resolvido logo. Foi observado também que nos três telecentros a qualidade técnica dos monitores era adequada.

Contudo, em nenhum dos três telecentros os monitores eram oriundos das comunidades locais, (o que é sugerido que ocorra, conforme a literatura da área).

Quanto a preocupação com os serviços oferecidos, todos telecentros (Telecentro Comunitário Lupicínio Rodrigues, Telecentro Comunitário Mercado Público e Telecentro Comunitário da Vila Ingá) oferecem cursos e atividades que propiciam as referidas comunidades contato e oportunidade de aprendizagem das TICs e da Internet.

Igualmente, em todos os três telecentros, as pessoas de todas as faixas etárias são atendidas indiscriminadamente.

Obviamente, o Telecentro Mercado Público tem uma maior quantidade de pessoas atendidas devido principalmente a sua localização central, em pleno Mercado Público Central de Porto Alegre, onde circulam um grande número de pessoas, diariamente. Por outro lado, o Telecentro Comunitário da Vila Ingá teve um menor número de pessoas atendidas, por ser localizado num bairro periférico da cidade, onde a população local é em menor número.

Outra unanimidade observada nos três telecentros foi quanto ao software adotado: todos os telecentros usam o software livre, que apresenta muitas vantagens em relação ao software proprietário. Como exemplo, podemos citar a redução de custos e a possibilidade de adequação do software a necessidade específica de cada telecentro.

Também foi unanimidade observar que todos os três telecentros por serem vinculados a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, contam com os serviços de manutenção de seus computadores a cargo da PROCempa (Empresa de processamento de dados da Prefeitura Municipal de Porto Alegre).

A partir dos dados obtidos, sugere-se que se os telecentros comunitários ampliem a participação de monitores, de preferência oriundos das comunidades locais. Inclusive, a ampliação das parcerias é uma maneira de se suprir a carência de pessoal, por exemplo, com parceiros voluntários.

Também a ampliação de cursos e oficinas de informática é uma forma de procurar atingir mais pessoas. A parceria com ONGS e empresas privadas é uma idéia para tentar conseguir mais computadores para os telecentros.

Sabe-se que a busca da inclusão digital da comunidade é uma tarefa árdua. Neste sentido, os telecentros comunitários são instrumentos válidos e que tem muito a contribuir.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Carlos A. **Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?**  
Disponível em: < [www.idrc.ca/es/ev-4176-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-4176-201-1-DO_TOPIC.html)>  
Acesso em: 30 de jun. de 2010

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de; MACHADO, Elisa. **Bibliotecas comunitárias em pauta.**

Disponível em:

< [www.itaucultural.org.br/biblioteca/.../bibliotecas\\_comunitarias\\_e\\_populares\\_.pdf](http://www.itaucultural.org.br/biblioteca/.../bibliotecas_comunitarias_e_populares_.pdf)>  
Acesso em: 07 de jun. de 2010

AZEVEDO, Marta; GOUVEIA, Luis Borges. **Repensar a missão da biblioteca pública na gestão das tic.** Porto, 2003.

Disponível em: < [www.iadis.net/dl/final\\_uploads/200303L015.pdf](http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200303L015.pdf)>  
Acesso em: 7 de jun. de 2010

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. **Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social.**

Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/969/745>>  
Acesso em: 27 de out. de 2010

BASTOS, António José. **Os perigos da internet: alguns cuidados a ter com o seu uso.**

Disponível em: < [http://www.prof2000.pt/users/lbastos/osperigosda\\_internet.html](http://www.prof2000.pt/users/lbastos/osperigosda_internet.html)>  
Acesso em: 22 de out. de 2010

BORGES, Rudson. O Maior Patrimônio de Uma Empresa.

Disponível em: < <http://www.rhevistarh.com.br/portal/?p=2052>>  
Acesso em: 20 de maio de 2011

BRASIL. **Ministério das Comunicações.** Gesac. (200\_?)

