

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	DESAFIOS DA ERA DIGITAL E O MOVIMENTO DE TELECENTROS	9
2.1	Desafios da Era Digital	9
2.2	Inclusão digital	16
2.3	Telecentro Comunitários	21
2.4	Telecentros Comunitários no Brasil	24
2.5	Dimensões de Análise dos Telecentros Comunitários.....	27
3.	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	38
3.1	Definições Operacionais	39
3.1.1	Orientadores e Supervisores:	39
3.1.2	Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo:	39
3.1.3	Inclusão Digital	39
3.1.4	Dimensões de Avaliação de Inclusão Digital	40
3.2	Desenho do Estudo	40
3.3	Delimitações da Metodologia	43
3.4	Escalonamento.....	43
3.5.	Instrumento de Coleta de Dados.....	46
3.6	As Assertivas do Questionário	47
3.6.1	Coleta de Dados	50
3.6.2	Pré-Teste	51
4.	A EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA DE TELECENTRO COMUNITÁRIO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO	52
4.1	Fase inicial	55
4.2	Fase de Implantação	56
4.3	Fase de Consolidação	57
4.4	Fase de Reorientação	59
4.5	O programa de telecentros hoje.....	60

4.6	Os planos para o telecentro	64
5.	O TELECENTRO NA VISÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS.....	66
5.1	Perfil da amostra.....	66
5.2	Limitações da Amostra.....	70
5.3	Interpretação dos Resultados.....	71
5.4	Respostas tabuladas	72
5.5	Resultados Encontrados	77
5.5.1	Dimensão: Infra-estrutura	78
5.5.2	Dimensão Letramento Digital.....	80
5.5.3	Dimensão Conteúdo Digital.....	82
5.5.4	Dimensão Relacionamento com a Comunidade	83
6.	CONCLUSÕES	85
APÊNDICES.....		97
APÊNDICE 01: QUADRO RESUMO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL INVESTIGADAS ATÉ OUT/2004.		98
APÊNDICE 02: QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DOS TELECENTROS		100
APÊNDICE 03: ANÁLISE DE CONFIABILIDADE INTERNA DAS ASSERTIVAS UTILIZADAS NA PESQUISA		103
APÊNDICE 04: NÍVEL DE CONCORDÂNCIA SEGMENTADA PELAS VARIÁVEIS DE CONTROLE – DIMENSÃO RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE.....		105

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Agentes e Modelos de Telecentros na Ásia, África e América	34
Tabela 2 – Tabulação de respostas Assertivas questões de 01-08.....	73
Tabela 3 – Tabulação de respostas Assertivas questões de 09-16.....	74
Tabela 4 – Tabulação de respostas Assertivas questões de 17-24.....	75
Tabela 5 – Tabulação de respostas Assertivas questões de 25-32.....	76

Lista de Gráficos

Gráfico nº. 1 - Internet: Local de uso - Comparativo 2005-2006	26
Gráfico nº 2 – Evolução no número de unidades do Programa de Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo.....	60
Gráfico nº 3 - % de Reconhecimento das Dimensões de Inclusão Digital no Programa de Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo.	77
Gráfico nº 4 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão - Infra-estrutura.....	78
Gráfico nº 5 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão - Letramento Digital	80
Gráfico nº 6 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão - Conteúdo Digital.....	82
Gráfico nº 7 - Nível de Concordância com as Assertivas Relacionamento com a comunidade	83

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Lista de Quadros

Quadro nº 1 - Dimensões a serem contempladas em uma ação de inclusão digital através de telecentros comunitários.....	37
Quadro nº 2 – Dimensão de Análise: Infra-estrutura	48
Quadro nº 3 – Dimensão de Análise Letramento Digital.....	48
Quadro nº 4 – Dimensão de Análise Conteúdo Digital	49
Quadro nº 5 – Dimensão de Análise Relacionamento com a Comunidade.....	49
Quadro nº 6 – Dimensão de Análise Variáveis de Controle	50
Quadro nº 7 – Quantidade de Telecentros da cidade de São Paulo.....	67
Quadro nº 8 – Amostragem: Perfil – Sexo	67
Quadro nº 9 – Amostragem: Perfil – Faixa Etária	68
Quadro nº 10 – Amostragem: Perfil – Tempo de Trabalho no Telecentro.....	68
Quadro nº 11 – Amostragem: Perfil – Nível de Escolaridade	69
Quadro nº 12 – Amostragem: Perfil – Função no Telecentro	69
Quadro nº 13 – Amostragem: Região.....	69
Quadro nº 14 – Amostragem: Sistemas de Administração	70
Quadro nº 15 – Amostragem: Ano de Inauguração do Telecentro	70

Lista de Figuras

Figura nº1 – Vista Frontal do Telecentro Jardim Apurá.....	53
Figura nº2 – Vista Interna do Telecentro Jardim Apurá.....	53
Figura nº3 – Vista Frontal do Telecentro Jardim Moriá	54
Figura nº4 – Vista Frontal do Telecentro Jardim São Jorge	54
Figura nº5 – Vista Frontal do Telecentro Raposo Tavares.....	54
Figura nº6 – Vista Frontal do Telecentro C.E.U. Butantã	54

1. INTRODUÇÃO

O Problema de Pesquisa

As iniciativas de Inclusão Digital buscam desenvolver na comunidade em que atuam os recursos necessários para que ela possa realizar a apropriação da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) como instrumento de desenvolvimento. Agem a partir de um entendimento, no qual uma sociedade que busca se posicionar de forma autônoma e ativa em um novo quadro de criação de riqueza, através das ações de transformação do conhecimento, precisa empreender ações para que um conjunto mais amplo possível de indivíduos possa exercer seu papel de sujeito ativo na construção de seu futuro.

Assim, tais iniciativas oferecerem meios de acesso às TICs e devem auxiliar seus usuários no uso destes novos instrumentos. Elas buscam ir além do simples adestramento no uso das novas tecnologias digitais e a exemplo das discussões apontadas por Paulo Freire (1980), entendem o processo de apropriação de uma nova tecnologia de comunicação, como uma oportunidade de promover a autonomia e a emancipação.

No presente estudo, pretendemos acompanhar as ações desenvolvidas num programa específico com objetivo de promoção da inclusão digital. Trata-se da experiência levada a cabo pelo Programa de Telecentro Comunitários da Cidade de São Paulo. Uma ação de política pública conduzida pela prefeitura do município, iniciada em 2001 e que conta atualmente com cento e cinquenta e seis unidades (TELECENTRO, 2007), freqüentadas por cerca de dez mil pessoas por dia.

Será mesmo que os Telecentros são efetivos neste propósito? Eles promovem esta Inclusão Digital? Até que ponto os profissionais que trabalham nos telecentros reconhecem o programa como promotor de inclusão digital?

Para a nossa pesquisa, partimos do pressuposto que estamos vivendo sob o impacto da transformação da sociedade em função da revolução acarretada pelas novas tecnologias e que se faz necessário uma política de intervenção para garantir que as classes sociais que não possuem meios e suporte para participar deste processo, não fiquem alijados do potencial que

as novas tecnologias encerram. Mais ainda, acreditamos que estas novas tecnologias podem ser empregadas no auxílio à superação das desigualdades, não apenas digitais, mas também sociais.

Apesar disso, a busca pela superação da exclusão digital não pode ser vista apenas como uma questão de oferta de acesso. É necessário enxergar e atuar nas diferentes dimensões que a conformam.

Os programas de telecentro ganham destaque ao serem capazes de promover o uso coletivo e significativo das novas tecnologias, com um investimento financeiro, relativamente baixo. Quando empreendidos por prefeituras, estados ou pelo governo federal, o telecentro soma ainda, a possibilidade de levar um aparelho público do Estado para uma grande quantidade de comunidades. O telecentro pode funcionar como uma ponte para outras iniciativas do governo ou como catalisador de ações sociais, culturais, econômicas ou educacionais do seu entorno.

As ações empreendidas por um telecentro são ações políticas de estímulo da superação a uma visão mítica do computador e da tecnologia, na qual se busca oferecer condições para que as comunidades e seus indivíduos possam realizar um uso significativo das novas tecnologias em suas diferentes necessidades.

A escolha do Programa de Telecentros Comunitários da prefeitura de São Paulo para a pesquisa satisfaz ao intuito de estudar uma iniciativa pública, com um histórico de atuação, riqueza de estudos anteriores, com uma grande quantidade de unidades em funcionamento e com reconhecimento dentro do movimento de telecentros por suas conquistas alcançadas.

Para analisar o telecentro, optamos por trazer à tona o olhar dos profissionais que atuam na linha de frente do programa, concretizando as políticas de inclusão digital. São cerca de quinhentos funcionários distribuídos pela cidade de São Paulo, principalmente em bairros da periferia, responsáveis pela operação dos telecentros e por conduzir suas comunidades à apropriação das novas tecnologias.

Assim, a pesquisa apresenta como questão central **verificar se os profissionais responsáveis pelo atendimento e orientação aos usuários das unidades de telecentro, reconhecem no**

programa telecentro comunitário da cidade de São Paulo um programa promotor de inclusão digital em suas diferentes dimensões.

Para buscar a resposta a esta pergunta, conduziu-se um processo de análise do projeto de telecentro da cidade de São Paulo, a partir da revisão de estudos apresentados no “*IDRC’s Far Hills Workshop on Telecentre Evaluation*¹” em Setembro de 1999, por estudos elaborados para a UNESCO (MAYOBRE:2006), dentro dos esforços de impulsionar o movimento de telecentros na América Latina e por Warschauer (2006) ao acompanhar projetos de inclusão social através do uso de tecnologia em diferentes países.

A revisão da literatura indicou que, apesar da singularidade de diferentes iniciativas que são conduzidas sob o contexto dos telecentros comunitários, é possível identificar um conjunto de atributos que conformam uma ação de inclusão digital. Os principais pontos apresentados foram então agrupados em quatro dimensões de Análise:

- Infra-estrutura oferecida;
- Promoção do letramento digital;
- Disponibilização e produção e de conteúdo digital;
- Relacionamento com a comunidade.

Estas dimensões serviram de referencial para a condução da pesquisa e sua análises e conclusões posteriores.

Como objetivos geral do trabalho, buscamos a partir de uma revisão sobre as diferentes dimensões que conformam uma ação de inclusão digital, verificar se os profissionais que trabalham no atendimento aos usuários do Programa de Telecentros Comunitários da cidade de São Paulo, o reconhecem como promotor de inclusão Digital.

De forma mais específica, objetivamos

- Contextualizar as ações de inclusão digital dentro das discussões sobre a era digital
- Discutir o conceito de inclusão digital e as suas dimensões.
- Analisar e descrever os resultados obtidos no Programa de Telecentros de São Paulo na promoção da inclusão digital.

¹A IDRC (International Development Research Centre) é uma instituição canadense que realiza projetos em colaboração com pesquisadores de países em desenvolvimento com o objetivo de construir uma sociedade mais saudável, equitativa e próspera (IDRC, 2006)

A Estrutura do Trabalho

O projeto que se segue foi dividido em seis grandes áreas: Introdução, uma revisão teórica sobre a era digital e o movimento de telecentros, metodologia, uma revisão sobre a experiência do programa de telecentros comunitários da cidade de São Paulo, seguido dos resultados encontrados na pesquisa com a visão dos funcionários sobre o telecentro e por fim as Considerações Finais.

Nesta seção de introdução, é delimitada a questão que a pesquisa pretende responder, com uma apresentação da dissertação e seus objetivos.

Na segunda parte, recorreremos aos autores que discutem os diferentes aspectos que caracterizam a “era digital” e que apresentam a relevância de se empreender ações de inclusão digital na sociedade. Partimos então para uma reflexão sobre o que é inclusão digital e seus conceitos associados, como alfabetização digital, exclusão digital e letramento. Na última parte desta etapa, afunilamos para um debate mais específico sobre o movimento de telecentros e as dimensões que estas iniciativas pretendem trabalhar nas comunidades que atendem. Deste item, construímos um quadro síntese que servirá de base para os esforços empreendidos na pesquisa de campo e análises do trabalho.

Na seqüência, partimos para a seção de metodologia que descreve todos os procedimentos adotados para a elaboração desta pesquisa. No trabalho aqui apresentado, utilizou-se um cruzamento de técnicas, marcadas por entrevista em profundidade com os gestores responsáveis pelos telecentros e a aplicação de uma pesquisa *survey*, tipo de pesquisa que consiste num questionário estruturado com o objetivo de obter afirmações sobre determinado assunto, ao conjunto de profissionais do público-alvo.

Com o apoio dos estudos já realizados sobre o programa de telecentros comunitários de São Paulo, redigimos a quarta etapa, que irá contextualizar o estudo e servir de suporte para as análises a propósito dos resultados apresentados, de acordo com a visão dos funcionários sobre o telecentro.

Enfim, nas considerações finais retomamos as questões iniciais de pesquisa e um cruzamento dos dados observados com as informações levantadas na revisão teórica, tecendo-se uma reflexão sobre o programa de telecentros e oferecendo contribuições para estudos futuros.

2. DESAFIOS DA ERA DIGITAL E O MOVIMENTO DE TELECENTROS

2.1. Desafios da Era Digital

A discussão sobre inclusão digital surge em um momento de grande impacto gerado pelos avanços nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Tais tecnologias transformam os mais diversos aspectos da sociedade ao encurtar distâncias **e moldar novas formas de interações sociais, culturais e econômicas.**

As TICs, e em particular a internet, demarcam o novo espaço de desenvolvimento econômico e a atuação de cada um neste espaço, influencia a própria dinâmica de crescimento dos países, de acordo com Castells (2002:220) *“a internet não é apenas uma tecnologia. É a ferramenta tecnológica e a forma organizacional que distribui informação, poder, geração de conhecimento e capacidade de interconexão em todas as esferas de atividade”*.

A sua rápida trajetória de crescimento na última década, após sair do âmbito acadêmico, como parte do fenômeno de crescimento e disseminação da tecnologia computacional, causa nas pessoas reações simultâneas de espanto e de curiosidade. Seja pelo encantamento produzido por um “móvel moderno e compacto” com uma misteriosa janela para o mundo externo e infinito, seja por ser uma ferramenta capaz de produzir e viabilizar a manipulação de um amplo conjunto de conhecimentos e ferramentas.

Para Santella (2003:70), sem as poderosas tecnologias comunicacionais atuais a globalização não teria sido possível, a era digital conseguiu se materializar com o poder dos dígitos para tratar toda informação, som imagem, vídeo, texto, programas informáticos, com a mesma linguagem universal, “uma espécie de esperanto das máquinas”.

Se pudermos crer na Internet como originadora de uma nova dimensão de relações humanas, em que as pessoas realizam negócios, obtém lazer e informações diversas, trabalham em grupo, trocam percepções e idéias, discutem e produzem conhecimentos compartilhados; talvez seja possível ter a Internet como uma alternativa capaz de dar novos horizontes de aprendizagem, socialização, possibilidade de apropriação autônoma de informações e conhecimentos e, assim, uma oportunidade de reconstrução das relações econômico-sociais.

Esta visão pode ser aprofundada se a ela somarmos às reflexões de outros autores como: Levy (1993; 1999), Santella (2003), Castells (2002) e Dantas (2002).

Para Levy (1993) a tecnologia da informação possui um papel central na constituição da cultura e inteligências, defendendo que a construção da sociedade está relacionada com a própria forma de desenvolvimento da técnica. *“Se não determinantes, a manipulação das técnicas modernas longe de adequarem-se apenas a um instrumento calculável, são importantes fontes do imaginário, entidades que participam plenamente da instituição do mundo percebido”*. (LEVY, 1993:16)

Os diferentes indivíduos seguem em um imbricado processo de aplicação das técnicas formando instituições e condicionando-as, é através da sua manipulação, em uma longa cadeia de interpretações e cruzamentos que se desenvolve a sociedade. A tecnologia por si só não determina o rumo da evolução de um grupo social, contudo o compartilhamento de uma mesma visão ou domínio sobre uma determinada tecnologia condiciona as ações e as escolhas que este grupo faz. Como exemplo, a imprensa chinesa apresentou um desenvolvimento distinto da imprensa européia, pois não estava conectada à mesma escrita, à mesma metalurgia ou ao mesmo uso cultural (LEVY, 1993:147). Portanto, o tempo todo estamos escolhendo, nos omitindo ou sendo submetidos a escolhas e configurações de tecnologias, o que para Levy (1993: 187) transforma a tecnologia em um terreno político fundamental, como lugar e questão de conflitos e de interpretações divergentes.

No campo econômico assistimos um acentuado e contínuo crescimento das transações realizadas através da internet, mesmo não se concretizando os cenários preconizados em 2000 e 2001 antes do estouro da bolha da internet, hoje em 2007, já não faz mais sentido as discussões sobre o potencial crescimento ou a relevância da internet. A internet está no cerne da nova economia, que para Castells (2002:57) se apresenta em função de um conjunto principal de quatro características:

A transformação prática da firma, que implica em uma nova geometria organizacional em rede, construída em torno de projetos de empresas que resultam da cooperação entre diferentes componentes de diferentes firmas que se interconectam no tempo de duração de dado projeto empresarial re-configurando suas redes para implementação de cada projeto.

A Transformação dos mercados de capitais, onde a capacidade de interconexão por computadores de sistemas de comércio está transformando os mercados financeiros, propiciando o desenvolvimento de um mercado global independente, operado por rede de computadores com um novo conjunto de regras para o investimento de capital e avaliação de ações e títulos em geral.

O trabalho na economia eletrônica, com atuação de profissionais hábeis para manipular uma grande quantidade de informações, com competência para transformá-la em conhecimento específico e relevante para suas atividades. Capazes de trabalhar em rede e focados muito mais em resultados que em processos. Profissionais que alimentam o capital intelectual de suas organizações.

Por fim, Castells (2002:82) apresenta a produtividade e a inovação, como a fonte última de criação do valor e o fundamento da nova economia. O aumento substancial no investimento em equipamento e software de tecnologia da informação a partir da 2ª metade da década de 1990, juntamente com a re-estruturação organizacional e a interconexão baseada na internet são apontadas por Castells (2002:84) como fatores críticos para explicar o crescimento da produtividade do trabalho nos EUA.

Já no campo da cultura, Santella (2003:17) assinala que parece haver uma espécie de “discurso consensual” sobre o caráter revolucionário e sem precedentes das transformações tecnológicas e culturais que a era digital está trazendo para o mundo, uma era que traz em seu cerne a possibilidade aberta pelo computador de converter toda informação, texto, som, imagem e vídeo em uma mesma linguagem universal em uma possibilidade intercambiar informações por diferentes plataformas tecnológicas.

Ainda segundo Santella (2003:70), sem as poderosas tecnologias comunicacionais atuais, a globalização não seria possível, já que estas tecnologias também são decisivas para: a superação de uma cultura de massas, fortalecimento de uma cultura midiática e preconizam as dinâmicas virtuais da cultura ciber-espacial. Estas mesmas tecnologias também foram decisivas para o surgimento da cultura midiática em superação à cultura de massa. Enquanto a cultura de massa se caracteriza por uma comunicação de recepção coletiva, com traços fundamentais de simultaneidade e uniformidade da mensagem emitida e recebida em veículos como rádio, TV, revista e jornais; a cultura midiática está envolta na multiplicidade de mídias

e sua multiplicidade de mensagens e fontes foi dando margem ao surgimento de receptores mais seletivos e individualizados.

Para Santella (2003:72) o ciberespaço é um fenômeno marcadamente complexo que não pode ser categorizado a partir do ponto de vista de qualquer mídia prévia, no ciberespaço a comunicação é interativa, ela usa o código digital universal, ela é convergente global planetária e ainda não está muito claro como este espaço poderá vir a ser regulamentado. No ciberespaço cada um pode tornar-se produtor, criador, compositor, montador, apresentador, difusor de seus próprios produtos (SANTELLA, 2003:82).

O ciberespaço é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores é nele que a cibercultura se desenvolve de forma conjunta, especificada como o conjunto de técnicas materiais e intelectuais de práticas, de atitudes, de modos, de pensamentos e de valores (LEVY, 1999:17). Contudo, participar do ciberespaço requer do indivíduo o domínio de um conjunto de técnicas específicas que se distanciam de outras formas de interação e formação dos saberes como na oralidade e na imprensa.

Para Levy (1999:237) o surgimento de uma nova técnica resulta concomitantemente a formação de um grupo de excluídos. Quando a escrita surge, se tornam excluídos aqueles que não sabem ler e nem escrever. No ciberespaço este processo se torna mais agudo à medida que o novo meio de interação, avança e passa a centralizar um conjunto amplo de atividades na esfera econômica, social, cultural e política; e a sua manipulação requer o domínio de diferentes letramentos eletrônicos (WARSCHAUER, 2006:154) como o letramento informacional, midiático e comunicacional.

As emergências das novas tecnologias da informação modificam os processos de educação, para Dowbor (1996:17), isto acarreta um aprofunda mutação do próprio papel da educação no processo de reprodução social. O paradigma de uma educação destinada a adequar o futuro profissional ao mundo do trabalho, disciplinando-o com “conhecimento”, passa a ser questionado. Há uma diversificação dos espaços educacionais e a educação passa a ser vista como um processo mais amplo que se estende além dos limites físicos e temporais das instituições formais.

Na mesma linha, Levy (2005:158) afirma que o saber-fluxo, o trabalho-transação de conhecimento, as novas tecnologias da inteligência individual e coletiva mudam profundamente os dados do problema e da educação e da formação. Os percursos e perfis de competências são singulares e podem cada vez menos ser canalizados em programas ou cursos válidos pra todos, transfere-se ao indivíduo a centralidade do processo de aprendizagem, são as suas buscas e experimentação que acabam por direcionar a formação do saber. Neste sentido, a internet se apresenta como um instrumento que viabiliza ao indivíduo um processo de auto-aprendizagem.

Para Castells (2002:212) o aprendizado baseado na internet não é apenas uma questão de competência tecnológica, é a fronteira de inclusão dos indivíduos no mundo econômico:

“A falta de educação e a falta de infra-estrutura informacional deixam a maior parte do mundo dependente do desempenho de um pequeno número de segmentos globalizados de suas economias. Como a maior parte da população não pode ser empregada nesse setor porque lhe faltam habilidades, as estruturas ocupacionais e sociais tornam-se cada vez mais dualizadas (CASTELLS, 2002:218)”.

Além de propiciar um acesso autônomo à aquisição de informações e formação do conhecimento, a internet pode ser vista com um instrumento de formação contínua. E quem sabe, atenda às expectativas de “colocar as tecnologias da informação a serviço da construção democrática e da superação das injustiças em nosso país; modelá-las como infra-estrutura da esfera pública brasileira”, conforme observou Dantas (2002:293).

A assimilação das TICs pelas diferentes sociedades desponta como a mais nova fronteira de debate sobre as diferenças entre pobres e ricos e sobre a capacidade dos indivíduos se inserirem de forma autônoma, como sujeitos ativos da construção de sua história.

As formas tradicionais de desenvolvimento, sobretudo dos grupos sociais com renda mais baixa não são suficientes para acompanhar a aceleração tecnológica, sendo tais grupos conduzidos a se tornarem no máximo consumidores, sem condições de intervir no processo de evolução e desenvolvimento desta nova cultura baseada nos fundamentos digitais. Sem uma intervenção quanto ao distanciamento da tecnologia, os grupos ficam relegados a um ciclo vicioso de exclusão e baixa inserção.

Cada país têm se mobilizado no sentido de dinamizar o processo de assimilação das novas tecnologias. No Brasil, um marco importante se encontra na formulação do livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil (TAKAHASHI, 2000:10), cujo objetivo foi *“integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias da informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global”*.

Tornero (2006:199), na construção dos estudos da UNESCO, reforça que a sociedade do conhecimento não deve ser considerada como mais uma dimensão da economia de mercado. Devendo ser superada a visão permanente mercantil e dispor de uma visão clara dos objetivos sociais que devem ser alcançados, em especial para propiciar um acesso equitativo à educação e ao conhecimento. Trata-se de converter as TIC's em instrumentos para satisfazer as demandas e as necessidades de determinados grupos sociais, especialmente aqueles que são mais desfavorecidos e que estão excluídos do desenvolvimento econômico e social.

Ao reconhecer que a informação e o conhecimento se valorizam no processo de desenvolvimento, passa a ser crítico para os governos propiciar condições para que todo o conjunto da população tenha condições de manipular as novas tecnologias abrindo espaço para que sejam desempenhadas políticas públicas de inclusão e neste caso, Muller (RAPP,2005) nos lembra que: Há política pública sempre que uma autoridade de política local ou nacional pretenda por meio de uma ação coordenada modificar a situação cultural, social ou econômica dos atores sociais. Realizados em geral dentro de uma lógica setorial.

O governo quando realiza programa de inclusão Digital se posiciona no sentido de propiciar aos setores de mais baixa renda da sociedade condições de participar ativamente nos processos de construção do devir.

“As políticas voluntaristas de luta contra as desigualdades e a exclusão devem visar o ganho em autonomia das pessoas ou grupos envolvidos (...) Devem evitar o surgimento de novas dependências provocadas pelo consumo de informações ou de serviços de comunicação concebidos e produzidos em uma ótica puramente comercial ou imperial e que têm como efeito, muitas vezes, desqualificar os saberes e as competências tradicionais de grupos sociais e das regiões desfavorecidas” (Levy, 1999:238)

Telecentros são lugares públicos de acesso à tecnologia da informação e comunicação (TORNERO, 2006:200) que constituem uma ferramenta poderosa na instrumentalização de políticas de comunicação para o desenvolvimento, na medida em que permitem o uso das TIC por uma ampla parcela da população e que tornam possível o desenvolvimento de aplicações comunitárias (MAYOBRE, 2006:44).

O importante é que haja um casamento entre o direcionamento pretendido pela instituição promotora e as demandas da comunidade local.

As ações de inclusão digital devem ser localizadas. As demandas de uma comunidade rural podem muito bem estar associada à necessidade de comercialização de sua safra produzida. Assim como o contexto urbano de uma cidade grande em um país desenvolvido pode demandar simples acesso, enquanto que o contexto urbano em uma grande cidade de um país em desenvolvimento, como São Paulo, o direcionamento pode passar por ações de letramento eletrônico e educação; por ações que propiciem capacitação técnica e direcionamento à geração de renda com produtos informacionais. O telecentro pode ainda, acabar suprimindo carências de espaços públicos de convivência e de promoção de cultura, atender a públicos de terceira idade, ou de adultos.

Os telecentros são instrumentos privilegiados de ação, pois promovem o uso coletivo e o fortalecimento das comunidades, são meios baratos de universalização e oferecem significação social ao uso das novas tecnologias.

Para Tibiriçá (2003:01), que foi coordenadora de inclusão digital do programa de telecentros da cidade de São Paulo entre 2003 e 2004:

[...] A inclusão deve ser tratada como política pública. Não se pode ignorar que é papel do Estado democrático propiciar, por meio da tecnologia, a criação de oportunidades o desafio de colocar um computador em cada casa, certamente não se vislumbra como uma opção de curto ou médio prazo para o Brasil (...) Tem que se oferecer soluções criativas, em grande escala, sendo direito do cidadão o acesso efetivo às informações e serviços oferecidos na internet, o conhecimento de novas tecnologias e a familiarização com o computador e suas possibilidades.

Assim, neste contexto de expansão das novas tecnologias (com todos os desdobramentos que ela apresenta no campo social, econômico e cultural) e do entendimento sobre a necessidade de intervenção pública em um esforço de levar a universalização do uso das TIC a um conjunto mais amplo da sociedade, seguimos para a próxima seção do trabalho, na qual discutiremos a “inclusão digital” e os seus conceitos associados

2.2. Inclusão digital

A difusão das TIC's e todo o potencial de transformação associado a elas trouxeram à tona a discussão sobre a necessidade de estender os seus benefícios para todo o conjunto da sociedade, sob pena da tecnologia criar uma nova divisão social. Surgem neste bojo de discussões conceitos e iniciativas decorrentes, para levar as tecnologias a segmentos mais pobres da população.

Com a intenção de direcionar os esforços desta dissertação, sentiu-se a necessidade de contextualizar expressões como alfabetização digital, exclusão digital, letramento digital, divisão digital, até chegarmos ao enquadramento de “inclusão digital” que será utilizado para a construção dos instrumentos de pesquisa.

Discussões mais sólidas sobre este conceito foram encontradas nos estudos de campo de ciência da informação em instituições como “*Association of College and Research Libraries*” e “*American Library Association*” (ALA) servindo de base para que autores como Tornero (2006), Warschauer (2006) e Silva (2005) contextualizassem o conceito.

O conceito de alfabetização digital também pode ser resgatado nos esforços empreendidos em 2000 pelo ministério da ciência e tecnologia, envolvendo diferentes setores da sociedade (governamental, acadêmico, privado e terceiro setor), para a construção do Livro Verde da Sociedade e Informação (TAKAHASHI, 2000: XV). A alfabetização digital abarcaria os esforços de promoção na sociedade, não apenas das habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet, mas também a capacitação para utilização dessas mídias, em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania.

Contudo, este conceito (alfabetização digital) denominado nos programas governamentais, suscita controversas em um paralelo com a concepção de alfabetização. Buzato (apud Silva et al, 2005) destaca que pessoas alfabetizadas não são necessariamente letradas, pois mesmo sabendo ler e escrever, isto é, codificar e decodificar mensagens escritas, muitas pessoas não aprenderam a construir uma argumentação, redigir um convite formal, interpretar textos e gráficos, etc. A essa competência ele denomina letramento, que se constrói na prática social, e não na aprendizagem do código por si. Por conseqüência, ainda segundo o autor, ‘letramento

digital' seria a habilidade para construir sentido, capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação eletrônica, estando essa em palavras, elementos pictóricos, sonoros ou qualquer outro.

Corroborando com este entendimento a definição de Castells (2002:77), para quem o letramento não está relacionado ao ato mecânico de ler e escrever e sim à capacidade de ler e intervir no mundo e sempre se refere a ter “domínio sobre os processos, por meios dos quais a informação culturalmente significativa está codificada”, seja ela através de meios impressos ou eletrônicos.

Parece haver um entendimento no sentido de assumir “alfabetização digital” como a manipulação e conforto com o uso de computadores, seus softwares utilitários e operacionais, caixas eletrônicas de banco, aparelhos de celular e outros equipamentos eletrônicos. Sendo um estágio necessário, porém não suficiente para a inclusão digital.

Combater a exclusão digital seria combater o abismo e a divisão que se cria entre aqueles que possuem acesso à tecnologia e os grupos que têm o seu desenvolvimento limitado por não poder fazer uso desses novos avanços.

Para Sergio Silveira (2001:17), “exclusão digital é a nova face da exclusão social”. Enquanto jovens de camadas abastadas da sociedade têm acesso ao ciberespaço e ao domínio dos novos instrumentos de manipulação do conhecimento e geração de riquezas, as camadas mais pobres ficam privadas de interagir com produtores de conteúdos, de observá-los e questioná-los, restringindo a sua capacidade de intervenção no mundo. Mundo este, cada vez mais marcado por construções humanas distanciadoras das formas condicionadas pela natureza e produzido por meios sociais e técnicos. (ARENDETT, 1981)

A exclusão digital ocorreria então ao se privar as pessoas de três instrumentos básicos (SILVEIRA, 2003:18): o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso. O resultado disto é o analfabetismo digital, a pobreza e a lentidão comunicativa, o isolamento e o impedimento do exercício da inteligência coletiva. O despreparo no uso das ferramentas tecnológicas traz efeitos específicos, comparáveis aos estragos gerados pela fome nos primeiros anos de vida de uma criança. Não sendo correto, portanto, classificar a exclusão digital como mera consequência da exclusão social, à medida que estar fora da rede é ficar

fora dos principais fluxos de informação, é amargar a nova ignorância, alijado das novas fontes criação de riqueza.

A exclusão digital se constrói na divisão (digital) entre os que possuem acesso e condições de uso e aqueles que são privados do uso das novas tecnologias.

Para Ziler (2006:06), “exclusão digital se apresenta como uma expressão genérica que se refere às desigualdades entre indivíduos de uma sociedade quanto ao uso de tecnologias”. O termo teria sua origem associada ao conceito americano de “*digital divide*” (divisão digital), remetendo a uma “fratura social”, a qual, em um primeiro momento, parece ter sido percebida como um quadro estático entre os providos e os desprovidos de acesso às TICs, sem ainda uma total compreensão de sua complexidade e dinâmica.

Warschauer (2006:22) alerta justamente para a possibilidade de o termo exclusão digital remeter a um entendimento de que a exclusão é resultado de uma divisão binária entre os que possuem acesso e os que são privados dele. Condicionando assim, as ações corretivas no sentido de aumento de acesso à tecnologia, de fornecer equipamento e conexão de forma universal. Hoje se entende que a falta de apropriação das novas tecnologias não se refere apenas à falta de recursos financeiros para a aquisição de equipamentos ou pagamento de serviços de telecomunicação. O acesso significativo à TIC abrange muito mais do que meramente utilizar computadores e conexão à internet. Para Warschauer (2006:27), é necessária à superação do conceito de exclusão digital, na direção de uma estrutura alternativa que abarque a intersecção entre a TIC e a inclusão social. Pois, inclusão social se posiciona de uma forma mais ampla, referindo-se à:

[...] extensão pela qual, indivíduos, famílias e comunidades são capazes de participar plenamente da sociedade e comandar seus próprios destinos, levando em consideração seus diversos fatores relacionados a recursos econômicos, emprego, saúde, educação, moradia, lazer, cultura, engajamento cívico.

Mattos (2005:10), ao analisar estudos sobre exclusão digital, observou que o conceito, tanto na literatura nacional, quanto na literatura internacional, tem sido analisado apenas em termos quantitativos sobre a penetração das TICs e sobre o perfil dos incluídos, sendo ainda incipientes as tentativas de avaliar de forma qualitativa as questões cognitivas e sociais associadas à inclusão.

Estudos nesta linha qualitativa apresentam indicadores como: PC/ habitante, linhas telefônicas/ habitantes, usuários de internet/ habitantes e custo de ligações para mensurar a exclusão digital em uma determinada população e acabam por deixar de fora cruzamentos com questões educacionais, sociais e culturais que também afetam o processo de inclusão.

Acesso físico ao computador não é suficiente. Diferentemente de outras tecnologias como TV e o rádio, o uso do computador é condicionado pelo domínio de uma gama de outros fatores como a habilidade para uso dos equipamentos, o custo associado a softwares utilitários, periféricos e acesso à internet. Assim, modelos de inclusão digital baseados na solução do problema de acesso se mostram simplistas, uma vez que o uso efetivo dos computadores vai além da simples posse do equipamento.

A presença ou ausência de equipamentos de informática constitui apenas uma pequena parcela do contexto mais amplo que molda a maneira pela qual as pessoas podem de fato utilizar a TIC (...) (WARSCHAUER, 2006:56)

O que está em jogo não é o acesso à TIC no sentido restrito de haver computador no local, mas sim a capacidade de utilizar a TIC para finalidades pessoal ou socialmente significativas.

Assim, o termo exclusão digital não tem se mostrado adequado para explicar todas as dimensões que se relacionam ao uso efetivo das TICs, pois por mais que tenha a sua percepção ampliada, remete ao entendimento sobre a falta de acesso físico a equipamentos.

Por outro lado, o conceito de “inclusão digital” tem aparecido freqüentemente associado a iniciativas de difusão de uma cultura digital e promoção de inserção social através das TICs (RITS, 2004; CDI, 2006; TELECENTRO, 2007; SAMPA.ORG, 2004; ETHOS, 2004). Estas iniciativas de promoção da inclusão estariam diretamente relacionadas à motivação e à capacidade para a utilização destas tecnologias de forma crítica e empreendedora, objetivando o desenvolvimento pessoal e comunitário. A idéia é que, apropriando-se destes novos conhecimentos e ferramentas, os indivíduos possam desenvolver uma consciência histórica, política e ética; associada a uma ação cidadã e de transformação (CRUZ, 2004:08).

Para o Instituto Ethos (CRUZ, 2004:11):

“A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.”

Dentro da ciência da informação, o conceito de inclusão digital, tem se apresentado fortemente associado à fluência ou competência informacional. O termo é traduzido de *information literacy*, definido pela American Library Association como aquela competência que exige das pessoas habilidade de uso do pensamento crítico para localizar, avaliar e usar a informação tornando-as aprendizes independentes. *Information literacy* também pode ser traduzido como letramento informacional, que está ligado ao domínio sobre o crescente universo informacional, incorporando conhecimentos e valores relacionados à busca, acesso, avaliação, organização e difusão da informação e do conhecimento.

Silva (Silva et al, 2005:29), dentro dos trabalhos do Grupo de Estudos da Economia Política de Informação, da Cultura e das Comunicações (GEPICC) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), realiza um esforço de contextualização do conceito de inclusão digital. Para o grupo, o conceito expressa uma consideração profundamente humanista, que condiciona o sucesso pessoal e social à aprendizagem contínua, em uma conformação de círculo virtuoso e, por conseqüência, de educação global.

A inclusão digital para o grupo estaria ligada a um novo *ethos* ético e sócio-político, inserida, irrecusavelmente, no espírito de nosso tempo. Ela se posiciona dentro do conceito de cidadania e participação na vida pública em suas múltiplas dimensões, a cidadania é apresentada como um meio de participação e uma condição para o exercício de direitos e também deveres. A sociedade do século XXI emerge dentro do fluxo de informações e, participar ativamente e de forma cidadã nesta sociedade é agir no fluxo de informações, neste sentido, defendem “como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais, e como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua re-elaboração em novo conhecimento, tendo como conseqüência desejável a melhoria da qualidade de Vida” (Silva et al, 2005:30).

2.3. Telecentro Comunitários

Com este referencial sobre inclusão digital, passamos agora ao entendimento de iniciativas de políticas públicas que trazem em seu cerne a promoção da inclusão digital.

As tecnologias quando não difundidas ao conjunto amplo da sociedade acabam por aprofundar um já existente problema de divisão social. Caberiam, então, ações de políticas públicas para minimizar os efeitos negativos acarretados pelos processos de transformação tecnológica, promovendo ações de inclusão digital:

O Homem não pode participar ativamente na história da sociedade, na transformação da realidade, se não é auxiliado a tomar consciência da realidade e de sua capacidade de transformá-la. (FREIRE, 1980:81).

Destaca-se, dentre as iniciativas neste sentido, o movimento de telecentro: Espaços destinados a propiciar o acesso público às tecnologias de telecomunicação (HUDSON, 1999), ou ainda:

Un espacio donde las personas acceden a las TIC y las usan como medios para influir en el desarrollo de sus comunidades, mejorando su calidad de vida e influyendo en las políticas de acceso a las telecomunicaciones. Los telecentros son lugares de acceso público al Internet, que buscan acelerar el proceso para la gente que no tiene recursos para comprar un teléfono o una computadora. Mediante este acceso al Internet se busca acortar la enorme brecha tecnológica que existe en muchos países pobres. (DELGADILLO, 2000)

Sua ênfase é o uso coletivo e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas, o Livro Verde sobre a sociedade da informação no Brasil (TAKAHASHI, 2000:34) diz que: “Telecentros são definidos como instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes”.

Os telecentros comunitários surgem como iniciativa de promoção das novas tecnologias entre as populações de baixa renda em diversos países, a partir da década de 80 e 90 e se intensificam nos últimos anos, sobretudo sob o impacto da internet (WHYTE, 1999). Apesar de existirem iniciativas em países desenvolvidos, são nas ações pela América Latina, África e Ásia que os telecentros mais se destacam; apoiadas em redes de instituições internacionais, como as promovidas pelo IDRC e Fundação Chasquinet, UTI e UNESCO (COLOMER, 2002:06) Gómez et al (1999) consolidou uma tipologia de classificação dos telecentros a

partir do mapeamento de ações encontradas na África, Ásia e América, que apontam para seis modelos de experiências, que a designação de telecentro encontra:

Telecentro Básico: situa-se normalmente em zonas rurais ou marginais, cuja população possui acesso limitado a serviços que, em geral, tendem a ser operações pequenas, financiadas por agências internacionais e estabelecidas por Organizações Não Governamentais (ONGs) ou instituições sem fins lucrativos; o maior desafio que enfrentam é se manterem financeiramente viáveis.

Telecentro em Rede: é uma série de telecentros, às vezes operados de forma independente, porém interconectados e coordenados centralmente. Normalmente uma organização local facilita a criação de telecentros individuais conectados à uma rede de apoio técnico ou financeiro. O setor privado ou o governo local podem financiar a primeira etapa do projeto e colocar o projeto em funcionamento, uma vez estabelecido, cada telecentro é administrado como um negócio pequeno, podendo chegar a ser independente técnico e financeiramente.

Telecentros Cívicos: um alto número de bibliotecas públicas, escolas, universidades e organizações comunitárias também oferecem acesso público a computadores e conexões de internet. O eixo principal do trabalho não é a atividade do telecentro, mas sim oferecê-lo de forma complementar a outros serviços culturais, educativos e recreativos. Em São Paulo, este modelo de telecentro está na fronteira de expansão do projeto ACESSA SP (2007) e Telecentro (2007), que possui unidades em bibliotecas, estações de trem e de metrô, centro de atendimento ao trabalhador e até delegacias.

Cibercafés: esta modalidade de telecentro apresentou um rápido crescimento, geralmente ligado a regiões turísticas e bairros com alta concentração de escritórios. São operações independentes de caráter comercial, dirigidas à população de mais alta renda, turistas ou viajantes a negócio.

Telecentros Comunitários Multipropósito: oferecem os serviços básicos de conexão, buscando incluir também os serviços de telemedicina, teletrabalho e educação à distância. Também buscam oferecer serviços postais, bancários e funcionar como agência para outros serviços públicos; tais como agências de eletricidade e de água. Neste modelo, os telecentros comunitários se apresentam como um local para suprir a demanda por equipamentos públicos.

Cabines Telefônicas: na África, a palavra “telecentro” se refere às cabines telefônicas que prestam serviços telefônicos ao público. Em geral seguem um modelo comercial e são implementadas como pequenos negócios pelo setor privado. No Senegal cerca de um terço dos 9000 telecentros estão localizados na zona rural e, com o advento da internet, migram para um modelo de “cyber cafés”.

Na mesma linha, COLOMER (2002:259) destaca que o movimento de criação e desenvolvimento de telecentros está em plena expansão nos países em desenvolvimento e apesar da ampla variedade de experiências encontradas, ainda é possível fazer uma segmentação das iniciativas de acordo com seus objetivos (comercial ou público) e agentes promotores:

Tabela 1 - Agentes e Modelos de Telecentros na Ásia, África e América

Área Geográfica	Principais Agentes	Principais Modelos
África	Governos Organismos multilaterais Organizações sociais e ONGs Operadoras de telecomunicação	Telecentros (Multipropósitos) comunitários para o desenvolvimento de zonas rurais. Telecentros comerciais franqueados em áreas urbanas, com o objetivo de estender o serviço de telefonia e internet.
América	Governos, Organismos multilaterais Organizações sociais e ONGs Operadoras de telecomunicações, Pequenos empresários. Associações de telecentros	Telecentros comunitários de iniciativa social. Telecentros de iniciativa privada (urbanos e centrados em acesso à internet). Telecentros de iniciativa pública (desenvolvimento e colaboração com empresas privadas e organizações sociais).
Ásia	Governo Organizações sociais e ONGs Operadoras de telecomunicação	Milhares de telecentros comerciais franqueados em áreas urbanas. Algumas iniciativas de telecentros comunitários em áreas rurais.

Fonte: Adaptado de Colomer (2002)

A África talvez possua o espectro mais amplo de serviços prestados por telecentros (JENSEN, 2001:15). Devido à baixa renda da população, centros comunitários tornaram-se espaços fundamentais de acesso às TICs e, antes mesmo da chegada da internet, na década de 90, os telecentros já eram amplamente difundidos para dar atenção à demanda de telefonia.

Na Ásia, o desenvolvimento dos telecentros prosperou através de modelos comerciais com a existência de numerosas franquias e operadoras de telecomunicação apoiando os diversos programas. Ainda assim, comparativamente, o número de experiências com telecentros asiáticos comunitários é inferior aos encontrados na África e na América Latina, que cresce apoiado por rede de cooperações e instituições governamentais.

Enquanto que na América Latina Colomer (2002:260), destaca que os programas de telecentro encontraram um forte apoio nas instituições governamentais e nas redes de cooperação; destacando-se pela grande quantidade de unidades

2.4. Telecentros Comunitários no Brasil

No Brasil, o movimento de Telecentros contou com o pioneirismo das ações do Comitê de Democratização da Informática (CDI), que desde 1995, promove ações de inclusão digital tendo como referencial de trabalho prático temas como cidadania, alfabetização, ecologia, saúde, direitos humanos e não violência e as TIC como meio; através da implementação de EICs (Escola de Informática e Cidadania) em parceria com associações comunitárias (BAGGIO, 2000), seguido por outras ações do terceiro setor, empresas privadas e principalmente por instituições públicas. Para um maior aprofundamento sobre as iniciativas de inclusão digital conduzidas no Brasil, uma listagem com as principais iniciativas de inclusão digital do Brasil, preparada por Macadar (2004:06), pode ser consultada no Apêndice 01 deste trabalho.

Este movimento de telecentros vem crescendo significativamente no Brasil, apoiado, sobretudo, por iniciativas públicas em suas diferentes esferas. No levantamento feito pela UNESCO, em 2005, o Brasil contava com 12.000 pontos de inclusão digital (PIDs) sofrendo uma ampliação de 39% em um ano; chegando a 16.722 PIDs no mapeamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em 2006 (IBICT, 2007). Quando os dados focalizam as regiões, a Sudeste sai na frente, com 38% dos PIDs, acompanhada de perto pelo Nordeste, com 35%. No fim da lista estão as regiões Norte (8%) e Centro-Oeste (7%).

As iniciativas são dos governos federal, estadual e municipal e terceiro setor. A maioria dos programas encontrados, quarenta e três, é de iniciativa do terceiro setor, porém, é o governo federal quem financia cerca de 60% dos PIDs.

Uma reportagem conduzida por DIAS (2005) para a revista “A Rede” aponta que o governo federal e suas estatais têm realizado investimentos significativos em projetos de inclusão digital, gastando R\$ 213,38 milhões em 2005. A maioria relacionada a projetos em parceria com a sociedade civil. “Os números indicam que o governo Lula colocou a inclusão digital na agenda política, mas ainda falta uma efetiva direção para reunir as diversas iniciativas em torno de uma única política pública”.

Ainda de acordo com o mapeamento de Dias (2005) ao todo são 18 programas ou ações, de âmbito nacional, regional ou setorial, desenvolvidos por oito ministérios, uma secretaria, quatro empresas estatais e uma fundação que, este ano, estão aplicando R\$ 242,18 milhões (recursos efetivamente empenhados), de R\$ 429,41 milhões autorizados no orçamento.

Contudo, apesar do crescimento expressivo das iniciativas públicas de inclusão digital, é através das *Lan House* que as populações de baixa renda acessam a internet no Brasil; sendo o principal local de acesso para 48,1% dos internautas que possuem renda familiar de até um mil reais (CRUZ, 2006).