Disponível em: < [www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc/gesac](http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc/gesac)>  
Acesso em: 27 de set. de 2010

\_\_\_\_\_. **Inclusão Digital . (200-?b)**

Disponível em: < <http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-m>>  
Acesso em: 30 de set. de 2010

BURGI, Marcos. **Segurança online.**

Disponível em: < <http://www.nic.br/imprensa/clipping/2008/midia346.htm>>

Acesso em: 22 de out. de 2010

CALIL, Léa Elisa Silingowski. **A revolução digital.**

Disponível em: < [www.mundodosfilosofos.com.br/lea20.htm](http://www.mundodosfilosofos.com.br/lea20.htm)>

Acesso em: 17 de jun. de 2010

CÂMARA, Mauro Araújo. TELECENTROS COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO DIGITAL: Perspectiva Comparada em Minas Gerais.

Disponível em: <[www.gemasdaterra.org.br/docs/tesemaurocamara.pdf](http://www.gemasdaterra.org.br/docs/tesemaurocamara.pdf)>

Acesso em: 25 de maio de 2011

CANTINI, Adriana Hartemink. **Elaboração de projetos de pesquisa:** Parte 03.

Disponível em:

< <http://www.facol.com/pedagogia/egressos/downloads/Elaboracao03.ppt>>

Acesso em: 21 de out. de 2010

CARVALHO, Adriane M. A.; SANTOS, Amanda B. A.

**Estratégia para a promoção da inclusão digital:** Proposta De *Balanced Scorecard* Para O Comitê De Democratização Da Informática – Regional Minas Gerais

Disponível em:

< [www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/.../AdrianeMariaArantesCarvalho.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/.../AdrianeMariaArantesCarvalho.pdf)>

Acesso em: 28 de jun. de 2010

CAUTELA, Lucinda de Jesus Teixeira Campos.

**Biblioteca digital, conhecimento científico e o livre acesso à informação.**

Disponível em: <[bd.camara.gov.br/bd/bitstream/.../biblioteca\\_digital\\_cautela.pdf](http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/.../biblioteca_digital_cautela.pdf)>

Acesso em: 28 de jun. de 2010

CORNILS, Patrícia. **Acesso não é informação.** A REDE, São Paulo, n. 63, p.22-25, out. 2010

\_\_\_\_\_. **É preciso dialogar com a sociedade.** A REDE, São Paulo, n. 63, p.10-14, out. 2010

CUNHA, Vanda A. da; DAMASCENO, Elane C.; SANTOS, Levi Alã N. dos; Reis, Jandira Santos dos. Biblioteca pública, desafios, perspectivas e (des)caminhos na inclusão digital.

Disponível em: < [www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/VandaElaneLeviJandira.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/VandaElaneLeviJandira.pdf)>

Acesso em: 30 de jun. de 2010



DELGADILLO, Karin; GOMÉZ, Ricardo; STOLL, Klaus. Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: Lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe.

Disponível em:

< <http://www.scribd.com/doc/3043912/Telecentros-Comunitarios-Parte-1> >

Acesso em: 06 de jul. de 2010

\_\_\_\_\_. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano:** Lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe.(2002b)

Disponível em:

< <http://www.scribd.com/doc/3043922/Telecentros-Comunitarios-Parte-2> >

Acesso em: 06 de jul. de 2010

Dias, Cora. **Crianças na web:** responsabilidade de todos. A REDE, São Paulo, n. 65, p.22. dez. 2010. (2010b)

DIAS, Lia Ribeiro. **Um novo mercado (livre) de trabalho.** A REDE, São Paulo, n. 45, p.18-99, mar. 2010.

DOLL, Johannes. **A inclusão digital de trabalhadores mais velhos:** quais são os desafios?