A recém divulgada Pesquisa sobre o Uso das TICs no Brasil 2006 (BALBONI, 2007) aponta que os centros pagos de acesso à internet, as *Lan Houses e Cyber Cafés* são o principal meio utilizado por 30,1% dos internautas brasileiros; um crescimento de 71,1% em relação à pesquisa anterior de 2005:

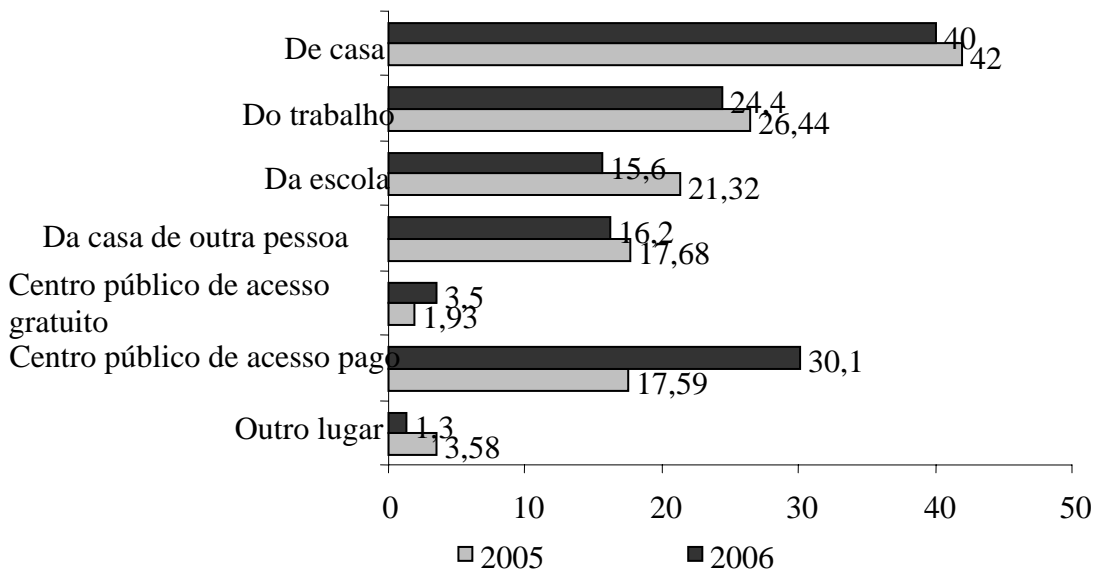


Gráfico n° 1 - Internet: Local de uso - Comparativo 2005-2006

FONTE: Painel Setorial de Internet: Tendências e Oportunidades

16 de maio 2007 - São Paulo

O que basicamente diferencia um telecentro comunitário de um centro público de acesso pago, como um *cyber café* ou uma *Lan House*, é sua relação com a comunidade, na qual se localizam atividades que estimulem o desenvolvimento comunitário, social e local (MACADAR, 2004:12). Olhando os números fica claro que não é função dos telecentros *concorrer* com as *Lan Houses*, ou mesmo se tornar, uma alternativa a elas, o telecentro deve funcionar como um pólo irradiador de políticas públicas, como um local que potencializa a presença do estado e uma ampla gama de ações de cidadania, tendo como referência os recursos que a tecnologia da informação propicia.

2.5. Dimensões de Análise dos Telecentros Comunitários

A opção por telecentros não pode ser vista apenas como uma forma de provimento de acesso. É uma opção de intervenção na comunidade para viabilizar a utilização das novas tecnologias como instrumentos de transformação social. Neste sentido, Saldanha e El Hajji (2006:04) defendem que telecentros, mais do que uma nova linguagem, são um exercício contínuo de cidadania e um meio original de produção de singularidade cultural, enunciação de subjetividade coletiva e organização da sociedade civil no conturbado contexto global da modernidade tardia.

Para Litto (2000) os telecentros servem para fortalecer a participação da população em debates de políticas públicas, para melhorar a administração de recursos públicos, para dar apoio aos empresários de pequeno porte, criar novas oportunidades para aprendizagem e permitir comunicação fácil entre todas às organizações locais em comunidades beneficiadas com sua presença.

Delgadillo (2002:12) lista um outro conjunto de atividades que podem ser empreendidas a partir de um telecentro comunitário:

- Emprego e empreendedorismo local – ao estimular que a comunidade utilize a internet como fonte de riqueza, como a oferta de produtos agrícolas na internet, o acompanhamento da cotação em diferentes regiões compradoras de produtos agrícolas, ou a informação a pescadores sobre a localização de cardumes de peixes;
- Fortalecimento da auto-estima – publicação de informações sobre histórias locais, criação de espaços virtuais de valorização da cultura local;
- Saúde - o telecentro pode funcionar como uma ponte entre os centros de atenção a saúde e comunidades afastadas. Um paciente pode ter uma primeira consulta via internet através de uma ferramenta de vídeo-chat. O acompanhamento periódico de um outro paciente pode ser realizado a distância, sem a necessidade de grandes viagens;
- Organização comunitária – O telecentro pode promover rádios comunitárias ou centralizar o portal de relacionamento da comunidade, servindo de meio para que os diferentes agentes da comunidade possam se relacionar;

- Descentralização e incidência de política - o telecentro pode funcionar como um posto avançado do governo eletrônico. Oferecendo acesso a serviços públicos básicos, como um centro para a emissão de documentos ou consulta a processos;
- Informação e conhecimento – o telecentro pode estar vinculado a iniciativas educacionais e permitir que seus usuários o utilizem em processos de auto-aprendizagem ou formação continuada;
- Comunicação e cultura – permite que as distâncias sejam encurtadas. Além da internet o acesso a outros serviços como fax e telefones podem ser disponibilizados em telecentros.

Já para Schwarzelmüller (2005:03), ações para a inclusão digital possuem um núcleo de atividades, que devem ser atendidas em três eixos fundamentais:

- Promoção da competência informacional, ou seja, para a autora deve se propiciar a oportunidade aos jovens brasileiros de se tornarem cidadãos inclusos na sociedade da informação, através do domínio e manipulação da tecnologia;
- Ampliação dos serviços universais para a cidadania através de portais eletrônicos governamentais (e-gov); e
- Por fim, desenvolvimento de conteúdos locais, trazendo linguagem, temas e discussões dos problemas regionais. Sendo assim, as iniciativas de inclusão digital atuar para que a comunidade e seus indivíduos possam se expressão, “escrever” através da internet.

Todos esses conteúdos precisam ser valores percebidos e reconhecidos pelos usuários e pela comunidade. Para isso, são fundamentais os movimentos integrados e o engajamento das lideranças comunitárias, dos monitores, dos gestores e coordenadores, dos voluntários, dos parceiros, dos fornecedores e desenvolvedores e, principalmente, da comunidade envolvida, no delineamento das ações que vão ser efetivadas em cada unidade do Telecentro.

Assim, é importante que o programa de telecentro tenha clareza sobre quais aspectos, dentro deste universo de possibilidades, pretende trabalhar, elencando quais são suas prioridades e objetivos a serem alcançados. Corroborando com esta visão, Hudson (1999:150) defende que os telecentros possuam um sistema de avaliação de forma estruturada. Um sistema que permita uma avaliação contínua, que ao mesmo tempo seja Formativa, ou seja, que forneça retorno sobre as atividades do projeto, informando sobre o quanto ele está funcionando, que

mudanças ou melhorias podem ser feitas e que aprendizagem pode ser aplicada para outros projetos similares. A avaliação também precisa ser Somativa: Será que o projeto atendeu seus objetivos? O que foi aprendido sobre como as TICs podem contribuir para o desenvolvimento social e econômico?

Os sistemas de avaliação precisam não apenas avaliar o grau de eficiência em que estão operando os serviços oferecidos pelo espaço dos telecentros, mas conseguir traduzir para a prática cotidiana da iniciativa os objetivos idealizados e esperados por seus diferentes grupos de interesse.

Uma vez entendidos os objetivos a serem alcançados, estes precisam ser convertidos em parâmetros que possam ser mensuráveis e oferecer base de comparação ao longo do tempo. Assim, os indicadores podem ser considerados o coração de qualquer sistema de avaliação e se requer um esforço considerável para identificá-los, refiná-los e, por fim, agrupá-los. Indicadores de avaliação de telecentros são desta forma, pontos fundamentais que possibilitam a ligação entre os objetivos do programa, conceitos chave e os dados coletados através de seu uso cotidiano.

Whyte (1999:278) agrupa o amplo conjunto de indicadores que podem ser utilizados para avaliação de telecentros em quatro grupos principais:

- **Indicadores de desempenho**

Parâmetros básicos: São indicadores qualitativos e quantitativos que juntos descrevem o telecentro e as atividades que realizam, fornecem informações sobre: sua localização, origem dos usuários, tipo de gestão, facilidades e equipamentos disponíveis, tipo de apoio e serviços e permitem a comparação entre diferentes iniciativas.

Indicadores de Demanda de serviços: Estes parâmetros tendem a sofrer grande transformação ao longo do tempo, pois, com a própria dinâmica de evolução, o telecentro passa a oferecer diferentes serviços e atender a diferentes necessidades e demandas da comunidade na qual está inserido.

Desempenho dos serviços: Dizem respeito, sobretudo, ao funcionamento dos telecentros, informam sobre sua operação número de usuários atendidos, número de equipamentos, números sobre manutenções, tempo de funcionamento de cada computador e demais dados sobre a gestão operacional da iniciativa.

Indicadores de percepção e comportamento dos usuários: Medem o tipo de utilização do telecentro a cada visita de seus usuários, e, de forma subjetiva, contam sobre a percepção da qualidade dos serviços oferecidos e os benefícios que o telecentro traz.

Estes indicadores precisam ser capazes de oferecer análises por indivíduos ou grupos característicos (idade, gênero, nível educacional, ocupação, etc.) Estes dados podem então, se comparados com as informações trazidas pela equipe de apoio dos telecentros, oferecer um rico cruzamento entre as percepções de diferentes grupos de interesse.

- **Indicadores de Sustentabilidade**

Este grupo de indicadores requer uma particular atenção, sobretudo quando se lida com telecentros que recebem assistência na sua fase de lançamento, mas que depois precisam lidar com a redução de doações e de investimentos. Whyte (1999:282) aponta a necessidade de construção destes indicadores para responder à seguinte questão:

Irá o telecentro ser financeiramente viável uma vez que as concessões especiais tenham acabado que os equipamentos precisem ser substituídos ou atualizados e o telecentro tenha que competir em bases comerciais ou ao menos funcionar sem financiamento público?

- **Aplicações e Conteúdos Informacionais**

Um dos objetivos centrais dos telecentros está em propiciar acesso à informações para a comunidade que atende. Neste sentido, é importante criar mecanismos que permitam o acompanhamento sobre quais informações os usuários desejam acessar e usar. O telecentro, antes de tudo, é o portal de entrada à internet e tem um papel importante no sentido de auxiliar a exploração do ambiente virtual, ao mesmo tempo em que também pode articular outras informações vindas de fontes como revistas, jornais, Cd-Rom, jogos e aplicativos úteis aos usuários.

- **Indicadores de Impacto**

Por fim, o último grupo de indicadores mensura o impacto em indivíduos, organizações e/ou no coletivo da comunidade, no qual o telecentro foi introduzido. É talvez o principal grupo de avaliação e responde às questões sobre o sentido último do

investimento em programas de telecentros como instrumento de inclusão digital. Estes indicadores cobrem a visão ou as premissas dos agentes promotores ou financiadores do programa, em três aspectos principais:

Impactos Econômicos: Buscam identificar relações de causalidade entre os benefícios propiciados pelos telecentros e as atividades econômicas da comunidade e seus indivíduos. No geral, a mensuração é obtida através de estudos longitudinais que acompanham a evolução de questões como taxa de ocupação, desemprego e nível de consumo.

Impactos Sociais: No agrupamento social encontramos indicadores de acompanhamento sobre: estrutura e status social, saúde, educação, ação social, conhecimento, valores e atitudes, que podem ser mensurados através de número de residentes, rotatividade de profissionais de ações sociais na comunidade, mudança nos aparelhos e serviços públicos da região, ações conjuntas com outras ações sociais da região, desempenho escolar dos usuários do telecentro, alteração no tipo de utilização do telecentro, auto-avaliação e valorização da cultura local, vandalismo, entre outros.

Impactos em Organizações comunitárias: As experiências já levadas a cabo em telecentros sugerem que organizações outras pertencentes à comunidade, como escolas, Ongs, associações de bairro, igrejas e mesmo empresas, recebem um significativo benefício das atividades do telecentro e devem receber especial atenção no projeto avaliação de impacto, cujos indicadores passam por: aumento da interação entre as entidades, número de usuários ligados a outras instituições, criação de websites institucionais, utilização do Telecentro para trabalho, etc.

Este conjunto de indicadores descritos acima são aqueles que de acordo com Whyte (1999) servem de base para a realização de estudos sobre iniciativas de inclusão digital por meio de telecentros.

Partindo para outro autor, Warschauer (2006:77), ao acompanhar iniciativas de promoção da inclusão digital em diferentes países, elenca um conjunto de quatro recursos que precisam ser contemplados nas políticas de promoção de inclusão social através do uso de tecnologias, “recursos, cuja presença ajuda a assegurar que a TIC possa ser bem usada e explorada”. São eles: Recursos físicos, recursos digitais, recursos humanos e recursos sociais.

Por Recursos Físicos: Warschauer (2006:79) se refere ao conjunto de questões tecnológicas como rede de telecomunicações, acesso aos computadores e banda de conexão. E mesmo que esta dimensão não defina o uso pleno das TIC, disponibilidade da rede de telecomunicações e o custo do uso desta rede, continuam sendo pontos críticos, sobretudo em países em desenvolvimento. Ao se comparar os indicadores de acesso, fica nitidamente assinalada a diferença no padrão de utilização da rede a partir dos aspectos econômicos e sociais, seja no âmbito internacional, seja nas diferenças internas de cada país.

Já os Recursos Digitais se referem ao material e aplicativos online disponíveis. Atualmente existe um desequilíbrio geográfico referente à produção de conteúdo, com uma maior quantidade de material disponibilizado on-line centrado nos idiomas e nas necessidades dos países mais desenvolvidos. Nos países em desenvolvimento, os grupos urbanos e rurais de baixa renda muitas vezes carecem de recursos para expressar e partilhar sua própria cultura.

A produção de conteúdos em projetos de inclusão digital é um aspecto relevante, o que aumenta a importância de serem trabalhadas as questões de produção e disponibilização de conteúdos em programas de inclusão digital. Destacando-se por Warschauer (2006:121) entre os programas que pesquisou os temas referentes a informações sobre desenvolvimento econômico, saúde pública, educação, assuntos comunitários, cultura comunitária e conteúdo para portadores de deficiência.

O conjunto de recursos que se referem à forma como os indivíduos utilizam a internet e os benefícios que eles obtêm disso Warschauer (2006:152) chamou de Recursos Humanos. Para o autor, a utilização da internet exige do indivíduo o desenvolvimento de um conjunto de letramentos associados ao meio eletrônico. É necessário domínio das ferramentas de manipulação do computador, das ferramentas de suporte à comunicação, à manipulação de objetos multimídia e da informação e ainda que seja uma parte essencial, os usuários não podem se restringir apenas ao letramento operacional de uso do computador, é necessário desenvolver habilidades mais abstratas para localizar, avaliar, produzir e utilizar informações.

A utilização das TIC em processos de inclusão, inevitavelmente se relaciona com os processos educacionais, propiciando ao indivíduo e sua comunidade ferramentas de auto-desenvolvimento e manipulação crítica do seu contexto social. Não se trata de ensinar a utilizar as tecnologias e sim utilizá-las como meio e instrumento à realização de outros processos que sejam significativos para a comunidade.

Por fim, porém não menos importante, então os Recursos Sociais, para discutir este conjunto de recursos, Warschauer (2006:207) recorreu ao conceito de capital social, que diz respeito à “capacidade dos indivíduos de acumular benefícios por meio da força dos seus relacionamentos pessoais, da associação em rede e estruturas sociais específicas”. O capital social pode se relacionar ao micronível, *empoeirando* as ações de informática comunitária, alavancando os recursos comunitários existentes, mapeando as conexões, integrando o projeto em campanhas sociais e econômicas mais amplas, formulando a organização de novas alianças sociais, e a mobilização social pela utilização de um amplo conjunto de ferramentas e mídias. Ou ao macronível, propiciando ao indivíduo e comunidade a capacidade de se inserir na sociedade de uma forma mais ampla, exercendo sua cidadania e se aproximando das grandes instituições, principalmente o governo.

Em uma linha similar de entendimento, apesar de observar experiências de inclusão digital distinta de Warschauer (2006), Mayobre (2006) apresenta um conjunto de áreas que precisam ser atendidas como requisitos mínimos para a viabilização do uso das TICs: Conectividade, acesso, alfabetização, sustentabilidade, funcionalidade e conteúdos.

A conectividade se refere à possibilidade de estabelecer comunicação à distância (MAYOBRE, 2006: 48). Refere-se às tecnologias que tornam isto possível, assim como a disponibilidade dos meios e infra-estruturas necessários abarcados nas questões de telecomunicações. Para poder usar as TICs é necessário estar conectado aos meios de comunicação e informação através dos instrumentos criados para eles, a efetividade das TICs, como telégrafo, telefone, rádio, televisão e, mais recentemente, a internet, é determinada pela rede a que se estabelece.

Outro condicionamento para o uso das TICs está relacionado ao *hardware*, “aos acessos a equipamentos e instrumentos que permitam ao usuário receber as informações disponíveis e comunicar-se com os demais usuários” (MAYOBRE, 2006: 51). Dado o caráter digital da maioria das novas TICs, o computador se estabelece como instrumento básico de acesso, para o qual se convergem as demais mídias, ainda que outras tecnologias como TV, rádio, telefone fixo/celular também continuem tendo um papel importante para mensurar o grau de inclusão na sociedade da informação de um determinado grupo ou país.

Os computadores podem ser utilizados de forma individualizada, contudo se potencializam, ao serem conectados mediante instrumentos de telecomunicação a outros computadores, associados em rede como ferramentas de comunicação.

Conectividade e acesso constituem condições de possibilidade objetiva para o uso generalizado e coletivo das TICs, porém uma terceira definição de caráter mais pessoal e subjetivo se relaciona ao poder e querer utilizá-las. Assim, para Mayobre (2006: 54) desde o ponto coletivo, os telecentros têm como função primordial a alfabetização digital, que em uma primeira aproximação consistiria no conhecimento do uso do computador e suas aplicações básicas, incluindo o processamento de dados e o acesso à internet.

Um penúltimo requisito para o desenvolvimento em um projeto de inclusão digital apontado por Mayobre (2006:56) se refere à sua própria sustentabilidade, ou seja, à capacidade dos telecentros se manter em operação. No caso dos telecentros comerciais o problema de sustentabilidade é relativamente menor, pois estes são regidos pelas leis de mercado e há alta capacidade de responderem à demanda. Ainda que alguns possam fracassar, os mesmos mecanismos de mercado conduzem ao surgimento de novas iniciativas em locais que a demanda justifique.

No Brasil este processo no âmbito comercial tem se mostrado bastante dinâmico. As *Lan Houses* normalmente, são pequenas empresas familiares que funcionam com estrutura de custo reduzido e muitas vezes, na informalidade (CRUZ, 2006).

São nos telecentros comunitários e de interesse coletivo que se apresentam com mais força os problemas de sustentabilidade. A operação dos telecentros comunitários se baseia usualmente em subsídios de instituições públicas ou de organizações sem fins lucrativos e não conseguem se manter, se não é mantido o fluxo de recursos subsidiados. Ficando, assim, no mesmo caso dos telecentros que baseiam a sua operação no entusiasmo de voluntários.

Ante estas dificuldades, diferentes autores (MACADAR, 2004; COLOMER, 2002, GÓMEZ, 1999, WHYTE, 1999) e instituições (IDRC, 2005; UNESCO, 2007; RITS, 2006; ETHOS, 2006; CHAQUINET, 2007; CDI, 2007) têm assinalado a necessidade de participação ativa da comunidade na operação e desenho dos telecentros, o que asseguraria a continuidade e pertinência dos serviços e conteúdos oferecidos. Entretanto, a apropriação por parte da

comunidade do equipamento do telecentro, não é tão pouco uma tarefa simples. Isto supõe um período de aprendizagem e de adaptação ao uso do espaço.

Deve se tomar cuidado com as barreiras culturais à mudança e ao caráter exógeno que os programas de telecentro podem ter sob a comunidade. Um dos problemas freqüentes ligados a este assunto é que se confunde o entusiasmo dos promotores ao entusiasmo da comunidade. Com promotores externos, corre-se o risco de, ao se finalizar a atividade promocional, desaparecer o interesse pelo telecentro gerando assim a perda de sua sustentabilidade.

O processo de criação de demanda para os telecentros comunitários deve levar em conta a capacidade de assimilação de novas tecnologias e o tempo necessário para a familiarização com ela, por parte da comunidade. Por outro lado, a necessidade de um subsídio durante o período inicial pode criar o problema adicional de dependência (tanto financeira, quanto de assessoria técnica e operacional).

Por fim, ainda que o telecentro consiga se sustentar, propiciando conectividade, acesso e alfabetização, isto não significa que o telecentro esteja cumprindo a sua função social, é preciso zelar pelas funcionalidades e conteúdos. Sua funcionalidade consiste precisamente em usar as TICs como instrumentos para o interesse coletivo, já que o alcance da alfabetização digital ainda que necessária, não é suficiente para promover a apropriação das TICs pela comunidade (MATTOS, 2006; GÓMEZ *et al*, 1999)

Assim, Mayobre (2006:60) defende a “produção de conteúdo e de interesse local como uma das tarefas de maior complexidade no desenho de uma política pública de promoção de telecentros. Implica tanto em um diagnóstico certo das necessidades da comunidade como do desenvolvimento de capacidades criativas para satisfazê-las.”

No caso do Programa de telecentro comunitário da cidade de São Paulo, sendo uma iniciativa patrocinada e conduzida pelo município, ela precisa responder aos interesses estabelecidos pela prefeitura, contudo a apropriação e legitimação do projeto passam, necessariamente, por atender aos anseios da comunidade. Sem o necessário alinhamento, o projeto de telecentro corre o risco de ser apenas um espaço de acesso a computadores, afastando-se de suas premissas de transformação social.

Talvez, algum paralelo possa ser traçado com as iniciativas de alfabetização de adultos. Em seus projetos dos círculos de cultura, Paulo Freire (1980:40) via na difusão tecnologia escrita e no combate ao analfabetismo um instrumento de conscientização, que:

“Ajuda o homem a realizar sua vocação ontológica, a inserir-se na construção as sociedades e na direção da mudança social, substituindo uma captação principalmente mágica da realidade por uma captação mais e mais crítica”.

Os tempos são outros as tecnologias se multiplicaram, mas a necessidade de intervir para que aqueles que estão na base da pirâmide social possam participar de forma autônoma continua.

Apesar de trazerem ênfases diferentes e observarem diferentes experiências, no que se refere ao entendimento sobre quais aspectos devem ser contemplados ao se realizar uma ação de inclusão digital através de telecentros comunitários, é possível encontrar algumas similaridades entre as características apontadas pelos diferentes autores.

O estudo de Warschauer (2006:26) tomou como base estudos pesquisas empíricas realizadas em países em desenvolvimento Índia e China, Brasil, Egito e Haváí (Estados Unidos). Ele analisa o relacionamento entre tecnologia da informação e comunicação (TIC) e a inclusão social em projetos de inserção social através do uso das novas tecnologias de uma forma mais ampla, englobando não apenas os telecentros, mas também outras políticas como distribuição de computadores e políticas de democratização do uso das telecomunicações.

Já Mayobre (2006) realiza seus estudos se pautando nos programas conduzidos pela UNESCO na América latina, em um estudo que serve de referência para a promoção do modelo de telecentros comunitários na América Central.

Enquanto que Whyte (1999) produz seu estudo para o “IDRC’s Far Hills Workshpo on Telecentre Evaluation” tomando como base as experiências empíricas conduzidas com comunidades africanas através da instituição Acácia IDRC. O trabalho se propõe a ser um guia para pesquisadores, fornecendo subsídios e parâmetros para que se possam realizar estudos e avaliações de telecentros com referenciais científicos.

Assim, em um esforço de síntese, parece ser possível estabelecer algumas analogias entre os conjuntos de atributos que cada autor levantou, para construir um quadro elucidativo das principais dimensões associadas à avaliação de iniciativas de telecentro:

Quadro nº 1 - Dimensões a serem contempladas em uma ação de inclusão digital através de telecentros comunitários

Dimensões	Warschauer (2006)	Mayobre (2006)	Whyte (1999)
Infra Estrutura - rede de computadores, banda, instalações físicas, segurança	Recursos Físicos (conectividade e Acesso)	Conectividade e acesso	Indicadores de Desempenho
Conteúdo Digital - disponibilização de conteúdo direcionado. Produção de Conteúdo Softwares aplicativos e serviços	Recursos Digitais (conteúdo e linguagem)	Funcionalidades e conteúdos	Indicadores de aplicações e conteúdos informacionais
Letramento Digital - domínio das ferramentas computacionais - manipulação crítica das informações - auto-desenvolvimento	Recursos Humanos (letramento digital e educação)	Alfabetização Digital	
Relacionamento com a Comunidade - relacionamento micronível – iniciativas da comunidade - relacionamento macronível – ações do governo eletrônico e outras política pública	Recursos Sociais (Comunidades e instituições)	Sustentabilidade (Financeira e Social)	Indicadores de sustentabilidade Indicadores de impacto

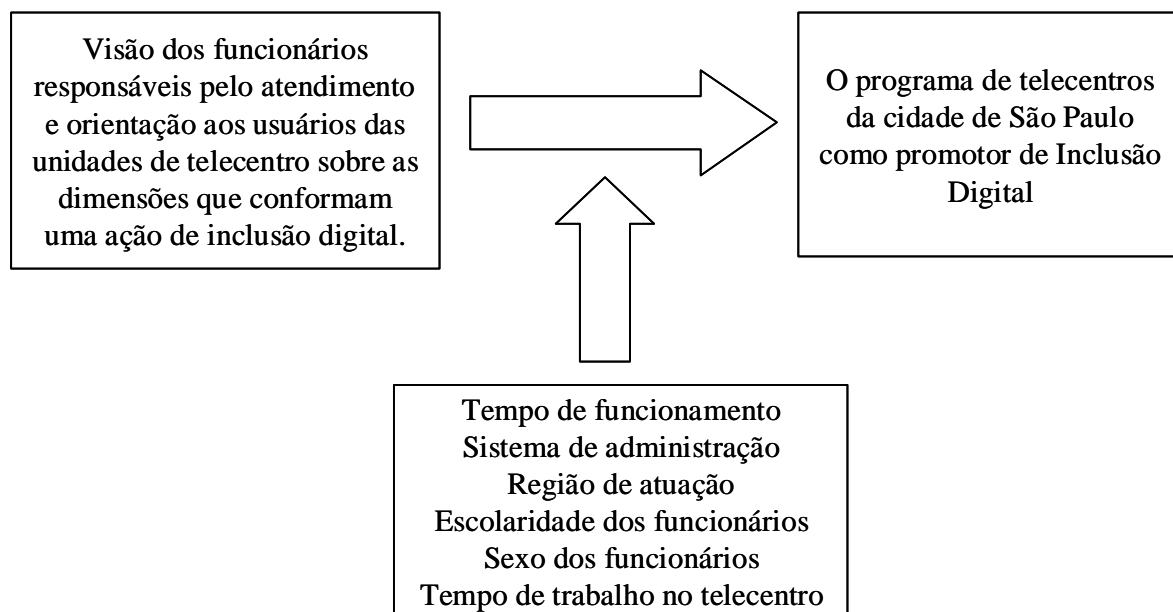
No quadro comparativo, agrupamos as dimensões de análise dos telecentro em quatro grandes grupos: Infra-estrutura, letramento digital, conteúdo digital e relacionamento com a comunidade, que servirão de base para a construção do instrumento de pesquisa e para as reflexões posteriores.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Retomando os pontos apresentados na seção de introdução do trabalho, temos como objetivo principal da pesquisa verificar, **a partir da visão dos profissionais responsáveis pelo atendimento e orientação aos usuários das unidades de telecentro, se o programa telecentro comunitário da cidade de São Paulo um programa promotor de inclusão digital.**

Para tanto, a partir da revisão da literatura foi construído um modelo conceitual que serve de base para o entendimento das relações estabelecidas entre as variáveis presentes na pesquisa.

Como variável dependente nós temos: "O programa de telecentros da cidade de São Paulo como promotor de Inclusão Digital". A variável independente trabalhada na pesquisa se refere à visão dos funcionários responsáveis pelo atendimento e orientação aos usuários das unidades de telecentro sobre as dimensões que conformam uma ação de inclusão digital, por fim, como variáveis de controle utilizamos: o tempo de funcionamento dos telecentros, o sistema de administração adotado, a região de atuação, escolaridade dos funcionários, sexo dos funcionários e tempo de trabalho no telecentro.



3.1. Definições Operacionais

Para o adequado desenvolvimento do presente problema de pesquisa, faz-se necessário definir, de forma mais detalhada, as seguintes variáveis:

3.1.1 Orientadores e Supervisores:

Profissionais contratados com carteira assinada pela instituição responsável pela gestão dos telecentros comunitários, para o atendimento e orientação à comunidade usuária do espaço. Eles são responsáveis por (IDORT, 2007):

- Auxiliar na inclusão digital e social
- Ministrando aulas, treinamentos técnicos e oficinas
- Efetuar o cadastramento de usuários para cursos, oficinas e uso livre.
- Organizar, controlar e acompanhar os usuários do telecentro.
- Identificar necessidade de oficinas temáticas ou novas propostas de eventos nas unidades de inclusão digital
- Divulgar e complementar demais serviços oferecidos nas unidades.

Especificamente o supervisor, ele deve ser o agente de inclusão digital e social, responsável por todas as atividades de uma determinada unidade de inclusão digital.

3.1.2 Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo:

Programa de inclusão digital promovido pela prefeitura da cidade de São Paulo, sob responsabilidade da Coordenadoria de Inclusão Digital, com o intuito de oferecer capacitação profissional, revitalização dos espaços públicos e democratizar o uso de computadores com uso de software livre e prover acesso à Internet à comunidade.

3.1.3 Inclusão Digital

Segundo Cruz (2004:08), para o Instituto Ethos: a inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas

atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

3.1.4 Dimensões de Avaliação de Inclusão Digital

São as dimensões identificadas, a partir da revisão da literatura apresentada na seção anterior, como referência para a avaliação de programas de inclusão digital através de telecentros comunitários.

3.2. Desenho do Estudo

O presente trabalho pretende manter-se no campo dos estudos acadêmicos, porém tendo como objeto uma situação empírica da prática administrativa.

A pesquisa na área de administração é conduzida para revelar respostas para questões específicas relacionadas à ação, desempenho ou necessidades políticas no âmbito de organizações, se diferenciando da pesquisa pura, que mesmo fundamentando-se na resolução de problemas, segue em um sentido diferente para a busca de respostas teóricas (COOPER, 2003).

Entendemos que a metodologia científica é importante para garantir que a pesquisa obtenha informações relevantes para o problema proposto, de forma precisa e não enviesada (SELTIZ, 1974), e que a ciência se distancia do senso comum por aplicar um método de pensamento e de ação (CHAUÍ, 2005).

Segundo Chauí (2005), no século XX iniciou-se uma concepção construtivista da ciência, que indo além do racionalismo e empirismo, considera a ciência uma construção de modelos explicativos para a realidade e não uma representação da própria realidade. O cientista não espera, portanto, apresentar uma verdade absoluta e sim uma verdade aproximada que pode ser corrigida, modificada, abandonada por outra mais adequada aos fenômenos. São três as exigências de seu ideal de cientificidade:

- Que haja coerência entre os princípios que orientam a teoria;

- Que os modelos dos objetos (ou estruturas dos fenômenos) sejam construídos com base na observação e na experimentação;
- Que os resultados obtidos possam não só alterar os modelos construídos, mas também alterar os próprios princípios teóricos, corrigindo-os.

A metodologia utilizada para a elaboração do estudo baseou-se no cruzamento de três instrumentos: Aplicação de um questionário do Método de *Survey*, com a técnica de observação direta por parte do pesquisador e entrevista em profundidade.

O método de *Survey* consiste em um questionário estruturado, destinado a gerar informações específicas dos entrevistados. São feitas várias perguntas sobre o comportamento, intenções, atitudes, percepção, motivações, características demográficas e de estilo de vida dos respondentes (MALHOTRA, 2001). É um método de pesquisa que busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Trata-se de um procedimento útil, especialmente em pesquisas exploratórias e descritivas.

A aplicação das pesquisas no formato survey precisa atender a três condições amplas de acordo com Cooper e Schindler (2004):

- O respondente deve possuir as informações buscadas pelas questões-problema.
- O respondente deve entender o seu papel na entrevista como fornecedor de informações acuradas.
- O respondente deve ter motivação adequada para cooperar.

Diferentemente de uma entrevista em profundidade, em uma survey não há muito que o entrevistador possa fazer em relação ao nível de informação do respondente.

Foi utilizado como *modo de aplicação* um questionário impresso com o acompanhamento por parte do pesquisador, o qual deverá ser lido e respondido diretamente pelos pesquisados, em uma modelo de interceptação no local de trabalho (COOPER E SCHINDLER, 2004:251).

O questionário, que pode ser consultado no APÊNDICE 02, foi impresso em folha branca, com uma breve apresentação da pesquisa e orientação para preenchimento por parte do entrevistado. No momento da abordagem, o pesquisador apresentou uma carta de autorização redigida pela gerência da instituição responsável pela administração dos telecentros (IDORT)

que informava se tratar de uma pesquisa acadêmica e apresentava o entrevistador como estudante de mestrado da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, com o objetivo de respaldar a validade da pesquisa e tranquilizar o respondente sobre o sigilo das informações coletadas. Além disso, foram disponibilizadas instruções claras a respeito da forma de preenchimento do questionário e o tempo estimado para a sua resposta.

Dentre as vantagens de se realizar uma pesquisa pelo método *survey*, destacam-se as seguintes (MALHOTRA, 2001):

- A codificação, aplicação, análise e a interpretação dos dados são simples.
- Os dados obtidos são confiáveis, uma vez que as respostas são limitadas às alternativas mencionadas.
- Possibilidade de alcançar uma amostra com um maior número de respondentes.
- Há também a vantagem de ser possível visar populações específicas.

Já o método de observação direta permite que o pesquisador levante dados originais no ambiente natural no momento em eles ocorrem, evitando a filtragem da mensagem por parte de terceiros e capturando informações que podem escapar a instrumentos de coleta mais direcionados (COOPER e SCHINDLER, 2004:305).

Como limitação, o estudo por observação exige que o pesquisador esteja na cena do fato, no momento em que ele ocorre, o que pode exigir uma longa e muitas vezes custosas permanências no local observado para que possa ser apurada a coleta. Além disso, a observação corre o risco de ficar restrita a coleta de dados superficiais e aparentes, devendo o pesquisador recorrer a inferências para um maior aprofundamento, podendo neste instante acarretar um conjunto muito amplo de possibilidades (COOPER e SCHINDLER, 2004:307).

3.3. Delimitações da Metodologia

Segundo Malhotra (2001:79) uma das desvantagens da utilização do Método de *survey* está associada ao fato das questões estruturadas, e a alternativa de resposta fixa poderem resultar em perda de validade para certos tipos de dados, como crenças e sensações. Uma segunda desvantagem seria a incapacidade ou a relutância dos entrevistados em fornecer a informação desejada, não podendo dar respostas precisas a perguntas sobre seus motivos.

Cooper e Schindler (2004) também chamam a atenção para o erro de não resposta, que pode ser originado tanto pelo respondente ao não responder de forma completa ou acurada, ou pelo próprio entrevistador que pode falhar ao obter a cooperação do respondente, ao estabelecer o local e o momento adequado para a entrevista, ao falsificar respostas, ao influenciar de forma imprópria o respondente ou mesmo pelo impacto da sua presença física.

3.4. Escalonamento

Malhotra (2001:253) considera a Escala de Likert como uma Escala de Classificação por Itens de tipo não comparativa básica, que é um tipo de técnica de escalonamento em que cada objeto de estímulo é escalonado independentemente dos outros objetos no estímulo. Os entrevistados avaliam apenas um objeto de cada vez e, por esta razão, as escalas comparativas costumam se chamar de Escalas Monádicas. A Escala de Classificação por Itens, segundo Malhotra (2001:254), é uma escala de medida que apresenta números ou descrições sucintas associadas a cada categoria. As categorias são ordenadas em termos da posição na escala e são fáceis de construir, aplicar e, adicionalmente, os entrevistados entendem rapidamente como utilizar a escala.

Segundo Mattar, (1994:96) na Escala Somatória ou Escala de Likert, os respondentes são solicitados não só a concordarem ou discordarem das afirmações, mas também a informarem qual é seu grau de concordância e discordância. A cada célula de resposta é atribuído um número que reflete a direção da atitude de cada afirmação. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação.

Chisnall (1980:174) coloca que as escalas de Likert são mais populares que as escalas de Thurstone (que também representam várias assertivas sobre um assunto), porque, além de

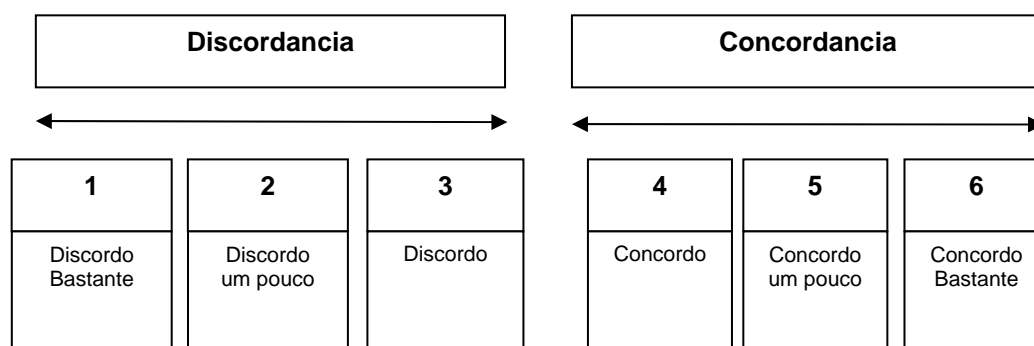
serem confiáveis, são mais simples de construir e permitem obtenção de maiores informações sobre o nível dos sentimentos dos respondentes, dando-os maior mobilidade de escolha, não os restringindo ao simples concordo/ discordo, usado pela escala de Thurstone.

Chisnall (1980:203) ainda considera a escala de Likert como Classificações Somatórias de Likert, que tem suas origens em seu criador, Rensis Likert, quem publicou a *Technique for the Measurement of Attitudes*, em 1932, obra em que descreve um método de formar escalas de atitude conhecidas como escalas de Likert. E usa o seguinte procedimento:

1. O pesquisador coleta um grande número de assertivas que se relacionam a um determinado objeto sob levantamento.
2. Submete estas assertivas a um grupo de pessoas (representativas daquelas cujas atitudes estão sendo estudadas) que são solicitadas a avaliar cada frase indicando se:
 - a. Concordam totalmente;
 - b. Concordam em parte;
 - c. Não tem certeza;
 - d. Discordam em parte;
 - e. Discordam totalmente
3. Estas categorias recebem valores habitualmente, 5, 4, 3, 2 e 1, respectivamente, para as assertivas favoráveis, e a ordem inversa para as desfavoráveis.
4. Conseguem-se os escores individuais totalizando os escores de item de cada assertiva. Este total pode ser comparado com o maior escore possível. Por exemplo: um conjunto de 12 assertivas tem um escore máximo possível de 60 (5x12) e um mínimo de X (1x12). Se o escore total de um indivíduo for 50, isso indica uma atitude decididamente positiva para o problema de levantamento.
5. Faz-se a análise de itens a fim de selecionar os mais discriminantes; calcula-se que para cada um a correlação entre os escores de cada item e o total de todos os escores. Os que tiverem as mais altas correlações são escolhidos para inclusão no questionário de levantamento. O número de itens em uma escala é arbitrário e, às vezes, bem pequeno.

Na presente pesquisa optou-se inicialmente por utilizar a Escala de Likert de quatro pontos, que após a aplicação do questionário de pré-teste foi expandida para uma escala de seis pontos, com o objetivo de obter três graus de concordância e três de discordância, com a finalidade de medir a opinião por parte dos funcionários que trabalham nos Telecentros Comunitários da cidade de São Paulo, sobre o desempenho do programa nas quatro dimensões que conformam uma ação de inclusão digital. O ponto de neutralidade foi removido, pois ele poderia causar um viés nas respostas.

A escala elaborada está esquematicamente representada abaixo:



Segundo Mattar (1994:99) a escala de Likert é uma escala essencialmente ordinal e por isso não permite dizer quanto o respondente é mais favorável a outro, nem mensurar o grau de mudança que ocorre na atitude após expor os respondentes a determinados eventos.

Segundo Chisnall (1980:204), a escala de Likert não apresenta uma escala de intervalo; não seria correto chegar a quaisquer conclusões sobre o significado das distâncias entre as posições da escala. Os respondentes são categorizados ao longo de um *continuum* que se relaciona ao estudo de uma determinada atitude. Adicionalmente, diferentes padrões de respostas podem conduzir a resultados na escala idênticos, o que levar a duvidar se a mesma medição corresponde a atitudes idênticas.

3.5. Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento de coleta de dados é o documento, no qual as perguntas ou questões são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e os dados obtidos (MATTAR, 1994:99). Chama-se genericamente de instrumento de coleta de dados a todos os possíveis formulários utilizados para relacionar dados a serem coletados ou registrar os dados coletados utilizando-se de qualquer das possíveis formas de administração (questionário, formulário para anotações de observações, rol de tópicos a serem seguidos durante uma entrevista).

Malhotra (2001:274) define o *questionário* como a técnica estruturada para coleta de dados que consiste em uma série de perguntas escritas ou verbais, que um entrevistado deve responder. É um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações dos entrevistados.

O questionário deve sempre minimizar o *erro na resposta*, definido como aquele que surge quando os entrevistados dão respostas imprecisas ou quando elas são registradas ou analisadas incorretamente.

A presente pesquisa se caracteriza por utilizar *Perguntas Estruturadas* que, segundo Malhotra (2001:282), especificam um conjunto de respostas alternativas e o formato de resposta. Podem ser de múltipla escolha, dicotômica ou escalonada. Se uma questão é formulada de maneira deficiente, o entrevistado pode recusar-se a respondê-la ou a responder incorretamente, aumentando a complexidade de análise de dados.

No processo de elaboração do questionário o principal ponto fraco é a *ausência de teoria*, como não existem princípios científicos que garantam um questionário ótimo ou ideal, sua concepção é uma habilidade que se adquire com a experiência.

Segundo Chisnall (1980:175), o questionário é um método de obter informação sobre um problema definido de modo que os dados, após análise e interpretação, resultem em melhor apreciação do problema.

Instrumentos de coleta de dados mal elaborados, com questões dúbias, escalas incorretas que apresentem dúvidas, quanto ao procedimento para seu preenchimento, constituem uma das fontes principais de erros não amostrais.

3.6. As Assertivas do Questionário

As assertivas utilizadas como base do questionário aplicado em campo, foram desenvolvidas a partir das dimensões de análise de telecentros comunitários, discutidos anteriormente na revisão da literatura, sendo estabelecidos quatro grupos de análises: Dimensão de infraestrutura, dimensão de letramento digital, dimensão de relacionamento com a comunidade e dimensão de conteúdo digital.

Foi elaborado um conjunto de trinta e duas assertivas (oito para cada dimensão), sendo dezesseis assertivas com sentido negativo em relação a cada atributo, e dezesseis assertivas com significado afirmativo. Esta distribuição segue a recomendação de Malhotra (2001), o qual aconselha que o questionário com escala de Likert deva ser composto de número homogêneo de afirmativas e negativas.

Elaborado o questionário, foi feito um sorteio aleatório das questões de forma a colocar as assertivas referentes a cada dimensão misturadas ao longo do questionário. Malhotra (2001) recomenda que seja dada especial atenção neste aspecto do questionário, visto que a ordem em que as assertivas são apresentadas pode influenciar as respostas do entrevistado, bem como aumentar ou minimizar a ocorrência dos diversos tipos de erro.

O conjunto completo das assertivas utilizadas é apresentado a seguir em seu agrupamento por dimensão de análise, com uma segunda coluna indicando a sua posição no instrumento de coleta apresentado ao respondente:

Quadro nº 2 – Dimensão de Análise: Infra-estrutura

Número no Questionário.	Assertiva
30	Em minha opinião, o telecentro não é um local seguro para se frequentar.
07	O ambiente físico do telecentro não é acolhedor para a comunidade.
03	Vejo que o tempo determinado para cada sessão de uso livre é insuficiente para o usuário.
20	Em minha opinião, a quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção é muito grande.
17	A configuração dos computadores disponíveis no telecentro está adequada para as necessidades da comunidade
04	O telecentro possui uma boa conexão com a internet.
27	Os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no telecentro.
32	A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.

Quadro nº 03 – Dimensão de Análise: Conteúdo Digital

Número no Questionário	Assertiva
25	O telecentro serve de ponte para que a comunidade possa usar os portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.
09	O telecentro não auxilia a comunidade a por em prática novas formas de comunicação (jornalzinho, site, portais, rádio, etc.).
26	A meu ver o portal de entrada do telecentro à internet não traz informações interessantes e úteis aos usuários.
02	Através do telecentro os usuários possuem acesso a conteúdos pré-selecionados que auxiliam nos primeiros contatos com a internet.
10	O telecentro não possui um histórico do conteúdo e dos sites mais procurados pelos usuários.
23	Os usuários se queixam por não encontrar material relacionado às necessidades da comunidade na internet.
14	O telecentro oferece conteúdos (manuais, cartilhas, informações, sites) de acordo com as necessidades da comunidade.
22	Por ação do telecentro a comunidade passou a produzir mais conteúdos sobre o bairro e o cotidiano das pessoas que moram por aqui.

Quadro nº 4 – Dimensão de Análise: Letramento Digital

Número no Questionário	Assertiva
28	Percebo que os cursos e oficinas realizados pelo telecentro auxiliam os usuários a terem uma maior autonomia no uso do computador.
29	Freqüentando o telecentro o usuário desenvolve um melhor domínio do uso do computador.
19	Freqüentando o telecentro, o usuário passa a ter condições de fazer uma pesquisa à internet de melhor qualidade.
01	As atividades propiciadas pelo telecentro não contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.
18	O telecentro não estimula a formação de comunidades virtuais com os grupos que atende.
08	As atividades realizadas pelo telecentro não estimulam o usuário a ter uma visão mais crítica em relação às informações que lê.
16	Observo que as atividades realizadas pelo telecentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.
13	Os usuários do telecentro não utilizam suas instalações para realizar cursos a distância.

Quadro nº 05 – Dimensão de Análise: Relacionamento com a Comunidade

Número no Questionário	Assertiva
15	O telecentro não é visto como um espaço de convivência pela comunidade.
11	Percebo que o telecentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região.
06	Através do telecentro a comunidade conseguiu se aproximar da prefeitura, das administrações regionais e outros órgãos públicos.
12	Realizamos atividades em conjunto com outras unidades dos telecentros.
24	A meu ver, o telecentro não tem muita integração com outras ações da prefeitura.
05	O telecentro realiza trabalhos em conjunto com outras instituições sociais do bairro.
31	Sinto que outras instituições sociais do bairro não se aproveitam do telecentro para realização de atividades.
21	A comunidade não participa nas decisões sobre o telecentro.

Quadro nº 6 – Variáveis de Controle

Número no Questionário	Questões
01	01. Qual o seu sexo
02	02. Qual a sua idade
03	03. Há quanto tempo você trabalha no telecentro?
04	04. Indique seu Nível de escolaridade
05	05. Qual a sua função atual?

3.6.1 Coleta de Dados

A coleta de dados foi através da visita a 51 unidades dos telecentros sorteadas de forma aleatória na cidade de São Paulo, ao longo de 10 dias pelo mestrado com o auxílio de outro pesquisador. O pesquisador convidado possui experiência em aplicação de questionário em campo, na área de história e para a realização das atividades de coleta, recebeu um roteiro com as unidades de telecentros que deveriam ser visitadas, orientações sobre o preenchimento dos questionários e realização das observações, bem como participou de duas reuniões de preparação da atividade de coleta, na qual foram repassados os objetivos da pesquisa e os procedimentos que deveriam ser seguidos em campo.