RENOTE : revista novas tecnologias na educação [recurso eletrônico]. Porto Alegre, RS.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/12989>>

Acesso em: 01 de out. de 2010

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa:** integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. PontodeAcesso, Salvador, v.1, n.1, p. 88-98, jun. 2007.

Disponível em: < [www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10553](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10553).>

Acesso em: 07 de jun. de 2010.

FUSER, Bruno. **Inclusão digital:** o telecentro como equipamento de comunicação comunitária.

Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação  
XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Santos – 29 de agosto a 2 de setembro de 2007

Disponível em: < [www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/.../R0839-1.pdf](http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/.../R0839-1.pdf) >

Acesso em: 28 de set. De 2010

GIMENES, Simone Camargo. **Avaliação de uma política pública de inclusão digital**: Os telecentros comunitários de Porto Alegre.  
Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/17602>>  
Acesso em: 30 de jun. de 2010

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la web social PontodeAcesso, Salvador, v.2, n.1, p. 51-71, jun. /jul. 2008.  
Disponível em: < [www.pontodeacesso.ici.ufba.br](http://www.pontodeacesso.ici.ufba.br)>  
Acesso em: 24 de ago. de 2010

GÓMEZ, Ricardo; OSPINA, Angélica. **La lámpara sin genio**: usando telecentros para el desarrollo sin esperar milagros. (Artículo).  
Disponível em: < [www.idrc.ca/es/ev-11973-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-11973-201-1-DO_TOPIC.html)>  
Acesso em: 01 de jul. de 2010

GÓMEZ, Ricardo ; DELGADILLO, Karin ; STOLL, Klaus.(200-?b)  
**Telecentros... ¿Para qué?** Lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe (Publicación)  
Disponível em: < [www.idrc.ca/es/ev-11917-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-11917-201-1-DO_TOPIC.html)>  
Acesso em: 27 de maio de 2010

HEERDT, Mauri Luiz. **O projeto de pesquisa. UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL. Florianópolis. 2004.**  
Disponível em:  
<[http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O\\_PROJETO\\_DE\\_PESQUISA\\_2004B.doc](http://inf.unisul.br/~ines/pccsi/O_PROJETO_DE_PESQUISA_2004B.doc)>  
Acesso em: 20 de out. de 2010

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira; PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. **Informação e comunicação para a cidadania**: qualificando monitores para telecentros comunitários.  
Disponível em: < [www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/8-23-c1-23.pdf](http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/8-23-c1-23.pdf)>  
Acesso em: 27 de maio de 2010

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira; PEREIRA, Patricia Mallmann Souto; LOPES, Tânia Regina dos Santos; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; Caregnato, SÔNIA Elisa. **Biblioteca comunitária e telecentro**: Unidos na busca da inclusão social. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. (21. : 2005 jul. : Curitiba) [Anais] [recurso eletrônico]. Porto Alegre : Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2005.  
Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/10286>>  
Acesso em: 30 de jun. de 2010

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. **Inclusão digital**: laços entre bibliotecas e telecentros. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v.16, n.1, 2006, p.285-292

Disponível em: <[revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/.../357](http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/.../357)>

Acesso em: 07 de jun. de 2010

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira. **Navegação na internet e competências informacionais**: O exercício da cidadania em telecentros comunitários em Porto Alegre/RS.

Disponível em: <[www.lume.ufrgs.br/handle/10183/12407](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/12407)>

Acesso em: 30 de jun. de 2010.

LEITE, Sílvia Meirelles. **Criança na Internet**: constituindo a coletividade em ambientes virtuais.

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/4160>>

Acesso em: 30 de jun. de 2010

LOPES, Áurea. Receita De Sucesso: Com Planejamento e Parcerias, o Programa Osasco Digital Supera as Metas Iniciais. A REDE, São Paulo, n. 44, p.38- 39. jan./fev. 2009.

\_\_\_\_\_. **Investimento nos monitores**. A REDE, São Paulo, n. 63, p.16-20, out. 2010

\_\_\_\_\_. **Casa Rio Digital**: Aposta na formação. A REDE, São Paulo, n. 68, p.28-29, abril. 2011.

LOPES, Jalusa Crivellaro. **As ONGs e a Busca Pela Proteção dos Direitos Humanos no Pós-Guerra-Fria**. (2009b)

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/21477>>

Acesso em: 24 de maio de 2011

MACHADO, Elisa Campos. Bibliotecas comunitárias como prática social no brasil. **Tese de Doutorado (ECA/USP, 2008)**.

Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172...>>

Acesso em: 18 de maio de 2010

MATOS, Gláucio Brandão de; RIBEIRO, Alisson; SILVA, Gabriel da. Usabilidade e Acessibilidade na Web: Uma análise destes conceitos do ponto de vista de um deficiente visual.

Disponível em:

< [http://www.daniremiaio.com/ihc/material/artigos\\_seminario/grupo8.pdf](http://www.daniremiaio.com/ihc/material/artigos_seminario/grupo8.pdf)>

Acesso em: 16 de jun. de 2010

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio. **Uso da tecnologia e acesso à informação pelos usuários do programa Gesac e de ações de inclusão digital do governo brasileiro.** Inc. Soc., Brasília, DF, v. 3, n. 2, p.78-93, jan./jun., 2010

Disponível em:

< <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008740&dd1=29fc7>>

Acesso em: 23 de ago. de 2010

MELO, Janete Aparecida Pereira. **Saberes e conceitos sobre a inclusão digital.**

Disponível em: < [www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc010.pdf](http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc010.pdf)>

Acesso em: 17 de jun. de 2010

MIERS, Charles Christian; FIORESE, Adriano; SÁ, Cláudio César de. **Inclusão digital utilizando software livre em parceria com o comitê fome zero Joinville.**

Disponível em:

< [www.joinville.udesc.br/.../charles/materiais/Artigo\\_Colmeia\\_SEURS\\_final.pdf](http://www.joinville.udesc.br/.../charles/materiais/Artigo_Colmeia_SEURS_final.pdf)>

Acesso em: 28 de jun. de 2010

MORI, Cristina. MiniCom assumirá a coordenação executiva do programa Telecentros.BR.

Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/noticias-e-eventos>>

MORO, Eliane Lourdes da Silva; VARGAS, Lilia Maria; MORIGI, Valdir José.

**Informação a serviço da cidadania:** a experiencia do telecentro Chico Mendes em Porto Alegre RS.

Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (20. : 2002 : Fortaleza, CE). [Anais]. Fortaleza : [s.n.], 2002.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/10233> >

Acesso em: 7 de jun. de 2010

MORO, Eliane Lourdes da Silva; SILVA, Fernando Antonio de Abreu e; ESTABEL, Lizandra Brasil; SANTAROSA, Lucila Costi.

**A interação através da informática na educação com crianças com fibrose cística e a inclusão social e digital através do uso da leitura e da escrita:** um estudo de caso nos isolamentos da pediatria do HCPA.

RENOTE : revista novas tecnologias na educação [recurso eletrônico]. Porto Alegre, RS. V. 3 Nº 1, maio, 2005

Disponível em < <http://hdl.handle.net/10183/13007>>

Acesso em 01 de jul. de 2010

MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL. Lizandra Brasil.

**Leitura, biblioteconomia e inclusão social.**

Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (22. : 2007 jul. : Brasília). Anais [recurso eletrônico]. Brasília : Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2007.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/10693>>

Acesso em: 28 de maio de 2010

MÜLLER, Sílvia Ambrósio Pereira. Inclusão digital e escola pública : uma análise da ação pedagógica e da informática na educação.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/4504> >

Acesso em: 28 de maio de 2010

NITSCHKE, Angela Morel. **Representações sociais e práticas profissionais na sociedade da informação**: estudo com usuários de bibliotecas universitárias de Porto Alegre.