A coleta foi efetuada através de questionário de assertivas (afirmativas e negativas) baseado na escala Likert, conforme detalhado na seção anterior. Este questionário foi apresentado de forma pessoal para a população alvo da pesquisa (orientadores e supervisores que trabalham no atendimento aos usuários das unidades dos Telecentros Comunitários da cidade de São Paulo), tendo sido preenchido pelo próprio respondente. Ao final da entrevista, o pesquisador utilizou o próprio questionário para a anotação de informações observadas sobre a unidade visitada.

3.6.2 Pré-Teste

Com base nos pontos apresentados pela literatura foi construído um questionário de coleta de dados composto por trinta e duas assertivas para serem avaliadas através de uma escala likert de quatro pontos e seis questões descritivas para análise da amostra. O questionário foi submetido à avaliação de treze respondentes compatíveis com a população de estudo. Foram entrevistados quatro supervisores e nove orientadores de telecentros que trabalhavam em unidades da Zona Oeste da cidade, pertencentes a três tipos diferentes de sistema de administração: Administração Direta (Telecentro Guaraú e Céu Butantã), Conveniado (Sinhazinha Meirelles) e Teleceu (Teleceu Butantã). Os respondentes foram compatíveis com os almeçados para a construção da amostra da pesquisa. Durante o processo de preenchimento dos questionários o pesquisador permaneceu ao lado dos respondentes acompanhando suas dificuldades e oferecendo auxílio em momentos de dúvidas. Aos respondentes foi informado que se tratava de um questionário de pré-teste e que qualquer dúvida ou sugestão seria muito importante para o estudo. Com três dos respondentes (dois supervisores e um orientador) foram realizadas perguntas em profundidade objetivando observar as reações dos e atitudes dos entrevistados, buscando detectar o entendimento sobre as assertivas apresentadas no questionário. Foi verificado também qual o tempo necessário para resposta do questionário.

Como resultados desta etapa de observação foram colhidos as seguintes sugestões:

- Substituição de assertivas e palavras que geraram dúvidas de entendimento;
- Inclusão de um novo conjunto de assertivas referente a questões comportamentais de trabalho nos telecentros;
- Ampliação do tempo estimado para preenchimento do questionário;
- Aumento da escala Likert de quatro para seis pontos, atendendo a demanda de mais opções de resposta por parte dos entrevistados
- Alteração do campo do questionário que recolhia informações referentes ao tempo de trabalho nos telecentros e à idade do respondente.

As respostas obtidas no questionário de pré-teste foram tabulados e submetidos ao teste de validade interna Alfa de Cronbach's que apresentaram em média o índice de 0,83 para as assertivas avaliadas (APÊNDICE 02).

Como houve um conjunto de alterações substanciais no instrumento de coleta de dados, as respostas colhidas no pré-teste não foram aproveitadas na amostra final do trabalho.

4. A EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA DE TELECENTRO COMUNITÁRIO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO

O projeto de Telecentro foi criado em julho de 2001, por iniciativa da coordenadoria do governo eletrônico da prefeitura de São Paulo, como um instrumento de política pública dentro dos esforços de combate à exclusão digital e de promoção das TICs junto às camadas de baixa renda do município.

De acordo com Tibiriçá (2003:02), através do programa busca-se oferecer solução em grande escala, que entenda como direito do cidadão o acesso efetivo às informações e serviços oferecidos na internet, o conhecimento de novas tecnologias e a familiarização com o computador e suas possibilidades.

O programa conta hoje com cerca de cento e sessenta unidades compostas por redes de 20 máquinas distribuídas pela cidade de São Paulo (TELECENTRO, 2007). Como critério para a escolha dos locais de instalação de cada telecentro, utilizou-se o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) de cada bairro, privilegiando aqueles que apresentavam índices mais baixos e nos quais havia uma maior carência de aparelhamento de espaços públicos.

Os telecentros, quanto ao seu sistema de administração, podem ser classificados em três tipos:

- **Telecentros de administração direta**: São telecentros instalados em prédios públicos ou terrenos da própria prefeitura. Normalmente um aparelho público ocioso ou com ocupado por outros serviços da prefeitura que destinam uma sala para a instalação do telecentro. Este tipo de telecentro foi a primeira opção de instalação no início do programa e acabando os espaços “vagos”, outras unidades foram construídas para abrigar exclusivamente o telecentro, mas o forte foi a opção pela expansão através de parcerias com outras instituições sociais.



Figura01, 02: Fotos ilustrativa de um “Telecentro de Administração Direta” - Jd. Apurá Ago/07

Este sistema de administração direta ganhou um novo fôlego recentemente com a intensificação de parcerias dentro de iniciativas da própria prefeitura e foram inaugurados entre 2006 e 2007 um grande número de unidades em telecentros em bibliotecas municipais e Centros de Cooperativa e Convivência (CECCOs).

- **Telecentros conveniados:** instalados em espaços cedidos por entidades ou associações conveniadas à prefeitura. Neste sistema de administração, a prefeitura é responsável por oferecer equipamentos, material de consumo e equipe de orientadores (através do IDORT) e equipe de manutenção dos computadores (através da Consoft), cabendo à instituição que hospeda o telecentro, apenas a oferta de uma sala adequada para a operação da unidade de inclusão digital. Este tipo de sistema de administração vai ao encontro das reflexões de (WHYTE, 1999), (MOYBRE, 2006), (VAZ, 2004), que estimulam a parceria com instituições locais para que o telecentro possua uma maior sustentabilidade.



Figura03-05: Foto ilustrativa - “Telecentros Conveniados” – Na parte superior Telecentro. Jd. Moriá, à direita Telecentro Jd. São Jorge e abaixo, TC Raposo Tavares - Ago/07

- **Telecentros de unidades do Centro Educacional Unificado (TeleCEU):** instalados em CEUs, com a finalidade de atendimento exclusivo aos alunos. As salas dos “teleceus” são administradas pelo programa de telecentros, porém atendem prioritariamente os alunos do centro educacional, funcionando como laboratórios destinados a uso em atividades escolares, sob responsabilidade do professor.



Figura 06: Fotos ilustrativa - “TeleCEU” – CEU Butantã - Ago/07

Os Telecentros Comunitários da cidade de São Paulo são visto como um programa de destaque no movimento de telecentros pelo seu porte e conquistas alcançadas (SELAIME, 2004).

Ele também foi tema da tese de doutorado de Macadar (2004) e em parceria com Reinhard (REINHARD E MACADAR, 2006) tratado em um estudo longitudinal entre os períodos de 2001 e 2003; retornando em 2006, assim, os autores lograram construir um quadro de análise do programa com as suas transformações ao longo do tempo, tendo como base metodológica a teoria de ator-rede que observou o relacionamento entre atores humanos e não humanos na rede de iniciativas do telecentro da cidade de São Paulo. O estudo inicialmente dividiu o projeto em três fases e acabou incluindo, em revisão, mais um momento: (1). Fase inicial; (2). Fase de implementação; (3). Fase de consolidação; e (4). Fase de reorientação. Utilizaremos este referencial para realizar uma breve apresentação do histórico dos telecentros.

4.1. Fase inicial

A partir de 2000, temos o surgimento do programa de telecentros como extensão de um programa pré-existente denominado Sampa.org. Este programa foi conduzido pelo Instituto Florestan Fernandes, ligado ao Partido dos Trabalhadores (PT) e presidido à época por Marta Suplicy e dirigido por Sérgio Amadeu; que se tornariam respectivamente prefeita de São Paulo e coordenador do programa de e-gov da prefeitura de São Paulo.

É desta época, em Abril de 2000, antes de lançar o telecentro piloto, que o Sampa.org assinou um acordo formal com RITS (Rede de Informações para o Terceiro Setor) para o desenvolvimento e manutenção do acesso comunitário focando a avaliação, treinamento e disseminação da experiência (MACADAR E REINHARD, 2006).

A RITS apesar de ter uma fundação relativamente recente em 1997, ela destaca-se no movimento de instituições do terceiro setor como uma entidade que busca realizar a sua missão ao fomentar e dar suporte para o compartilhamento de informações, conhecimento e recursos técnicos entre as organizações e os movimentos sociais. Também é missão da RITS promover a interação de iniciativas e projetos por meio do uso efetivo de tecnologias da informação e comunicação (TICs) – em especial, da internet, fator indispensável para a promoção do desenvolvimento humano e social. (RITS, 2006).

4.2. Fase de Implantação

Ao assumir a prefeitura no início de 2001, Marta Suplicy criou a Coordenadoria do Governo Eletrônico (CGE) subordinada à secretaria de Comunicação Social e de informação da prefeitura. As principais responsabilidades atribuídas à CGE foram (MACADAR, 2004:155): (1) a atualização do portal da Prefeitura de São Paulo de modo a unificar os diversos *sites* existentes de secretarias e entidades municipais em um único portal; (2) disseminação do uso do Software Livre nas atividades executadas pela administração pública; e (3) desenvolvimento e implantação de um plano de inclusão digital.

A iniciativa estava dentro de escopo de combate à exclusão digital como parte de uma política pública a ser implementada pelo governo municipal.

Sérgio Amadeu ao assumir a responsabilidade de desenvolver e complementar um plano de Inclusão Digital para a cidade de São Paulo aproveitou a experiência do projeto Sampa.org, trazendo Know-how para o programa. No início do projeto, (MACADAR, 2004:187) os telecentros eram instalados em prédios públicos subutilizados, abandonados ou em desuso. Primeiramente foram reformados 20 prédios e ao final de um ano já não havia mais instalações disponíveis, então, de forma a agilizar o processo e principalmente envolver ao máximo as comunidades locais, a coordenação do programa decidiu utilizar entidades da sociedade civil localizadas nas regiões de baixo IDH selecionadas, surgindo os telecentros “conveniados”.

Através do convênio firmado em 2002 a prefeitura transferiu grande parte das atividades de gestão dos telecentros para a RITS, que ficou responsável pelos recursos humanos do projeto e pela contrapartida de recursos financeiros que são repassados às cooperativas de prestação de serviços (MACADAR, 2004:187).

O RITS com o intuito de utilizar o projeto como uma dimensão de estímulo ao livre empreendimento, contratou cooperativas de monitores para a operação das unidades do telecentro.

4.3. Fase de Consolidação

Já na fase de consolidação, destacam-se dois eventos importantes. Em Janeiro de 2003 foi eleito Luís Inácio Lula da Silva, do partido dos trabalhadores, para a presidência da república. O presidente convida Sérgio Amadeu, então responsável pelo projeto *e-cidadania*, para dirigir o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, assumindo o seu lugar na prefeitura Beatriz Tibiriçá com um novo foco para o programa, substituindo uma perspectiva mais quantitativa de avaliação da efetividade do programa, baseado no número de unidades abertas, para um aspecto mais qualitativo sobre o uso das unidades já instaladas. O segundo ponto, diz respeito ao relacionamento com a RITS que passa a ser intensificado com o objetivo de fortalecer as questões de suporte técnico e operacional ao crescente número de unidades abertas. Sendo a instituição responsável além da seleção e contratação dos monitores, por (MACADAR E REINHARD, 2006):

- Treinar os funcionários da prefeitura que trabalham no telecentro.
- Suportar a coordenação do programa com relatórios estatísticos das atividades.
- Suportar os conselhos comunitários de gestão.
- Suportar as atividades comunitárias de telecentros.
- Colaborar com o desenvolvimento de software livre pelo telecentro.

Deste período, Vaz (2003:02) aponta como principais objetivos do programa de telecentros:

1. Consolidar o telecentro como porta de entrada das comunidades à rede mundial de computadores e aos serviços e informações prestadas aos cidadãos pela Prefeitura, Estado e União;
2. Incluir as pessoas das regiões de maior exclusão na luta pelos seus direitos e no exercício de seus saberes coletivos, na busca de suas necessidades e no desenvolvimento de habilidades e competências necessárias ao cotidiano em mudança;
3. Diminuir os índices de exclusão digital e social;
4. Capacitação profissional;
5. Requalificação do espaço em torno da unidade;
6. Disseminação de uso do Software livre;
7. Participação popular, através dos conselhos gestores;
8. Jornalismo comunitário, através do site dos Telecentros.

Ainda na fase de consolidação, em 2004, o trabalho com a RITS propiciou a elaboração de uma pesquisa cujo objetivo era de conhecer o público dos telecentros, levantando suas expectativas de demandas e interesses prioritários. O objetivo da pesquisa foi reunir e organizar indicadores de opinião dos cidadãos que freqüentam e se beneficiam dos telecentros comunitários da cidade de São Paulo, questionando-os sob a perspectiva da cidadania, da importância dos telecentros e que mudanças o telecentro representou na vida das pessoas que o utilizavam. Os principais pontos encontrados no levantamento foram (SELAIME, 2004:12):

- Perfil: um público com uma distribuição equitativa de sexo, jovem, até 19 anos, que cursou ou está cursando o ensino médio e que estão fora do mercado de trabalho (formal ou informal).
- Uso: um total de 98,3% dos respondentes afirmou que o espaço era importante ou muito importante para eles. Sendo que a maioria (58,5%) dos usuários utilizava o telecentro mais de três vezes por semana.
- Atividades, serviços e conteúdos: sugerem que estes espaços são vistos como uma possibilidade de extensão de aprendizado oferecido pelo ensino formal, sendo que 52,9% dos respondentes desejavam ter acesso a mais cursos. Como principais utilizações foram apontadas as pesquisas na internet e o envio de e-mail.

Como consideração final do estudo, Selaime (2004:42) ressalta:

Apesar de estar mais que evidente o nível de aceitação dos telecentros nas comunidades e a grande importância que é dada a estes espaços, ainda há um caminho a ser trilhado para que os “usuários” passem a atores/as das comunidades que efetivamente se apropriaram do potencial das TICs para a transformação social. Essa dimensão pode ser alcançada, na medida em que amadurecer a visão que as pessoas e as comunidades têm sobre os computadores e a Internet - não apenas como uma fonte de informação e espaço de pesquisa e aprendizagem (como são vistos hoje), mas também como ferramentas para a interferência na realidade econômica, política, cultural, social.

4.4. Fase de Reorientação

Após o período delimitado por Macadar e Reinhard (2006) como fase de consolidação, o telecentro comunitário da cidade de São Paulo continuou sendo impactado por mudanças âmbito político e de gestão.

Em 2004, o Partido dos Trabalhadores é derrotado nas eleições municipais e a prefeitura passa às mãos da oposição com o Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB). A este novo momento Reinhard e Macadar (2006) em um artigo de revisão de trabalhos anteriores (MACADAR, 2002, 2004; REINHARD e MACADAR, 2006), chama de fase de reorientação. O início desta fase é marcado pelo receio de que a alternância entre partidos políticos pudesse acarretar a descontinuidade do projeto. Em 2004, o programa de telecentros começa a ser criticado por sua aparente dificuldade de demonstrar a sua efetividade e escalabilidade. Os conselhos gestores comunitários vêm-se esvaziados e os telecentros acabam se posicionando como provedores de acesso a serviços, tornando-se uma opção gratuita aos serviços prestados por *lan-houses* (REINHARD E MACADAR, 2006).

Soma-se a este momento de incerteza, uma denúncia do ministério público que questiona a forma de contratação de monitores através de cooperativas. Contudo, a nova gestão opta por continuar o programa e abre um processo de licitação para a contratação de uma nova instituição responsável pela gestão do programa (A REDE, 2005).

A instituição ganhadora do processo de licitação foi o IDORT (Instituto de Organização Racional do Trabalho), uma instituição de direito privado e sem fins lucrativos que trabalha em projetos de treinamento e consultoria na área de educação e gestão.

O IDORT é uma instituição tradicional, fundada em 1931 por um grupo de intelectuais, educadores e empresários com o intuito de disseminar os princípios da administração científica e da organização do trabalho, como resposta à crise mundial de 1929 em um esforço do empresariado paulista de impulsionar o desenvolvimento da indústria no país. Atualmente o IDORT possui características de atuação semelhante a outras fundações como a FIA, a FUNDAP e a FGV, possui um quadro diversificado de consultores, que prestam projetos de treinamento e consultoria, com destaque para ações de capacitação de professores e modernização de atividades da gestão pública.

Esta fase de reorientação sofreu ainda o impacto de uma intensa troca da equipe de coordenação responsável pelo projeto de inclusão digital na prefeitura, somente em 2006 foram quatro coordenadores diferentes (AUGUSTO E COUTO, 2007). A cada novo coordenador que assumia, o conjunto de prioridades e a visão sobre qual a melhor forma de atuação do telecentro se alteravam, indo de conceito de telecentro como um espaço de convivência, que deve oferecer atividades e oficinas diversas à comunidade, não necessariamente ligado a computador e as TICs; até a visão do telecentro como um espaço para a promoção de capacitação profissional com a intensa oferta de cursos profissionalizantes.

4.5. O programa de telecentros hoje

Os monitores e demais participantes do programa de telecentros, que trabalhavam através de cooperativas, são incorporados como celetistas ao quadro de funcionários do IDORT, assumindo os cargos de orientadores e supervisores. Para a manutenção dos computadores e serviços de suporte técnico é contratada a empresa CONSOFT, que passa a responder por todos os chamados técnicos realizados nos telecentros. A contratação de uma empresa especializada em manutenção é apontada como um ganho significativo do projeto, que reduziu acentuadamente o problema de equipamentos quebrados. Com a nova estrutura de gestão, o programa de telecentros segue em seu processo de expansão.

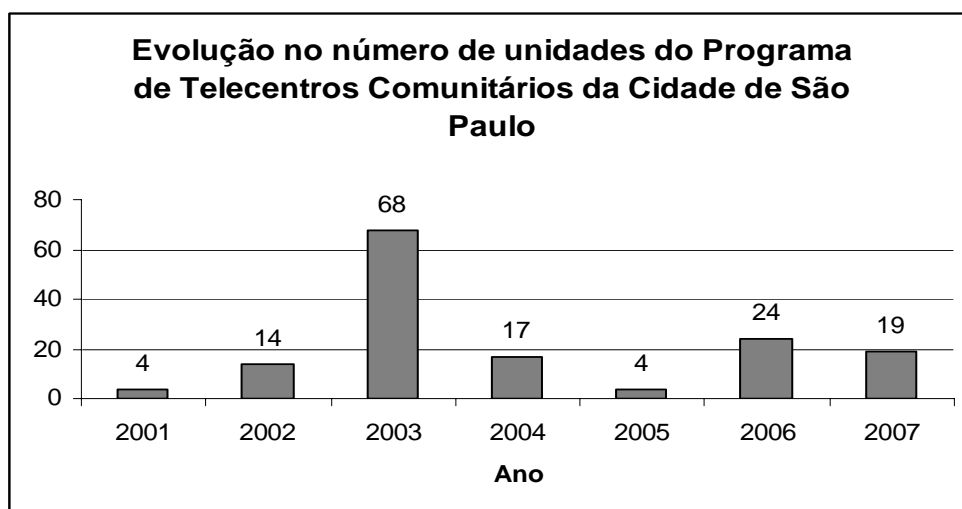


Gráfico 02: Evolução no número de unidades do Programa de Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo

Fonte: Telecentro 2007

Para as unidades inauguradas mais recentemente, confirmou-se a opção de focar no modelo de parceria e ações conjuntas com outras secretarias da prefeitura, como as unidades abertas nos CECCO's e Bibliotecas. Estas parcerias de acordo com o coordenador de inclusão digital da prefeitura, Sr. Waldemar Junqueira Neto (ver Apêndice 05), têm se mostrado muito positivas, pois “já na primeira biblioteca, quando piloto, o número de usuários que era de 1.500 passou de 3.000 a 4.000 usuários. Quer dizer, o que aconteceu, o telecentro trouxe a população que não freqüentava a biblioteca, só freqüentava o telecentro e que dentro do telecentro começou a ver os livros, começou a despertar uma curiosidade por livros. Então, um projeto que num primeiro momento tinha uma resistência, hoje é o desejo de se estender a todas às bibliotecas.”

Na integração com a comunidade, um importante trabalho que tem sido realizado é a de mapeamento das entidades sociais que atuam no entorno dos telecentros. Um grupo de estagiários de sociologia foi contratado para fazer um levantamento sobre que tipo de atividades o telecentro pode desenvolver de forma conjunta com as demais instituições que atuam em sua região.

A estrutura da coordenadoria de inclusão digital é pequena, contando apenas com sete funcionários: três concursados e quatro comissionados para fazer a gestão de todo o projeto, que hoje conta com cerca de quinhentos funcionários terceirizados.

O acompanhamento das atividades desenvolvidas nas unidades de telecentro é feito por um relatório mensal encaminhado pelo IDORT contendo os seguintes indicadores, como uma base de característica mais quantitativa:

- Usuários cadastrados por unidade por dia, mês ou período;
- Número de atendimentos realizados em cada unidade;
- Taxa de utilização dos equipamentos de cada unidade;
- Descrição quantitativa e qualitativa de cursos, oficinas ou atividades realizadas em cada telecentro;
- Números de profissionais treinados pela equipe de capacitação e em que cursos ou oficinas;
- Informes gerais sobre as atividades realizadas no período.

Estão disponíveis também informações com a descrição do perfil de usuários: Idade, sexo, escolaridade e ocupação, que podem ser acessados diretamente no portal do telecentro.

Quanto aos conteúdos digitais, o telecentro possui um portal (www.telecentros.sp.gov.br) que oferece informações básicas sobre o programa, localização de cada unidade, seção de notícias e cursos que serão oferecidos em cada uma das unidades. Agora em 2007 o telecentro fez uma parceria com portal de conteúdos educacionais “Click Educação”, que oferece acesso gratuito a todos os estudantes cadastrados no telecentro. Através do portal, os estudantes podem realizar pesquisas em materiais didáticos, direcionados a estudantes do ensino fundamental e médio. Quanto a aplicativos, todas as máquinas possuem softwares editores de texto, planilhas eletrônicas, desenho e um pequeno conjunto de jogos educativos.

Para as ações de letramento digital, o telecentro se apóia na oferta de oficinas e cursos para seus usuários. A meta é que 75% do tempo dos equipamentos sejam destinados à oferta dos cursos e os 25% restantes sejam disponibilizados para acesso livre. As atividades Desenvolvidas pelos telecentros hoje são:

- Acesso livre à internet;
- Cursos e Oficinas com duração de 20 horas:
 - Oficina de Capacitação para Inserção no Mundo do Trabalho – Esta oficina tem como objetivo ensinar ao usuário técnicas de preparação de currículo, como se comportar em entrevistas e participar de dinâmicas de grupo. São discutidos temas como a globalização, empregabilidade e mercado de trabalho a fim de ajudar o usuário a compreender o mercado atual e suas demandas. A internet é utilizada como ferramenta de apoio.
 - Oficina de Educação Ambiental – Esta oficina tem como objetivo conscientizar o participante da importância de tratar o meio ambiente com responsabilidade, focando assuntos como lixo, reciclagem, natureza, poluição sonora, ambiental e visual. Como resultado espera-se que a comunidade do entorno da unidade de inclusão digital (Telecentros) levante os problemas relacionados ao assunto na sua região e possa colaborar para a minimização dos mesmos.
 - Oficina de Conhecendo a Arte Digital – Esta oficina tem como objetivo proporcionar ao usuário condições para que ele possa realizar trabalhos artísticos

livres utilizando texturas, linhas, imagens e combinação de cores através de softwares como o Paint e o Gimp.