Disponível em: < [www.lume.ufrgs.br/handle/10183/13795](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/13795) >

Acesso em: 30 de jun. de 2010

NUNES, Clarissa Azevedo. Telecentro Jardim Ingá. **Sobre a instituição de educação infantil Tia Gessi.**

Disponível em: <<http://telecentrojardiminga.awardspace.info/historia.html>>

Acesso em: 17 de maio de 2011

OLIVEIRA, Camila Reis de. **Alternativas Tecnológicas Para o Tratamento e Reciclagem do Lixo e Informática.**

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/28599>>

Acesso em: 24 de maio de 2011

PELLEGRINO, Caroline. **Aprenda inglês, Francês, Japonês... na rede é grátis!** Cursos Gratuitos Estão Disponíveis, na Internet, Para Iniciantes e Para Quem Quer Praticar e Adquirir Fluência. A REDE, São Paulo, n. 68, p.36. Abril. 2011.

PEREIRA, Ângela Salgueiro. **O advento digital e a nova missão da biblioteca pública.**

Disponível em: <[badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf](http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf)>

Acesso em: 30 de jun. de 2010

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. **Impactos socio-culturais de telecentros comunitários**: o caso do Telecentro Chico Mendes.

Em Questão, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p. 375-388, jul./dez. 2004.

Disponível em: < [www6.ufrgs.br/.../pdf.../EmQuestaoV10\\_N2\\_2004\\_ac01.pdf](http://www6.ufrgs.br/.../pdf.../EmQuestaoV10_N2_2004_ac01.pdf)>

Acesso em: 30 de jun. de 2010

PORCIÚNCULA, Mauren Moreira da Silva. **A construção do conhecimento, as intervenções metodológicas e os novos saberes e fazeres na cultura digital rural.**

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/19012>>

Acesso em: 09 de maio de 2011

PORTO ALEGRE. Mercado Público Central de Porto Alegre.(2011)

Disponível em:

<[http://www2.portoalegre.rs.gov.br/mercadopublico/default.php?p\\_secao=4](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/mercadopublico/default.php?p_secao=4)>

Acesso em 18 de maio de 2011

\_\_\_\_\_. Mercado Público Central de Porto Alegre (2011b)

Disponível em:

<[http://www2.portoalegre.rs.gov.br/mercadopublico/default.php?p\\_secao=5](http://www2.portoalegre.rs.gov.br/mercadopublico/default.php?p_secao=5)>

Acesso em 18 de maio de 2011

RAMOS, Luciene Borges. **Centro cultural:** território privilegiado da ação cultural e informacional na sociedade contemporânea.

Disponível em: < [www.cult.ufba.br/enecult2007/LucieneBorgesRamos.pdf](http://www.cult.ufba.br/enecult2007/LucieneBorgesRamos.pdf) >

Acesso em: 01 de jul. de 2010

RAMOS, Rodrigo B. **Vila Pedreira:** a construção de uma oficina de comunicação comunitária. Porto Alegre, Instituto de letras da UFRGS, 2009.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/22810> >

Acesso em: 28 de maio de 2010

RESENDE, Lino. **Perigos vituais de todo dia.**

Disponível em: < <http://linoresende.jor.br/perigos-vituais-de-todo-dia>>

Acesso em 22 de out. de 2010

RIO GRANDE DO SUL. **Professor digital:** conectado com o futuro da educação.

Disponível em: < <http://www.professor.rs.gov.br/> >

Acesso em: 01 de out. de 2010

ROSA, Oséias de Freitas. **Inclusão Digital por Software Livre no Telecentro de Orizona – GO.**(200?)

Disponível em:

<[http://artigos.netsaber.com.br/resumo\\_artigo\\_10305/artigo\\_sobre\\_inclusao\\_digital\\_por\\_software\\_livre\\_no\\_telecentro\\_de\\_orizona\\_-\\_go](http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_10305/artigo_sobre_inclusao_digital_por_software_livre_no_telecentro_de_orizona_-_go)>

Acesso em 23 de maio de 2011

SALDANHA, Patrícia Gonçalves. **Os telecentros comunitários em favelas cariocas.**

Disponível em:

< [www2.metodista.br/.../mapa\\_animadores\\_pesquisadores\\_patricia.pdf](http://www2.metodista.br/.../mapa_animadores_pesquisadores_patricia.pdf) >

Acesso em: 23 de jun. de 2010

SANTANA, Alessandra B. **Telecentros comunitários e a inclusão digital: a experiência do infocentro steve biko da cidade de Salvador**

Disponível em: < [www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/.../AlessandraSantana.pdf](http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/.../AlessandraSantana.pdf) >

Acesso em: 07 de jun. de 2010

SANTAROSA, Lucila Maria Costi; PASSERINO, Liliana Maria; BASSO, Lourenço de Oliveira; DIAS, Cristiane de Oliveira. **Acessibilidade em ambientes de aprendizagem por projetos : construção de espaços virtuais para inclusão digital e social de PNEEs.**

RENOTE : revista novas tecnologias na educação [recurso eletrônico]. Porto Alegre, RS

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/22878> >

Acesso em 28 de maio de 2010

SANTIN, Dirce Maria. **O software livre e o acesso à informação: alternativas para a socialização do conhecimento.**

Disponível em <[www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18923](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/18923)>

Acesso em 07 de jun. de 2010.

SANTOS, Caroline Queiroz; CARDOSO, Ana Maria Pereira. **Inclusão digital e desenvolvimento local.**

TransInformação, Campinas, 21(1): 7-22, jan./abr., 2009b.

Disponível em: < [Transinformação, v. 21, n. 1, p. 7-22, jan./abr. 2009](#) >

Acesso em: 24 de ago. de 2010

SANTOS, Patrícia Barbosa de Moura. **A competência informacional na biblioteca escolar.** (2008)

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/16029> >

Acesso em: 30 de jun. de 2010.

SCALCO, Lúcia Mury. **“FaLa K É Nós” :etnografia de um projeto de inclusão digital entre jovens de classes populares em Porto Alegre.**

Disponível em < [www.lume.ufrgs.br/handle/10183/13817](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/13817) >

Acesso em 30 de jun. de 2010

SILVA, Aline Martins da. **Atratividade e dinâmica de apropriação de espaços públicos para o lazer e o turismo.** (2009b)

Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/18676>>

Acesso em: 23 de maio de 2011

SILVA, Claudia Regina da. **Produção de sentidos e autoria no cotidiano de um telecentro comunitário.** (2006)

Disponível em < <http://hdl.handle.net/10183/7874> >

Acesso em 01 de jul. de 2010

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**/Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. 121p.

Disponível em:

< [projetos.inf.ufsc.br/.../Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf](http://projetos.inf.ufsc.br/.../Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf)>

Acesso em: 20 de out. de 2010

SILVA, Vinícius da Rosa da. **Responsabilidade social, educação informática e informação** : o projeto Cidadania Micro na Escola. (2005)

Disponível em: <[www.lume.ufrgs.br/handle/10183/16264](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/16264)> C

Acesso em: 07 de jun. de 2010.

SILVA, Clemente Ricardo; MARQUES, Rogério Ferreira. **O fazer bibliotecário na biblioteca escolar**: Propostas de Ação Cultural.