- Curso de Introdução à Informática – Este curso visa ensinar ao usuário conceitos básicos de informática como demonstração dos componentes do computador (mouse, teclado, monitor, definição do que são programas, hardware) e utilização de planilha de cálculo, editor de textos, navegação na internet, e-mail.
- Curso de Linux – Este curso visa apresentar e familiarizar o usuário ao sistema operacional utilizado nas unidades de inclusão digital. São passados conceitos fundamentais sobre software livre e as ferramentas do ambiente operacional.
- Curso de Editor de Texto – Este curso serve para aprimorar os conhecimentos adquiridos no Linux I, no que tange a utilização de editor de textos, permitindo que o usuário obtenha melhor desempenho em suas atividades escritas.
- Curso de Cálculo - Este curso serve para aprimorar os conhecimentos adquiridos no Linux I, no que tange a utilização de planilhas de cálculo, permitindo que o usuário obtenha melhor desempenho na realização de suas atividades com cálculos e montagem de planilhas.
- Curso de Introdução ao HTML – Este curso tem como objetivo ensinar ao usuário a elaborar e publicar páginas na internet.

4.6. Os planos para o telecentro

O início do movimento de telecentros coincide com um período de expansão da internet (CASTELLS, 2003:56), de reflexão sobre a forma pela quais os seus benefícios poderiam ser conduzidos a um conjunto mais amplo da sociedade (LEVY, 1993; GOMÉZ; 1999) e sobre a importância de serem desenvolvidas políticas públicas de inclusão digital. Encontram-se documentos e publicações (SILVEIRA, 2001; TIBIRIÇÁ, 2003; SELAIME, 2004; MACADAR, 2006) que discutem o programa de telecentros comunitários da cidade de São Paulo e os seus resultados.

O programa hoje está em pleno funcionamento e em processo de expansão, contudo os objetivos que ele pretende alcançar no campo da inclusão digital não estão claros, ao menos não estão consolidados em um documento formal de diretrizes e metas a serem alcançadas.

Houve uma perda da memória do programa e hoje, apesar das metas de expansão com vista a alcançar 300 unidades em 2008, os telecentros não possuem um documento formal, que sintetiza suas novas visões, diretrizes e objetivos a serem perseguidos. Neste sentido, foi útil para o estudo o processo de entrevistas com os profissionais responsáveis pela gestão dos telecentros no IDORT e com o atual coordenador de Inclusão digital da prefeitura de São Paulo, Sr. Waldemar Junqueira, para levantamento, ainda que informal, dos objetivos a serem alcançados com o programa (Ver Apêndice, 05).

De acordo com Waldemar Junqueira, o principal objetivo do programa de telecentro ainda é o acesso aos computadores:

"O propósito do Telecentro da cidade de São Paulo é o acesso à informática, você pode falar da *Lan House*. A *Lan House* é uma febre, mas ele é pago, não é todo mundo que tem condições de utilizá-la. Para as pessoas que moram na periferia de São Paulo contrasta-se de mais com o poder aquisitivo do restante da cidade. O fato de não se ter um poder aquisitivo dificulta algumas coisas. Você compra um equipamento, onde você tem uma pessoa pra orientar como na *Lan House* e o orientar os primeiros passos, ensinar navegar na internet, ensinar a planilha eletrônica, ensinar a editoração de textos, é talvez a única forma, o único acesso que muitos da comunidade tem, que é o Telecentro."

Na entrevista, foi possível resgatar mais alguns pontos que estão dentre os objetivos que a prefeitura pretende alcançar com o programa de Telecentros:

- Fortalecer as parcerias com as bibliotecas públicas;
- Fortalecer as ações educacionais e de ensino a distância.
- Fornecimento de conteúdos educacionais para os estudantes que freqüentam os telecentros.
- Propiciar email;
- Oferecer cursos e oficinas dentro das necessidades apresentadas pela própria comunidade, exemplo Curso de porteiro, de secretária.
- A meta é que 75% do tempo de cada máquina seja utilizado para oferta de cursos e oficinas, ficando os demais 25% para acesso livre à internet.
- Aumentar o número de unidades de 170 para 300, valorizando os convênios com entidades sociais.
- Proporcionar a opção da plataforma Microsoft nos telecentros.
- Ampliar o acesso a deficientes físicos em todas as unidades dos telecentros.
- Oferecer assinatura de revistas como Claudia e em áudio par aos usuários.
- Levar um aparelho público a locais sem a presença do estado.
- Desenvolver parceira com ações de outras secretarias da prefeitura como o CAT's (Central de Apoio ao Trabalhador)
- Mapear as iniciativas sociais que são realizadas no entorno do telecentro e colocar o espaço a disposição de outras iniciativas da comunidade

O programa parece caminhar no sentido de reforçar as ações de cunho educacionais, com a ampliação de oferta de cursos presenciais e a distância.

Um outro movimento importante que pode causar grande impacto no direcionamento do programa de telecentros para os próximos anos, diz respeito às negociações para que a prefeitura assuma a condução do “Acessa SP”, o programa de telecentros promovido pelo governo estadual que conta atualmente com cerca de 50 unidades (ACESSA SP, 2007).

O Acessa SP possui uma parceria com o laboratório de Inclusão Digital da escola do futuro da USP, que apóia o desenvolvimento de práticas de inclusão digital.

A manutenção das máquinas com software livre se esvazia de sentido e é visto como um dificultador na utilização de um sistema padrão de mercado e não como uma forma de disseminar uma nova cultura de utilização do computador. E a prefeitura ter realizado aproximações com iniciativas promovidas pelo *Microsoft*.

5. O TELECENTRO NA VISÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS

5.1. Perfil da amostra

O programa de Telecentro está em um período de expansão, com inauguração periódica de novas unidades. Para o projeto trabalhamos com o número total de cento e cinquenta e seis telecentros em funcionamento até a data de 10 de Junho de 2007, quando foi realizada a reunião de levantamento para a elaboração do projeto de dissertação com a gerente responsável pela operação dos telecentros comunitários da cidade de São Paulo.

Optou-se por trabalhar com uma amostra representativa da população total. Para Deming (COOPER, 2003) “A amostra apresenta a possibilidade de entrevistar melhor (testar), fazer uma investigação mais profunda de informações faltantes, erradas ou suspeitas, terem melhor supervisão e ter processamento melhor do que se tem com uma cobertura completa”.

Uma amostragem resulta em uma maior acuidade da pesquisa, uma vez que ao se optar pelo censo muitas vezes perdesse a possibilidade de se aprofundar estudos mais qualitativos, soma-se a esta questão as limitações inerentes às características de uma pesquisa de mestrado, que sofre limitação de tempo e de recursos para pesquisas empíricas. Assim, a amostra da foi selecionada a partir da população de funcionários que trabalham no suporte às comunidades atendidas pelo telecentro e na quantidade total de unidades, de acordo com o seu sistema de administração e região (Zona Leste, Zona Sul, Zona Norte, Zona Oeste e Centro) da cidade de São Paulo.

Os telecentros comunitários da cidade de São Paulo possuem em seus quadros um conjunto de aproximadamente quinhentos funcionários terceirizados da prefeitura contratados através da instituição IDORT (IDORT, 2007) alocados em unidades de telecentros que se concentram nas periferias da cidade, com a seguinte distribuição por região:

Quadro nº 7 – Quantidade de Telecentros da cidade de São Paulo

Tipo de telecentro	Administração Direta	Convênio ONGs	TeleCEUS	Qtde de telecentros - Região
Leste	41	8	9	58
Sul	33	7	7	47
Norte	26	9	4	39
Centro	6	1	0	7
Oeste	4	0	1	5
Qtde telecentros Sist. Adm.	110	25	21	156

Na fotografia retirada em Junho de 2007 para a elaboração da pesquisa, foram contadas 156 unidades ativas no Programa de Telecentros da Cidade de São Paulo, universo da pesquisa. Deste total vemos uma maior concentração de telecentros nas regiões Leste (58 unidades) e Sul (47 unidades), seguidas pela região Norte, Centro e Oeste. A instalação de unidades do telecentro privilegia bairros da periferia com baixo IDH (TELECENTRO, 2007), o que justifica a mais alta concentração de unidades nas regiões Leste e Sul.

Quanto ao sistema de administração, é predominante a presença de telecentros de Administração Direta, com unidades estabelecidas em prédios da própria prefeitura.

Partindo para a amostra colhida através da pesquisa de campo, temos um total de 108 profissionais que responderam ao questionário em uma distribuição por 51 unidades de telecentros.

Em uma breve descrição do público estudado, poderíamos dizer que se trata de um público jovem de 25 anos, feminino, que concluiu o ensino médio e trabalha a cerca de 1 ano nos telecentros.

Assim, tendo como referência as questões descritivas, a amostra pode ser distribuída da seguinte forma:

Quadro nº 8 – Amostragem: Perfil - Sexo

	SEXO			
	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Feminino	57	52,8	52,8	52,8
Masculino	51	47,2	47,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Existe uma distribuição gênero próxima nas atividades do telecentro. Com um predomínio um pouco maior de participação feminina.

Quadro nº 9 – Amostragem: Perfil – Faixa Etária

	FAIXA ETÁRIA			
	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Até 21 anos	25	23,1	25,3	25,3
Entre 21 e 25 anos	25	23,1	25,3	50,5
Entre 25 e 30 anos	23	21,3	23,2	73,7
Mais de 30 anos	26	24,1	26,3	100,0
Total	99	91,7	100,0	
Não informado	9	8,3		
Total	108	100,0		

A equipe de funcionários dos telecentros é jovem, representando sendo que 74% da amostrada estudada possui menos de 30 anos de idade.

Quadro nº 11 – Amostragem: Perfil – Tempo de trabalho no Telecentro

	TEMPO DE TRABALHO NO TELECENTRO			
	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Até 1 ano	47	43,5	44,8	44,8
Entre 1 e 2 anos	18	16,7	17,1	61,9
Entre 2 e 3 anos	17	15,7	16,2	78,1
Mais que 3 anos	23	21,3	21,9	100,0
Total	105	97,2	100,0	
Não informado	3	2,8		
Total	108	100,0		

Quanto ao tempo de trabalho, apesar de haver uma alta concentração entre os profissionais que trabalham a menos de 1 ano no projeto, esta percepção de pouca experiência pode ser atenuada pelo fato de praticamente 45% das unidades estudadas também terem sido inauguradas recentemente a menos de 3 anos.

Quadro nº 12 – Amostragem: Perfil – Nível de Escolaridade

NÍVEL DE ESCOLARIDADE				
	Freqüência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Ensino Médio	54	50	50,5	50,5
Superior Incompleto	43	39,8	40,2	90,7
Superior Completo	10	9,3	9,3	100,0
Total	107	99,1	100,0	
Não informado	1	0,9		
Total	108	100,0		

O nível de escolaridade encontrado entre os respondentes da pesquisa, apontando para uma alta concentração de profissionais com formação de ensino médio. Com pouca presença de profissionais formados com nível superior, ocupando estes últimos no geral o cargo de supervisores.

Quadro nº 13 – Amostragem: Perfil – Função no Telecentro

FUNÇÃO NO TELECENTRO				
	Freqüência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Estagiário	7	6,5	6,5	6,5
Orientador	64	59,3	59,3	65,7
Supervisor	37	34,3	34,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

As unidades “padrão” do telecentro possuem uma equipe composta por um orientador e um supervisor. A distribuição final que apresenta em média dois orientadores por cada supervisor, sofre o impacto da equipe de grandes unidades como as estabelecidas em CEUs, que chegam a ter cinco ou seis orientadores por cada supervisor.

Quadro nº 14 – Amostragem: Região

REGIÃO				
	Freqüência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Zona Leste	46	42,6	42,6	42,6
Zona Sul	36	33,3	33,3	75,9
Zona Norte	21	19,4	19,4	95,4
Zona Oeste	2	1,9	1,9	97,2
Centro	3	2,8	2,8	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Da amostragem final obtida na pesquisa de campo, ficamos com uma maior proporção de respondentes das zonas Leste e Sul, que são no universo de estudo as regiões com maior número de telecentros. Contudo, a região Oeste acabou sendo sub-representada.

Quadro nº 15 – Amostragem: Sistemas de Administração

SISTEMAS DE ADMINISTRAÇÃO				
	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Administração Direta	69	63,9	63,9	63,9
Convênio	33	30,6	30,6	94,4
Teleceu	6	5,6	5,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

O sistema de administração direta é mais presente na amostra obtida, seguido por telecentros conveniados e teleceus, em uma distribuição próxima da distribuição do universo total de telecentros apresentado no quadro, com uma representação um pouco menor de unidades de Teleceus.

Quadro nº 16 – Amostragem: Ano de Inauguração do Telecentro

ANO DE INAUGURAÇÃO DO TELECENTRO				
	Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
2001 Até 2003	59	54,6	54,6	54,6
2004 até 2007	49	45,4	45,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Utilizamos para segmentação da amostra um corte nos as unidades inauguradas até 2003, consideradas mais antigas e por unidades “novas” consideramos as abertas a partir de 2004.

5.2. Limitações da Amostra

Apesar do esforço para buscar elementos da amostra distribuídos pelos diferentes grupos de análise: Região de funcionamento do telecentro, sistema de administração, tempo de funcionamento. A amostra ainda se enquadra plenamente na característica probabilista, pois algumas das variáveis descritivas não foram contempladas em todos os seus elementos pesquisados, como no caso dos questionários colhidos nas regiões Centro e Oeste.

Cada respondente foi abordado individualmente pelo pesquisador que o entregou o questionário, repassando as informações de preenchimento e oferecendo apoio para o discernimento de dúvidas.

De forma complementar a aplicação do questionário de pesquisa, as informações sobre “região de atuação”, tempo de funcionamento do telecentro e sistema de administração de cada unidade pesquisada foram coletadas em um banco de dados sobre os telecentros disponíveis no endereço de internet www.telecentros.gov.br.

Sempre que possível o pesquisador realizou questões abertas ao respondente sobre outros aspectos de interesse para o entendimento do contexto de atuação dos telecentros não formalizados no questionário. Estas informações foram anotadas no verso de cada questionário e serviram de base de auxílio na interpretação e análise dos resultados obtidos na tabulação das respostas.

A amostra da pesquisa foi selecionada a partir da população de profissionais que trabalham como celetistas diretamente no atendimento às comunidades de cada telecentro. Por estarem imersos no cotidiano de funcionamento de cada unidade, estes profissionais são aqueles que podem oferecer um melhor entendimento sobre os resultados que estão sendo obtidos com a iniciativa.

5.3. Interpretação dos Resultados

Para análise dos dados, foi necessário atribuir um valor a cada um dos seis tipos de resposta para as assertivas. Os valores atribuídos para assertivas de significado afirmativo foram: (1) discordo bastante, (2) discordo um pouco, (3) discordo, (4) concordo, (5) concordo um pouco e (6) concordo bastante. No caso de assertivas com sentido negativo, os valores atribuídos a cada possibilidade de resposta se invertem. Visando facilitar a interpretação das respostas, foi elaborado um questionário de controle, o qual é detalhado na seção 8 (Apêndice). Além disso, as assertivas com sentido negativo no questionário foram transformadas em sentido afirmativo de modo a permitir que as respostas “concordo bastante”, “concordo um pouco” e “concordo” contribuam com a concordância sobre cada indicador. Assim, quando o respondente respondia “discordo bastante”, “discordo um pouco” ou “discordo” para estas assertivas negativas, significava que ele concordava com o valor.

Para analisar as respostas, instituiu-se como ponto de corte o percentual de 75%, ou seja, considera-se que os funcionários reconhecem a importância do atributo quando a soma do número de respostas em “concordo” e “concordo um pouco” e “concordo bastante” for igual ou maior a este percentual. Os atributos também foram analisados sob a ótica de cada uma das questões qualificadoras, obtendo-se frequências para “sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho, tempo de funcionamento do telecentro, região de atuação, escolaridade, cargo e relações de trabalho”.

Outra observação importante para a leitura dos dados é lembrar que o conjunto de assertivas “negativas” já teve o seu sentido corrigido e o valor de concordância ajustado para seguirem a mesma relação das assertivas positivas.

Por fim, ao longo da análise, optou-se por uma simplificação das observações ao trabalhar-se apenas com as bases percentuais de concordância, não se explicitando ao longo do texto as frequências obtidas de em cada assertiva de acordo com o recorte pelas variáveis de controle. Contudo, uma visão mais completa sobre os dados, com um recorte por cada uma das variáveis de controle pode realizada a partir dos dados apresentado no APÊNDICE 04.

5.4. Respostas tabuladas

Nos quadros seguintes, apresentamos os resultados encontramos assertivas apresentadas aos respondentes na forma de *Survey*. Estas assertivas serão a seguir re –agrupadas e analisadas de uma forma conjunta dentro das dimensões de análise construídas a partir da revisão teórica.

Tabela 2 – Tabulação das respostas: Assertivas 1 a 8

NQ	Assertivas de Avaliação	Disc. Bast.		Disc. Pouco		Discordo		Concordo		Conc. Pouco		Conc. Bast		Nv. Conc.
		Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	%
1	As atividades propiciadas pelo telecentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.	2	2%	6	6%	1	1%	24	23%	9	9%	64	60%	92%
2	Através do telecentro os usuários possuem acesso a conteúdos pré-selecionados que auxiliam nos primeiros contatos com a internet.	4	4%	5	5%	7	7%	58	55%	9	9%	23	22%	85%
3	Vejo que o tempo determinado para cada sessão de uso livre é suficiente para o usuário.	1	1%	8	7%	7	7%	51	47%	14	13%	27	25%	85%
4	O telecentro possui uma boa conexão com a internet.	10	9%	16	15%	16	15%	44	41%	7	7%	15	14%	61%
5	O telecentro realiza trabalhos em conjunto com outras instituições sociais do bairro.	12	11%	10	9%	19	18%	42	40%	10	9%	13	12%	61%
6	Através do telecentro a comunidade conseguiu se aproximar da prefeitura, das administrações regionais e outros órgãos públicos.	4	4%	7	7%	15	14%	52	49%	19	18%	10	9%	76%
7	O ambiente físico do telecentro é acolhedor para a comunidade.	2	2%	7	7%	5	5%	33	31%	14	13%	47	44%	87%
8	As atividades realizadas pelo telecentro estimulam o usuário a ter uma visão mais crítica em relação às informações que lê.	1	1%	4	4%	7	7%	46	43%	14	13%	36	33%	89%

Tabela 03 – Tabulação das respostas Assertivas 9 a 16

NQ	Assertivas de Avaliação	Disc. Bast.		Disc. Pouco		Discordo		Concordo		Conc. Pouco		Conc. Bast		Nv. Conc.
		Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	%
9	O telecentro auxilia a comunidade a por em prática novas formas de comunicação (jornalzinho, site, portais, rádio, etc.).	0	0%	5	5%	5	5%	40	37%	17	16%	41	38%	91%
10	O telecentro possui um histórico do conteúdo e dos sites mais procurados pelos usuários.	1	1%	5	5%	12	11%	40	37%	14	13%	36	33%	83%
11	Percebo que o telecentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região.	2	2%	6	6%	1	1%	48	45%	11	10%	39	36%	92%
12	Realizamos atividades em conjunto com outras unidades dos telecentros.	5	5%	10	9%	22	20%	42	39%	9	8%	20	19%	66%
13	Os usuários do telecentro utilizam suas instalações para realizar cursos a distância.	7	7%	2	2%	60	56%	24	22%	9	8%	5	5%	36%
14	O telecentro oferece conteúdos (manuais, cartilhas, informações, sites) de acordo com as necessidades da comunidade.	5	5%	8	8%	12	11%	52	49%	12	11%	18	17%	77%
15	O telecentro é visto como um espaço de convivência pela comunidade.	0	0%	2	2%	5	5%	42	39%	7	7%	52	48%	94%
16	Observo que as atividades realizadas pelo telecentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.	2	2%	6	6%	9	8%	54	51%	12	11%	24	22%	84%

Tabela 04 – Tabulação das respostas Assertivas 17 a 24

NQ	Assertivas de Avaliação	Disc. Bast.		Disc. Pouco		Discordo		Concordo		Conc. Pouco		Conc. Bast		Nv. Conc.
		Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	%
17	A configuração dos computadores disponíveis no telecentro está adequada para as necessidades da comunidade	11	10%	15	14%	10	9%	48	45%	9	9%	13	12%	66%
18	O telecentro estimula a formação de comunidades virtuais com os grupos que atende.	3	3%	7	7%	1	1%	44	42%	38	36%	13	12%	90%
19	Frequêntando o telecentro, o usuário passa a ter condições de fazer uma pesquisa à internet de melhor qualidade.	2	2%	2	2%	0	0%	48	45%	4	4%	50	47%	96%
20	Em minha opinião, a quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande.	3	3%	6	6%	9	8%	42	39%	11	10%	37	34%	83%
21	A comunidade participa nas decisões sobre o telecentro.	15	14%	10	9%	39	36%	26	24%	12	11%	6	6%	41%
22	Por ação do telecentro a comunidade passou a produzir conteúdos sobre o bairro e o cotidiano das pessoas que moram por aqui.	4	4%	5	5%	29	27%	51	48%	10	9%	8	8%	65%
23	Os usuários encontram material relacionado às necessidades da comunidade na internet.	1	1%	9	8%	10	9%	55	51%	12	11%	21	19%	81%
24	A meu ver, o telecentro tem integração com outras ações da prefeitura.	5	5%	11	10%	23	22%	40	37%	12	11%	16	15%	64%

Tabela 05 – Tabulação das respostas Assertivas 25 a 32

NQ	Assertivas de Avaliação	Disc. Bast.		Disc. Pouco		Discordo		Concordo		Conc. Pouco		Conc. Bast		Nv. Conc.
		Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	%
25	O telecentro serve de ponte para que a comunidade use os portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.	2	2%	1	1%	2	2%	53	49%	8	7%	42	39%	95%
26	A meu ver o portal de entrada do telecentro à internet traz informações interessantes e úteis aos usuários.	4	4%	2	2%	10	9%	37	35%	9	8%	45	42%	85%
27	Os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no telecentro.	14	13%	13	12%	16	15%	31	29%	19	18%	15	14%	60%
28	Percebo que os cursos e oficinas realizados pelo telecentro auxiliam os usuários a terem uma maior autonomia no uso do computador.	0	0%	1	1%	1	1%	38	35%	3	3%	65	60%	98%
29	Frequêntando o telecentro o usuário desenvolve um melhor domínio do uso do computador.	0	1%	1	1%	1	0%	41	38%	8	7%	57	53%	98%
30	Em minha opinião, o telecentro é um local seguro para se frequêntar.	1	1%	4	4%	0	0%	27	25%	3	3%	73	68%	95%
31	Sinto que outras instituições sociais do bairro se aproveitam do telecentro para realização de atividades.	16	15%	10	9%	30	28%	28	26%	13	12%	11	10%	48%
32	A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.	8	7%	19	18%	23	21%	35	32%	16	15%	7	7%	54%

5.5. Resultados Encontrados

A seguir apresentamos as respostas colhidas junto aos profissionais (supervisores, orientadores e estagiários) responsáveis pelo atendimento nas unidades dos telecentros.

Das quatro dimensões utilizadas para mensurar o reconhecimento por parte dos funcionários, encontramos valores positivos de concordância para todas. Contudo, observa-se que duas dimensões (Relação com a comunidade e infra-estrutura) ficaram abaixo da nota de corte de 75% estabelecida como mínimo para o estabelecimento de “alta concordância” no reconhecimento da dimensão junto às atividades desenvolvidas pelo telecentro.

Com base nas respostas obtidas pelo questionário, foi possível encontrar evidências sobre como cada uma das dimensões que conformam os programas de inclusão digital é vistas pelos funcionários do programa de telecentros comunitários da cidade de São Paulo.

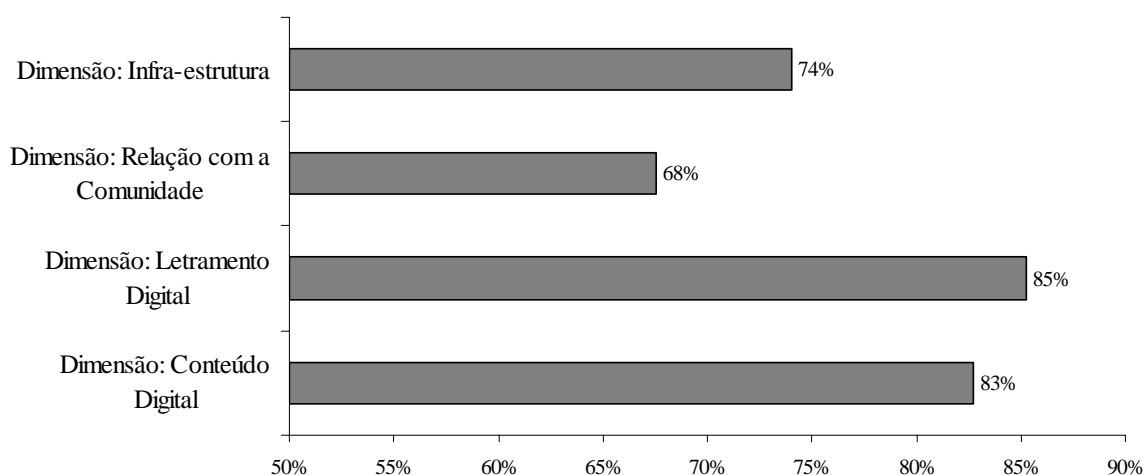


Gráfico nº 3 - % de Reconhecimento das Dimensões de Inclusão Digital no Programa de Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo

A menor concordância nestas duas primeiras dimensões vai ao encontro das observações colhidas de forma qualitativa em campo e sinalizam alguns pontos que devem ser mais bem trabalhados no programa de telecentros. Mesmo em telecentros cujo sistema de administração é realizado em convênio com entidades locais observou-se certo distanciamento da comunidade em relação à sua operação. Da mesma forma, foi possível observar em relação à dimensão de infra-estrutura, a alta demanda por parte da comunidade, que se refletia no tempo

de espera para agendamento e utilização dos computadores e no posicionamento, sobretudo dos orientadores sobre a necessidade de melhoras dos equipamentos.

É importante notar que as dimensões “Letramento Digital” e “Conteúdo Digital” foram aquelas reconhecidas pelos funcionários, com um maior nível de concordância 85% e 83% respectivamente. A maior concordância com estes atributos pode ser explicada por estarem mais relacionadas a causas pessoais dos respondentes, como é o caso da assertiva na qual se pergunta se as oficinas ministradas auxiliam os usuários a possuir uma maior autonomia no uso do computador.

Na dimensão conteúdo digital o resultado encontrado ficou acima do esperado na formulação inicial do projeto de estudo e será tratado em detalhes mais adiante.

Partimos a seguir para uma análise mais detalhada a respeito de cada dimensão abordada levando em consideração os dados obtidos através do cruzamento com as variáveis descritivas.

5.5.1 Dimensão: Infra-estrutura

Ao se observar as assertivas relacionadas à dimensão infra-estrutura, alguns pontos interessantes podem ser levantados:

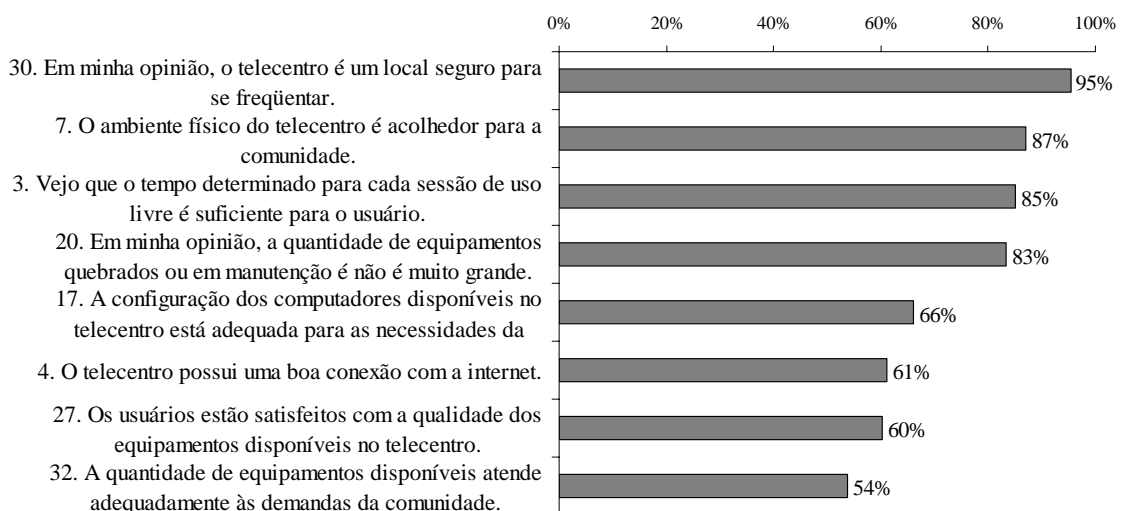


Gráfico n° 7 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão Infra-estrutura

É possível observar uma clara distinção entre dois grupos de questões, sendo que quatro delas (30, 07, 03 e 20) contribuem fortemente para a elevação da concordância e enquanto que as quatro demais (32, 27, 04 e 17) puxam a média de concordância no sentido oposto. Os respondentes foram enfáticos ao responder que o telecentro era um local seguro para se frequentar, obtendo a frequência mais alta (ao todo 73 ocorrências) entre todas as assertivas para a opção “concordo bastante”, ao mesmo tempo em que se queixam sobre a qualidade e quantidade dos equipamentos disponíveis.

Este resultado vai ao encontro com as observações de campo. Em geral, as unidades de telecentro visitadas (ao todo foram 51 unidades) se demonstraram com um ambiente “tranquilo” e organizado, com a presença de muitas crianças e adolescentes, e poucos sinais de vandalismo (No material em apêndice disponibilizamos algumas fotos para ilustração). As instalações no geral eram *simples*, porém bem organizadas com um clima acolhedor (destacado por 87% dos respondentes). Também não foram encontrados muitos equipamentos quebrados e com frequência os pesquisadores se depararam com técnicos realizando visita às unidades quando questionado especificamente sobre o serviço de manutenção o orientador de uma unidade do telecentro informou que o prazo para reparo de um equipamento era baixo. Nos quadros de avisos havia sempre uma grande quantidade de cartazes com “normas de utilização” explícitas e rígidas, muitas vezes sendo os únicos avisos disponíveis nos murais das unidades.

As salas são compostas, via de regra, por um servidor Linux e dezenove estações *slim* que não possuem HD interno e realizam as requisições aos softwares instalados no servidor.

Esta arquitetura é utilizada como forma de diminuir o custo de instalação da rede e viabilizar a instalação do telecentro com um projeto *barato*. Contudo, as concordâncias mais baixas para as assertivas relacionadas à estes índices servem como um sinalizador que talvez a arquitetura não esteja atendendo adequadamente à demanda das comunidades.

Ao se desmembrar as assertivas pela questão de gênero, foi possível observar, contudo, que existe uma divergência significativa entre a percepção feminina e que assinalou com maior restrição a questão da segurança.

A qualidade das instalações encontradas nos telecentros pesquisados foi boa e mesmo ao cruzarmos os dados por tempo de inauguração, não encontramos diferenças significativas

entre as respostas. Porém, ao realizarmos a segmentação por região, ainda que fora do nível de significância estatística, encontramos um sistemático apontamento negativo das assertivas para os telecentros da região norte. Foi também nos telecentros da região norte que encontramos relatos de alguns casos de vandalismo às instalações.

As pontuações mais baixas desta dimensão infra-estrutura estão mais associadas à questão da qualidade e principalmente da “quantidade” dos equipamentos disponíveis para a comunidade, com valores médios das respostas em (60% e 54%), e menos relacionado com o “ambiente físico” que possuem médias mais elevadas (95% e 87%).

Encontramos as salas com uma alta taxa de ocupação, expirando-se o tempo de utilização de 60 minutos de cada sessão de uso livre, o próximo grupo normalmente entrava com lotação completa. O prazo para agendamento de uma nova sessão com frequência superava um dia.

As maiores queixas quanto a equipamentos vieram das unidades dos “Teleceus”, nas quais as assertivas 17 e 32 apresentaram valores de concordância de 50% e 17% respectivamente, bem abaixo dos resultados apresentados pelo conjunto de telecentros nesta dimensão, mesmo sendo que os equipamentos destas unidades semelhantes ao restante da rede. Neste sentido, é possível supor que a baixa avaliação esteja associada ao tipo de utilização que se requer em salas que se destinam a funcionar como laboratório de informática em escolas.

5.5.2 Dimensão Letramento Digital

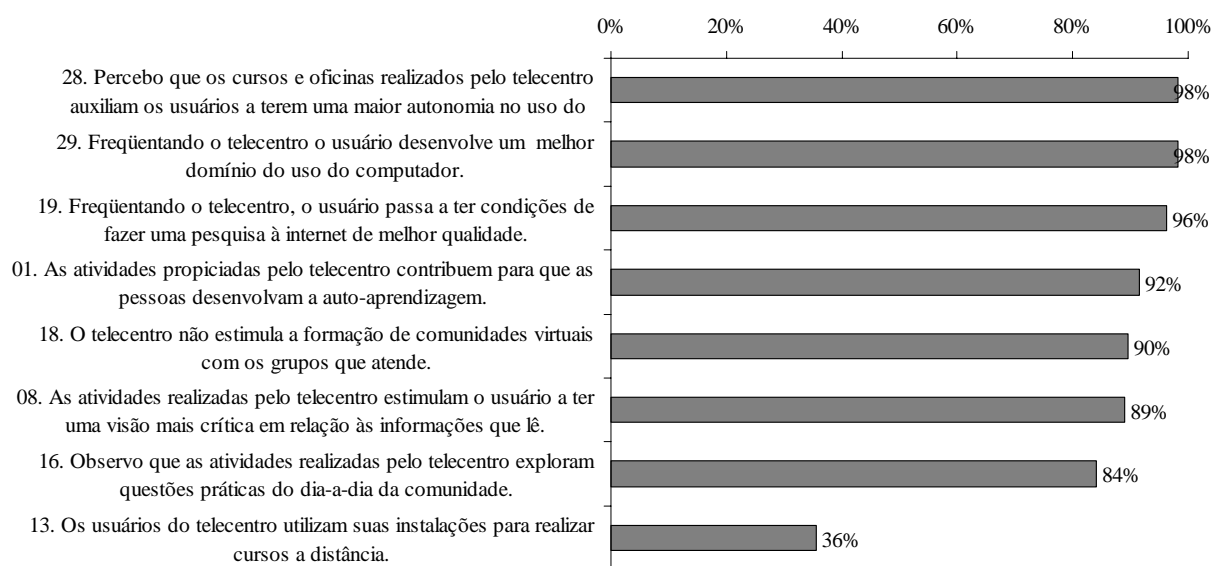


Gráfico nº 4 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão Letramento Digital

Esta dimensão se destaca pelos altos níveis de concordância por parte dos respondentes, demonstrando uma forte convicção por parte da equipe de atendimento sobre a capacidade dos telecentros de promover na comunidade um maior domínio no uso do computador, recebendo as assertivas correspondentes a este aspecto uma concordância de quase 100%. A única assertiva nesta dimensão que apresentou um comportamento de baixa concordância, diz respeito à utilização do telecentro para a realização de curso a distância, com 36%. Uma explicação para este resultado talvez esteja associado ao perfil dos usuários dos telecentros que se concentram em crianças e adolescentes, sendo os cursos à distância mais demandado por jovens e adultos.

Sobre estes resultados encontrados duas ressalvas podem ser levadas em consideração para a sua leitura. A primeira diz respeito ao fato desta dimensão estar associada às atividades relacionadas diretamente pelos respondentes. E a segunda, que se trata de uma dimensão de maior subjetividade e para uma avaliação mais completa, seria interessante um cruzamento com informações colhidas a partir das atividades realizadas pelos próprios usuários.

Nas visitas as unidades dos telecentros foram presenciadas cenas nas qual o usuário digitava com extrema dificuldade “*catando milho*”, mas no geral os usuários apresentam desenvoltura no uso do computador. A maior reflexão talvez possa ser em torno do tipo de utilização do computador que é realizada. E que atualmente está mais concentrada na participação de sites de relacionamento (Orkut), jogos online e comunicadores instantâneos como MSN e Yahoo Messenger.

5.5.3 Dimensão Conteúdo Digital

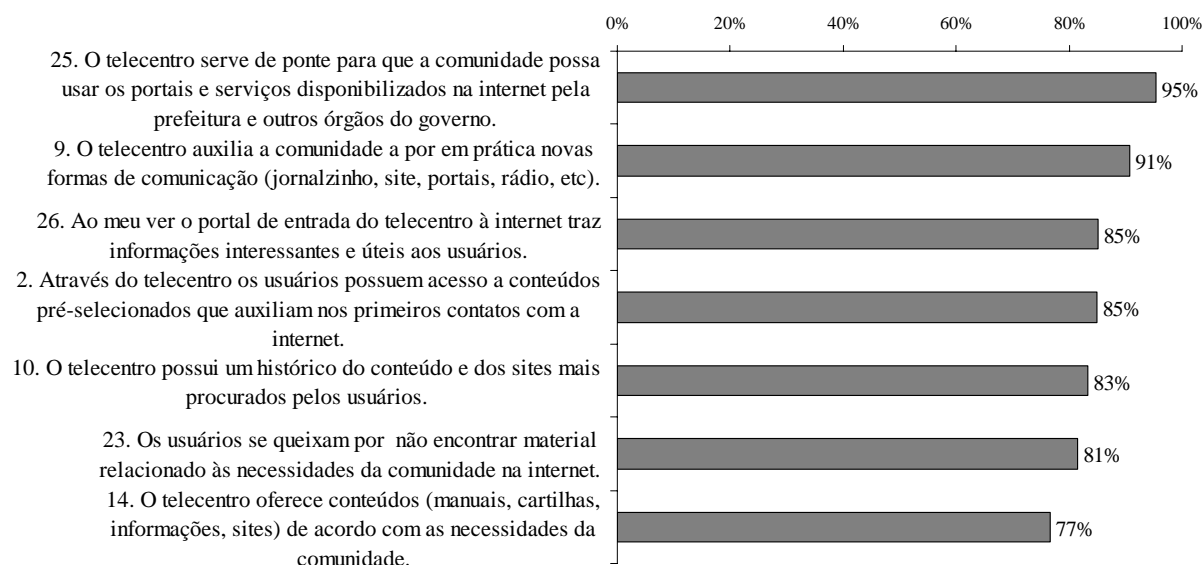


Gráfico nº 5 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão Conteúdo Digital

Na dimensão conteúdo digital também encontramos um elevado índice de concordância das assertivas. Todas as questões contribuíram positivamente, destacando-se a utilização do telecentro para acesso aos portais e serviços do governo.

Ações como regularização do CPF e emissão de segunda via de contas de água, luz e IPTU foram descritas, durante as visitas de campo, como rotineiras nos telecentros. Era comum encontrar nos murais orientações sobre como acessar os sites públicos. Outros conteúdos comuns se referiam a agências de emprego ou orientações sobre o mundo do trabalho.

Ao segmentar os telecentros por tempo de funcionamento é possível encontrar uma tendência nas unidades mais antigas de responderem com maior nível de concordância, destacando-se o auxílio a novas formas de comunicação como jornaizinhos e sites.

Na observação direta nas unidades de telecentros ouvimos relatos sobre estudantes que utilizavam os computadores para produzir os jornaizinhos que seriam depois distribuídos na escola, ou a senhora que criou um site e utilizava o telecentro para realizar comércio de produtos de beleza. Contudo, estas ações se despontavam mais como pontos isolados, que uma regra nas diferentes unidades. Os telecentros não disponibilizam para sua comunidade de ferramentas de comunicação ou de publicação de conteúdo, mesmo o seu portal, possui um caráter mais informativo, com um banco de dados para consulta à unidades do Telecentro e

notícias sobre o programa ou cursos ofertados. Em um outro link é possível ainda, ter acesso a um site específico sobre temas relacionados à terceira idade.

5.5.4 Dimensão Relacionamento com a Comunidade

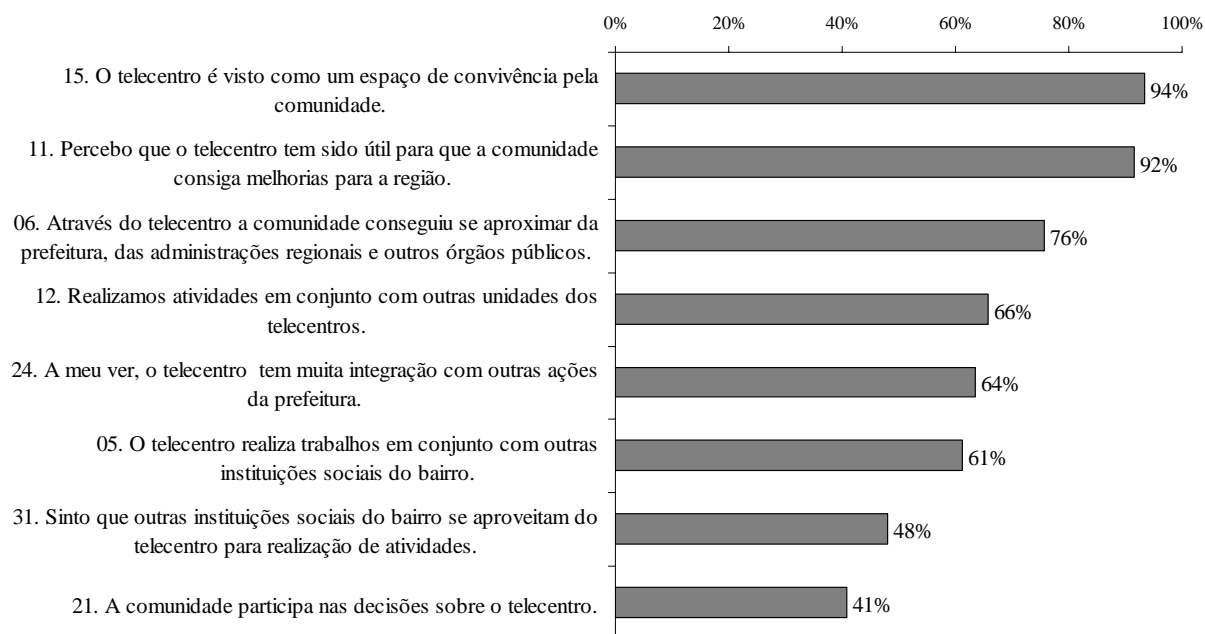


Gráfico nº 6 - Nível de Concordância com as Assertivas da Dimensão Relacionamento com a Comunidade

Nesta dimensão de análise, o conjunto das assertivas apresentou um baixo nível de concordância por parte dos respondentes (68%), que apesar de positivo, ficou abaixo do corte de 75% exigido pela pesquisa para considerá-lo de alta concordância, o que pode apontar para certo distanciamento do programa de telecentros em relação às comunidades nas quais atua.

Aqui aparece uma segmentação interessante. As assertivas 15, 11 e 06, que se referem a questões macro-sociais de relacionamento com a prefeitura e outras ações externas à comunidade apresentam um alto nível de concordância, enquanto que as assertivas 21, 31, 05 e 12 foram aquelas que puxaram os resultados da dimensão para baixo.

Estes resultados puderam ser observados em campo, quando mesmo em telecentros conveniados, os orientadores e supervisores relataram um distanciamento em relação à entidade que hospedava a sala do telecentro. O telecentro acabava sendo operado de uma forma independente às atividades realizadas pela instituição acolhedora.

Outro fator que talvez possa contribuir para este fraco relacionamento do telecentro com a comunidade seja o perfil dos usuários dos telecentros, que em sua maioria é composta por adolescentes e crianças que não atuam de forma direta na relação Sociedade – Estado – Comunidade.

Ao se fazer o recorte pelas variáveis de controle, não foi identificado uma diferenciação significativa entre os valores apresentados pelos respondentes, mesmo entre dentro os diferentes sistemas de administração dos telecentros.

Contudo, uma percepção positiva colhida em campo se refere ao fato da comunidade no entorno reconhecer a existência de uma unidade do telecentro. Foram poucas as vezes em que ao pedir indicação para chegar à unidade do telecentro no bairro, os moradores não souberam indicar a sua localização.

6. CONCLUSÕES

Nesta seção de considerações finais pretendemos realizar uma breve revisão dos principais pontos e resultados obtidos no estudo, ao realizar um cruzamento entre os resultados encontramos na pesquisa de campo, com as informações colhidas junto à coordenação do Programa de Telecentros e as questões abordadas na revisão teórica.

É importante ressaltar, conforme apresentado na Metodologia, que as características exploratórias deste estudo delimitam e restringem as conclusões, não permitindo o estabelecimento de afirmações definitivas sobre o resultado da pesquisa. De qualquer forma, a utilização de uma pesquisa quantitativa nos propiciou atingir um grande número de indivíduos no levantamento de campo e nos fornecer indícios que podem ser contrapostos com dados levados em observações e entrevistas.

Era Digital e Inclusão Digital

Da revisão da literatura, trouxemos as discussões sobre as transformações que as novas tecnologias têm acarretado na sociedade e a necessidade de intervenção para que o seu impacto seja no sentido de propiciar uma melhoria no conjunto amplo da sociedade, ao invés de aprofundar ainda mais uma já existente exclusão digital.

“Desenvolvimento sem a internet seria o equivalente a industrialização sem eletricidade na era industrial. É por isso que a declaração freqüentemente ouvida sobre a necessidade de se começar com os problemas reais do 3º mundo, designando com isso saúde, educação, água, eletricidade e assim por diante - antes de chegar à internet revela uma profunda incompreensão das questões atuais relativas ao desenvolvimento. Porque sem uma economia e um sistema de administração baseado na internet qualquer país tem pouca chance de gerar os recursos necessários para cobrir suas necessidades de desenvolvimentos num terreno sustentável – sustentável em termos econômicos, sociais e ambientais” (CASTELLS, 2002: 220).

Observou-se também, que ainda não existe uma definição fechada sobre o que é inclusão digital, as discussões iniciaram em torno da necessidade de propiciar acesso àqueles que não teriam condições de pagar pelo uso das novas tecnologias, mas evoluíram no sentido de incorporar outras dimensões necessárias ao processo de utilização das TICs. O uso pleno das

novas tecnologias exige, além do acesso, que os usuários sejam capazes de manipular a própria técnica e desenvolvam letramentos específicos (Warschauer: 2006:152) associados ao ambiente digital como: letramento computacional, informacional e midiático.

O uso das novas tecnologias devem ser socialmente significativo e contextualizado. Os diferentes autores parecem caminhar no sentido de definir inclusão digital como um processo, que indo além do mero *adestramento* sobre a utilização das ferramentas digitais, busca desenvolver uma relação crítica com o conhecimento e propiciar ao indivíduo e à comunidade capacidade de intervenção na sociedade da informação. A definição utilizada como norteadora do trabalho, foi a apresentada por pelo Instituto Ethos (CRUZ, 2004):

“A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.”

Contudo, na ação prática, encontra-se o desafio zelar para que o conceito de inclusão digital seja alcançado em toda sua extensão, principalmente quando se sai de experiências pequenas e bem controladas; e parte-se para grandes programas de política pública como é o caso do Telecentro Comunitário de São Paulo.

Ainda que existam outros tipos de ações como distribuição de computadores, barateamento dos custos de telecomunicações ou disponibilização pública de acesso à internet, como caso é das cidades digitais (PIRAÍ, 2007), o telecentro comunitário é o principal espaço utilizado para as ações de promoção da inclusão digital.

O movimento de telecentros está presente no âmbito internacional, apoiada por diferentes redes e instituições como UNESCO (2006); IDRC (2006), CHASQUINET (2007) e Somos@Telecentro (2007). No Brasil o movimento conta com uma forte presença das diferentes esferas do setor público e 3º setor, além de iniciativas conduzidas pela iniciativa privada (APÊNDICE 01)

Telecentros Comunitários

O Programa de Telecentros foi iniciado dentro de uma intensa perspectiva de democratização e universalização das novas tecnologias, com uma visão forte sobre quais os objetivos a serem alcançados com uma política de inclusão digital (SILVEIRA, 2005; VAZ, 2003; DELGADILLO et al, 2002). Contudo, a sua própria dinâmica de crescimento acabou trazendo alguns desafios importantes. Nos primeiros anos de operação até o período de consolidação descrito por Macadar (2004), enfrentou o desafio de manter a sua prática alinhada com o processo de rápida expansão do número de novas unidades e dispersão geográfica do projeto pela periferia que projeto passou a ter.