Disponível em: < [www.ufg.br/.../o\\_fazer\\_bibliotecario\\_na\\_biblioteca\\_escolar.pdf](http://www.ufg.br/.../o_fazer_bibliotecario_na_biblioteca_escolar.pdf) >

Acesso em: 07 de jun. de 2010

SINDILOJAS PORTO ALEGRE. **Telecentro Mercado Público forma nova turma.**

Disponível em:

< <http://www.consumidor-rs.com.br/rs2/inicial.php?img=d&case=2&idnot=>=11153>>

Acesso em: 25 de abr. de 2011

SOUZA, Joseilda Sampaio; BONILLA, Maria Helena Silveira. **Exclusão / inclusão: elementos para uma discussão.**

Liinc em Revista, v.5, n.1, março, 2009, Rio de Janeiro, p. 133- 146 -

<http://www.ibict.br/liinc>

Disponível em:

< <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005902&dd1=55ec4>>

Acesso em: 24 de ago. de 2010



SPUDEIT, Daniela F. A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. **Bibliotecário e educação a distância (EAD):** mediando os instrumentos do conhecimento.

Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70 jan./jun., 2010.

Disponível em: <[revista.acb.org.br/index.php/racb/article/download/695/755](http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/download/695/755)>

Acesso em: 07 de jun. de 2010

SCHUCK, Eliana Ines; QUEROTTI, Neemias Goulart; CRUZ, Marcia Elena Jochims Kniphoff da. **Alfabetização Digital:** democracia e acessibilidade.

In: Seminário de Informática - RS (SEMINFO RS'2007)

I FGCoordl - Fórum Gaúcho de Coordenadores de Cursos de Informática Torres, 1 a 4 de novembro de 2007

Disponível em: <[www.seminfo.com.br/anais/2007/pdfs/weitche2007\\_7.pdf](http://www.seminfo.com.br/anais/2007/pdfs/weitche2007_7.pdf)>

Acesso em : 28 de jun. de 2010

TEIXEIRA, Adriano Canabarro; CAMPOS, Aline de. A indissociabilidade entre inclusão digital e software livre na sociedade contemporânea: a experiência do mutirão pela inclusão digital.

V.3 Nº 2, Novembro, 2005

Disponível em:

<[www.cinted.ufrgs.br/renote/.../a6\\_softwarelivre\\_revisado.pdf](http://www.cinted.ufrgs.br/renote/.../a6_softwarelivre_revisado.pdf)>

Acesso em: 17 de jun. de 2010

TELECENTRO DE SENADOR GUIOMAR. **Telecentro de Senador Guiomar, exemplo de cidadania e inclusão social.**

Disponível em:

<<http://www.idbrasil.gov.br/noticias/568-telecentro-de-senador-guiomar-exemplo-de-cidadania-e-inclusao-social>>

Acesso em: 16 de jun. de 2010

VERGUEIRO, Waldomiro. **O fortalecimento do cliente:** alternativa para a valorização das bibliotecas públicas em um ambiente de informação eletrônica. Informação & Informação, Londrina, v. 1, n. 2, p. 7-18, jul./dez. 1996.

Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1601/1356>>

Acesso em: 16 de jun. de 2010

VIEIRA, João Luciano Rodrigues Mota. **O desenvolvimento de novos serviços de informação em bibliotecas públicas.** Dissertação de Mestrado em Gestão da Informação - Universidade do Porto, 2003.

Disponível em:

<[http://eprints.rclis.org/archive/00007463/01/tese\\_joaolucianovieira.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00007463/01/tese_joaolucianovieira.pdf)>

Acesso em: 16 de jun. de 2010

VOELCKER, Marta Dieterich; FAGUNDES, Léa da Cruz; SCHWARZ, Cristina; SILVEIRA, Sabrina; Seidel, Susana. **Rede de cooperação digital**: desenvolvimento das comunidades de baixa renda num cenário de Novas Tecnologias da Informação e Comunicação. (2006 a)

Disponível em: < [www.pensamentodigital.org.br/files/SBIE%20portugues.pdf](http://www.pensamentodigital.org.br/files/SBIE%20portugues.pdf) >

Acesso em: 28 de jun. de 2010

VOELCKER, Marta Dietrich. **Autoria, cooperação e aprendizagem em comunidade virtual construída e protagonizada por educadores e aprendizes de telecentros**: uma possibilidade a partir da pedagogia de projetos de aprendizagem integrada ao ambiente AMADIS. (2006b)

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/7888> >

Acesso em: 19 de jul. de 2010

WITT, Deise. **Gestão de pessoas e as crises econômicas**.

Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10183/16784> >

Acesso em: 20 de maio. de 2011

XAVIER, Adriana Gonçalves. **As tecnologias da informação e da comunicação na escola de ensino fundamental** / Adriana Gonçalves Xavier. – Porto Alegre, 2005. 54f.

Trabalho de Conclusão de Curso –Universidade Federal do RioGrande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, 2005.Orientadora: Regina Helena van der Laan

## APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

### UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Prezado (a) Diretor (a):

Este questionário tem como objetivo verificar a atuação do Telecentro Comunitário, frente ao paradigma das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) e da Internet, e de que modo ele procura atender seus usuários, contribuindo para a inclusão digital.

Os dados obtidos a partir do mesmo serão utilizados apenas para a finalidade desta pesquisa.

Agradeço sua colaboração.

*Everson Luiz Bernardes*

Aluno da Atividade de Ensino de Trabalho de Conclusão do Curso de  
Biblioteconomia da UFRGS

## QUESTIONÁRIO

**1 Com qual tipo de Instituição o telecentro é vinculado?**

**( única opção)**

( ) Municipal.

( ) Estadual.

( ) Federal

( ) ONG.

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**2 Quem é o RESPONSÁVEL pelo telecentro comunitário e qual sua formação?**

---

---

**3 Quantas pessoas trabalham no telecentro comunitário?**

**( única opção)**

- ( ) De 1 a 3 pessoas  
( ) De 4 a 6 pessoas  
( ) Mais de 6 pessoas. Quantas? \_\_\_\_\_

**4 O telecentro conta com monitores para auxiliar o usuário no uso do computador?**

- ( ) Não conta  
( ) Sim. Qual a formação dos monitores?

( ) Curso técnico técnico de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Quantos? \_\_\_\_\_

( ) Curso Superior de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Quantos? \_\_\_\_\_

( ) Outra formação. Qual? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Quantos? \_\_\_\_\_

**5 Caso o telecentro conte com monitores, eles são oriundos da comunidade local?**

**( única opção)**

- ( ) O telecentro não conta com monitores.  
( ) Sim. \_\_\_ monitor(es) são oriundos da comunidade local.

**6 Quais atividades são desenvolvidas no telecentro?**

( ) Cursos. Quais? \_\_\_\_\_

( ) Acesso a Internet.

( ) Aula de computação (editor de textos, planilhas eletrônicas, digitação).

( ) Outra atividade. Qual? \_\_\_\_\_

**7 Quantos computadores o telecentro disponibiliza aos usuários?**

( única opção)

( ) Até 5 computadores.

( ) De 6 a 10 computadores.

( ) De 11 a 15 computadores.

( ) Mais de 15 computadores.

**8 Quantas pessoas são atendidas no telecentro por semana?**

( única opção)

( ) Menos de 100 pessoas.

( ) De 101 a 300 pessoas.

( ) Mais de 300 pessoas.

**9 Qual a faixa etária da comunidade atendida?**

( ) De 6 a 11 anos

( ) De 12 a 21 anos

( ) De 22 a 50 anos

( ) Mais de 50 anos

**10 Qual o software adotado no Telecentro?**

( única opção)

( ) Software livre. Qual? \_\_\_\_\_

( ) Software Proprietário. Qual? \_\_\_\_\_

**11 Existe serviço de assistência técnica aos equipamentos do telecentro?**

( única opção)

( ) Não.

( ) Sim. Quem faz? \_\_\_\_\_

**Muito Obrigado pela atenção.**