Já no período mais recente, a partir da fase de re-orientação (REINHARD, 2006) até os momentos atuais (apresentado neste trabalho), os problemas mais ligados à expansão foram equacionados e o programa conseguiu consolidar a sua gestão operação. Hoje o programa tem o seu funcionamento melhor estruturado, uma equipe de profissionais contratada como funcionários celetistas, salas com poucos computadores quebrados ou em manutenção, salas limpas e em boas condições, além de abertura regular de novas unidades. Contudo, o telecentro tem enfrentando um novo desafio: Alternância dos profissionais responsáveis pela sua coordenação (AUGUSTO E COUTO, 2007). Talvez o reflexo mais visível destas mudanças constantes seja a perda da memória do programa e ausência de um documento formalizado que oriente as políticas de inclusão digital que devem ser alcançadas por meio dos telecentros.

Sem uma orientação clara de quais objetivos o programa deve alcançar, o Telecentro corre o risco de permanecer em processo de constantes mudanças de prioridades, ou mesmo de desconfiguração. Além disso, a formulação de diretrizes possibilita a construção de um sistema de avaliação e acompanhamento contínuo sobre os resultados alcançados no programa, indo além da quantificação de parâmetros operacionais como número de usuários, taxa de utilização e cursos oferecidos utilizados hoje. Neste sentido, Whyte (1999:275) defende que o sistema de avaliação deve ser percebido como um sistema complexo e adaptativo, capaz de evoluir continuamente e dispor de um cruzamento de métricas que avalie as suas diferentes dimensões de atuação.

Dimensões de Análise da Inclusão Digital

Em atenção à questão problema, os resultados apontam que os profissionais que trabalham no programa de telecentros da cidade de São Paulo, reconheceram de forma positiva as quatro dimensões de análise utilizadas, contudo em Infra-estrutura (68%) e relacionamento com a comunidade (74%), o resultado obtido ficou abaixo do “nível de alta concordância” buscado como ideal no estudo.

Em infra-estrutura, os resultados obtidos junto aos respondentes apontam para uma inadequação entre a quantidade de equipamentos disponibilizados e a demanda das comunidades atendidas, enquanto que as assertivas relacionadas ao ambiente físico e funcionamento dos equipamentos apresentam um nível mais elevado de concordância nas respostas.

Esta avaliação em relação ao ambiente físico contrariou as expectativas iniciais da pesquisa, quando fomos a campo, esperávamos encontrar salas com um maior número de problemas de instalação e queixas, sobretudo nas unidades mais antigas. Vimos instalações antigas, simples, porém no geral em bom estado de conservação.

Na dimensão relacionamento com a comunidade, encontramos os níveis mais baixos de concordância dos respondentes, sobretudo nas assertivas que se referiam à participação da comunidade no telecentro e na realização de atividades conjuntas com outras instituições da sua região. Um problema que parece também ter sido identificado pela gestão dos telecentros, quando decidiu formar um grupo de estagiários de sociologia, que se dedica a realizar ações de mapeamento social do entorno do telecentro.

Já nas outras duas dimensões conteúdo digital e letramento digital, o nível de concordância das assertivas subiu respectivamente para: (83%) e (85%).

Conteúdo Digital apresentou um alto nível de concordância dos respondentes com as assertivas apresentadas, sobretudo nas questões relacionadas à possibilidade de acesso da comunidade a portais e serviços oferecidos pelo governo eletrônico. Destaca-se também uma parceria iniciada no segundo semestre de 2007 com o portal “Click Educação”, na qual se

disponibiliza acesso gratuito a material didático para alunos do ensino fundamental ou médio, que sejam usuários dos telecentros.

Uma ressalva que pode ser realizada, diz respeito à produção de conteúdo por parte da comunidade. Apesar deste atributo ter sido recebido com um alto nível de concordância no instrumento de coleta, ao se analisar as funcionalidades oferecidas pelo Programa de Telecentros, não foi localizado uma ação que envolvesse todas as unidades, no que se refere a fornecer espaço e ferramentas para que as comunidades pudessem, atuar de forma coletiva na produção de conteúdos. Mesmo o portal do Programa (www.telecentros.sp.gov.br), possui um caráter mais *informativo* e menos de estímulo à interação entre o seu público, neste sentido, se destaca a participação dos usuários do telecentros em comunidades de relacionamento como *Orkut*, ou em ferramentas de comunicação como *MSN e Yahoo Messenger*.

Por fim, nesta última dimensão analisada, Letramento digital, tivemos o conjunto de assertivas com o maior valor de concordância por parte dos orientadores e supervisores do telecentro. Os respondentes foram quase unânimes (98%) ao afirmar que os usuários dos telecentros desenvolvem um maior domínio do computador ao frequentar o telecentro. Mesmo durante as visitas foi comum os entrevistados comentarem com orgulho sobre caso de usuários que se desenvolveram muito ali.

Conforme sugerido na seção de análise nesta dimensão é possível levantar alguns pontos de ressalva, sobre os resultados encontrados. O primeiro diz respeito ao fato de estarmos inquirindo de uma forma direta sobre a principal atividade dos respondentes, que corresponde a 75% do seu tempo e a segunda ressalva diz respeito aos aspectos mais subjetivos e específicos do letramento, que vão além do manuseio adequado do computador. A análise do material de apoio utilizados nos cursos e oficinas, ou mesmo o tipo de atividades e exercícios aplicados, talvez possam ser úteis para ter uma maior segurança sobre o resultado encontrado.

Para a coordenação do Telecentro, a evolução do programa passa por reforçar os seus aspectos “educacionais”, ampliando o número de oficinas e cursos oferecidos e disponibilizando cursos online (APÊNDICE 5), sendo esta a principal característica que diferencia a iniciativa em relação aos telecentros do programa “Acessa SP” do governo do estado que apenas oferece acesso a computadores através de suas instalações.

Contudo, esta ênfase em aspectos “educacionais”, pode suscitar uma maior discussão sobre até que ponto o Telecentro deve entrar neste campo, sem se sobrepor às atividades desempenhadas por escolas da rede pública, ou particular de ensino. Ou qual seria o investimento necessário para que os Telecentros pudessem contratar professores ao invés de orientadores e supervisores para sua operação.

Desta forma, ao se distanciar de um modelo que oferece apenas acesso como é o caso dos telecentros comerciais (*Cybercafés* e *Lan Houses*), o telecentro excessivamente baseado em ensino/ alfabetização digital, pode se aproximar de um modelo de escolas de informática.

Mayobre (2006:58) argumenta que ao promover alfabetização digital, um telecentro atinge parte de sua missão, porém que a atividade mais significativa está em propiciar à comunidade condições de empregar a tecnologia, “trata-se não apenas de ler, senão de escrever com a TIC”, ou seja, de produzir conteúdo, de escrever a sua história.

Assim, como o acesso não é uma dimensão suficiente em si, o domínio no manuseio das novas tecnologias também não se apresenta como suficiente, sendo necessária a conjugação das demais dimensões para alcançar a inclusão digital.

Consideração Final

Esperamos que as reflexões lançadas neste pesquisa sobre as diferentes dimensões, que precisam ser observadas nas práticas de promoção da inclusão digital por telecentros, sejam úteis para gestores e demais profissionais, que se dedicam à difícil tarefa de promoção da inclusão digital.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ARENDRT, H. **A Condição humana**. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1981.
- AUGUSTO, H.; COUTO, V. **Prefeitura de SP expande a rede**. . In: A REDE. Jan. 2007
Disponível em: <http://www.arede.inf.br> Acessado em: Agosto de 2007
- BAGGIO, R. **A sociedade da informação e a infoexclusão. Ciência da Informação**.
Brasília: Editora, v. 29, n.2:16-21. Maio/Ago. 2000.
- BALBONI, M. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2006**. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007.
- CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade** Rio de Janeiro: Jorge Zahar. Ed, 2003
- CAZORIA, I; SILVA, C.; VENDRAMINI, C. e BRITO, M. **Adaptação e Validade de uma Escala de Atitudes em Relação à Estatística. Atas da Conferência Internacional Experiências e Expectativas do Ensino de Estatística – Desafios para o Século XXI**. Florianópolis, Brasil, Setembro, 1999.
- CDI. **Comitê de Democratização da Internet**. Disponível em: www.cdi.org.br - Acesso em Setembro/ 2006.
- CHAUÍ, M. **Convite à filosofia**. 13ª Ed. São Paulo: Ática, 2005.
- CHISNALL: M. **Pesquisa Mercadológica, Técnicas de Escalograma em Pesquisa de Marketing**. 1ª ed., Capítulo 9. São Paulo: Editora Saraiva, 1980.
- COLOMER, M. **TELECENTROS COMUNITARIOS: Análisis de Experiencias EN PAÍSES EN DESARROLLO**. Trabalho de Conclusão Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, 2002. Disponível: <http://uib.colnodo.apc.org/documentos.html>. Acesso em: 15 de Março de 2007.
- COOPER, Donald. **Métodos de pesquisa em Administração**. 7ª Ed. - Brookman, 2003.
- CRUZ, R. **Lan House leva internet à periferia: Centros Pagos Crescem nos bairros pobres e se tornam o principal local de acesso à rede para baixa renda**. O Estado de São Paulo, São Paulo, 24 de Dezembro de 2006.
- _____. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.
- DANTAS, M. **A lógica do Capital-Informação: a fragmentação dos monopólios e a**

- monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais.** Rio de Janeiro: Ed. Contraponto, 2002.
- DELGADILLO, K., **Un ensayo de socialización de la experiencia de TELELAC de telecentros de Latinoamérica y el Caribe. Compartiendo lecciones aprendidas por los telecentros y fortalecimiento de sus acciones al servicio de la sociedad civil.** Quito - 2000. Disponível em: www.tele-centros.org . Acesso em 10 de Outubro- 2005.
- DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. **Telecentros Comunitários para o Desenvolvimento Humano.** Lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Quito - Equador- Fundação Chasquinet, 2002.
- DIAS, L. R.; CORNILS. **Inclusão: 4,4 mil telecentros têm apoio federal.** In: A REDE. n.13:11-17, dez. 2005.
- DOWBOR, L. **Educação e Trabalho no Capitalismo Moderno.** In: BRUNO, L (Orgs.) Educação e Trabalho no Capitalismo Contemporâneo. São Paulo: Atlas, 1996.
- FES. **Friedrich Ebert Stiftung.** Disponível em: <http://www.fes.org.br/> Acessado em: Junho de 2007
- FREIRE, P. **Conscientização. Teoria e Prática da Libertação.** Uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. 3 ed. São Paulo, Ed. Moraes, 1980
- GASPAR, A. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Mapa da Inclusão Digital.** Disponível em: <http://inclusao.ibict.br/index.php> . Acesso em: 15 de Junho de 2007.
- GÓMEZ, R; HUNT, P; LAMOUREUX, E. **Telecentros en la mira: ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?** Revista Latinoamericana de Comunicación. CHASQUINET, Junho, 1999. Disponível em: <http://www.tele-centros.org> acessado em Maio de 2006
- GUZZI, A. **Tendências de uso da internet em locais públicos.** Relatório Técnico. Programa ACESSA São Paulo. Junho de 2002.
- HUDSON, H. **Designing Research for Telecentre evaluation.** Fars Hills Workshop, September 1999. Quebec – Canada.
- IDRC. **International Development Research Centre.** Disponível no endereço: http://www.idrc.org/en/ev-8513-201-1-DO_TOPIC.html Acesso em: Setembro de 2006.

JENSEN, M; ESTERHUYSEN, A. **The Telecentre Cookbook for Africa: Recipientes for self-sustainability** – Paris: UNESCO, 2001. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org> . Acesso em: Maio de 2006.

LÉVY, P. **A Inteligência Coletiva**. São Paulo: Loyola, 1993.

_____. **Cibercultura**. Trad. Carlos Irineu da Costa 2. ed. São Paulo: Ed. 34, 1999

LITTO, F. **TELECENTROS COMUNITÁRIOS - UMA RESPOSTA À "EXCLUSÃO DIGITAL"; REVISTA ELETRÔNICA - PROJETO APRENDIZ - (GILBERTO DIMENSTEIN);** São Paulo Disponível em: www.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/f_litto/index.htm Acesso em : Março de 2000.

MACADAR, M. A., **Inclusão Digital no Brasil: o processo de gestão de telecentros**.2004.Tese (Doutorado). FEA- USP. São Paulo

MACADAR, M. A.; REINHARD, Nicolau. **Refletindo sobre iniciativas de inclusão digital no Brasil: o que podemos esperar delas?**. In: II Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET), 2006, Resende-RJ. Anais do II Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET), 2006. Disponível em: www.aedb.br/seget/ Acesso em Julho de 2007

_____. **Understanding the interplay between actors involved in the development of an organisation for telecentre network management: The E-citizenship project of the City of São Paulo (Brazil)**. In: 8th International Working Conference of IFIP WG 9.4, 2005, Abuja, Nigeria. Proceedings of the 8th International Working Conference of IFIP WG 9.4, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing** – Uma Orientação Aplicada. 3ª. ed, Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas,1999.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing: Metodologia, Planejamento, Execução, Análise**. Volume 1, 2 ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1994.

MATTOS, F. **Os Limites da Inclusão Digital no Brasil. "Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura"**. Anais, 2005. Disponível em: www.gepicc.ufba.br/enlepicc/pdf/FernandoMattos.pdf. Acesso em: Outubro de 2006.

MAYOBRE, E. **Políticas de Promoción de Telecentros en América Central**. UNESCO, San José, Costa RICA. 2006 Pg. 43 a pg 97

- PERREIRA, J.C.R. **Análise de Dados Qualitativos: Estratégias Metodológicas para Ciências da Saúde, Humanas e Sociais.** 2ª ed. São Paulo: Edusp, 1999.
- PIRAÍ. **PIRAÍ DIGITAL.** Disponível em: <http://www.piraidigital.com.br/> Acessado em Outubro 2007
- RAPP, M. **Política Pública, informação e cultura.** V ENLEPICC - Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura. Salvador, 2005
- Disponível em: <http://www.gepicc.ufba.br/enlepicc/> acessado em: Fevereiro de 2007
- REILLY, K; GÓMEZ, R. **Comparing Approaches: Telecentre Evaluation Experiences in Ásia na Latin América.** The Eletronic Journal on Information System in Development Countries. EJISDC, Volume 4 (2001) Disponível em: <http://www.is.cityu.edu.hk/ejisdc/ejisdc.htm> Acesso em Agosto de 2006.
- REDE. **Telecentros – Mudança na rede de São Paulo.** Edição nº 3 – Jun/2005
- Disponível em: <http://www.arede.inf.br> Acessado em: Maio/2007
- REINHARD, Nicolau; MACADAR, M. A. **Governance and Management in the São Paulo Public Telecentre Network.** Information Technology for Development, Hoboken, USA, v. 12, n. 3:241-246, 2006. Disponível em: www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/abstract/112685151/ABSTRACT?CRETRY=1&SRETRY=0
- Acesso em: Agosto 2007
- RITS. **Rede de Informação para o terceiro Setor.** Disponível em: www.rits.org.br, Acesso em: Setembro de 2006.
- ROTA, J. **Políticas para el Fomento, Desarrollo, Sostenibilidad y Evaluación de Telecentros en Centroamérica.** San José, Costa RICA: UNESCO. 2006 Pg. 5 a pg 42
- SALDANHA, P; ELHAJJI, M. **Telecentros: um instrumento tecno-cognitivo contra a exclusão social.** 2004. XI Sipec - Sudeste. **Telecentros: um instrumento tecno-cognitivo contra a exclusão social.** 2004. Disponível em: <http://www.uff.br/ciberlegenda/> Acesso em: Março de 2007.
- SANTELLA, L. **Cultura e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura.** São Paulo. Ed.Paulus, 2003
- SAMPA.ORG. Disponível em: www.sampa.org Acesso em: Outubro de 2004.
- SCHWARZELMÜLLER, Anna F. **Inclusão digital: Uma abordagem alternativa.** "Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura".

- Anais, 2005. Disponível em: www.gepicc.ufba.br/enlepicc/pdf/FernandoMattos.pdf. Acesso em: Outubro de 2006.
- SELAIME, G. **Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo**. Rio de Janeiro: RITS. 2004.
- SILVA, H.; JAMBEIRO; LIMA, J. *et al.* **Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania**. *Ci. Inf.*, jan./abr. 2005, vol.34, no.1, p.28-36. ISSN 0100-1965.
- SILVEIRA, S. A. **Projeto e-cidadania: São Paulo no combate à exclusão digital**. SAMPA.ORG Disponível em: <http://www.sampa.org/> Acessado em: Agosto de 2005
- _____, S A. **Exclusão Digital: A miséria na era da informação**. São Paulo: Ed. Fundação Perseu Abramo, 2001.
- SILVEIRA, S.A. (coord) **Toda esta gente**. São Paulo: Imprensa da Coordenadoria do Governo Eletrônico, 2003.
- SOMOS@TELECENROS. **Rede latino-americana e caribenha de apoio a iniciativas comunitárias de inclusão digital** Disponível em: <http://telecentros.org/paginas/inicio.php> Acessado em Junho de 2007
- TAKAHASHI, T. (organizador). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde-Brasília, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TELECENRO. **Telecentro Comunitário da Prefeitura de São Paulo**. Disponível em: <http://www.telecentros.sp.gov.br/> Acesso em Julho de 2007.
- TIBIRIÇÁ, B., **Telecentros de São Paulo: Tecnologia de Informação no Combate à Pobreza**. III Seminário ATTID - Acessibilidade, TI e Inclusão Digital, São Paulo- SP. Disponível em: <http://hygeia.fsp.usp.br/acessibilidade/> Acessado em: Outubro de 2006.
- TORNERO, J. **Recomendaciones para la Generación y Desarrollo de Contenidos para Telecentros de la Región Centroamericana**. . UNESCO, San José, Costa RICA. 2006 Pg. 199 a pg 260
- UNESCO. **Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura**. Disponível em: http://www.unesco.org.br/areas/ci/index_html/mostra_documento Acessado em: Agosto 2006

VAZ, J.C. **Telecentro - Plano de Inclusão Digital e Cidadania**. São Paulo – SP. Programa gestão pública e cidadania. FGV. São Paulo, 2003. Disponível em: <http://inovando.fgvsp.br/conteudo/publicacoes/publicacao/20experiencias/20experiencias2003.htm> Acesso em Setembro de 2006.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e Inclusão Social**. A exclusão digital em debate. São Paulo: Ed. Senac, 2006.

WHYTE. A. **Understanding the Role of Community Telecentres in Development - A Proposed Approach to Evaluation**, in Gomez R., Hunt P., Lamoureux E. (eds) (1999). *Telecentre Evaluation and Research: a global perspective*, Ottawa: IDRC

ZILER.:J. **Mapa brasileiro da exclusão digital - I Colóquio Latino-Americano sobre Inclusão Digital: Os Desafios Regionais**. Anais. Disponível em: <http://www.cpqd.com.br/site/ContentView.php?cd=2931> Acesso em Outubro de 2006.

APÊNDICES

- APÊNDICE 01** Quadro Resumo das Principais Iniciativas de Inclusão Digital no Brasil investigadas até out/2004 por Macadar (2004)
- APÊNDICE 02:** Questionário aplicado aos funcionários dos telecentros
- APÊNDICE 03:** Análise de Confiabilidade Interna das Assertivas utilizadas na pesquisa
- APÊNDICE 04:** Nível de concordância segmentada pelas variáveis de controle – Dimensão Relacionamento com a Comunidade
- APÊNDICE 05** – Entrevista com o Coordenador de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo

APÊNDICE 01: Quadro Resumo das Principais Iniciativas de Inclusão Digital no Brasil investigadas até out/2004.

Setor	Programa	Iniciador Principal	Início	Site	
Terceiro Setor	Escolas de Informática e Cidadania (EICs)	CDI Nacional	1995	www.cdi.org.br	
	Espaços de Informática e Cidadania (EICs)	CDISP	1995	-	
	Kidlink Brasil	Marisa Lucea iniciou o projeto no Brasil, para sua tese de doutorado em 1997.	1995	www.kidlink.org/portuguese	
	Estação Futuro	Viva Rio	2001	www.vivario.org.br	
	Rede Saci	CECAE/USP, RNP, Amankay, NCE-UFRJ	1999	www.saci.org.br	
	Cibersolidário em Rede	Cipó Comunicação Interativa	2000	www.cipo.org.br	
	Aprendiz e OldNet	Cidade Escola Aprendiz	1997	www.aprendiz.com.br	
	Gemas da Terra - Rede Rural TC Comum.	Rede Gemas da Terra	2001	www.gemasdaterra.org.br	
	Programa para o Futuro	Instituto Porto Digital	2001	www.portodigital.org	
	Sampa.org	Instituto Florestan Fernandes	2000	www.sampa.org	
	Sua escola a 2000 por hora	Instituto Ayrton Senna	1999	www.escola2000.org.br	
Setor Privado	Programas de Inclusão Digital no Trabalho	EIC	Alstom	2001	www.alstrom.com.br
		EIC	Castrol		www.castrol.com.br
		Espaços do Saber Digital	Embraco	2003	www.embraco.com.br
		CapacitAÇÃO	Fleury	2002	www.fleury.com.br
		EIC	Philips	2002	www.philips.com.br/social
		EIC	Sadia	2001	www.sadia.com.br
		EIC	Siemens	2002	www.siemens.com.br

Setor	Programa	Iniciador Principal	Início	Site	
Programas de Inclusão Digital no Trabalho	EducaRede e Outros	Fundação Telefônica	1999	www.funcacaotelefonica.com.br	
	Escol@ Virtual	Fundação Bradesco		www.fundacaobradesco.com.br	
	Telemar Educação	Instituto Telemar	2002	www.projetotelemareducacao.com.br	
	Programas de Inclusão Digital com Diversos Enfoques	Consulado da Mulher	Multibrás	2002	www.consuladodamulher.com.br
		EU-Cidadão	Unisinos	2003	www.eu-cidadao.com.br
		Garagem Digital	HP Brasil e Fundação Abrinq	2001	www.fundabring.org.br
		Reinventando a Educação KidSmart e Abrindo os Olhos	IBM Brasil	1998	www.ibm.com.br
Setor Privado	Programas de Inclusão Digital com Diversos Enfoques	Reinventando a Educação KidSmart e Abrindo os Olhos	IBM Brasil	1998	www.ibm.com.br
		InterClubhouse	Intel	2002	www.institutodombosco.org.br/clubhouse.htm
		McInternet	McDonald's	2001	www.mcdonalds.com.br
Setor Público	Programas de Inclusão Digital de Governos Estaduais e Municipais	Telecentros de Informações e Negócios	Sebrae		www.sebrae.com.br
		Acessa SP	Governo do Estado de São Paulo	2001	www.acessasp.gov.br
		Cidadão Digital e Via Pública	Procergs/RS	2000	www.viapublica.rs.gov.br
		Digitando o Futuro	Prefeitura Municipal de Curitiba	2000	www.digitandoofuturo.org.br
		Escola do Futuro	Universidade de São Paulo	1989	www.futuro.usp.br
		Ilhas Digitais	Governo do Estado do Ceará	2001	www.soma.ce.gov.br
		Internet Sênior	Prodmege/MG	2001	www.prodmege.mg.gov.br/isenior
		Liberdade Digital e outros	Proderj/RJ	2001	www.proderj.rj.gov.br
		Navegar	Prodap/AP	2000	www.ap.gov.br/navegar
		Paranavegar	Celepar/PR	2003	www.pr.gov.br/eparana
	Programa Telecentros de Porto Alegre	Procempa/RS	2000	www2.portoalegre.rs.gov.br/smdhsu	
	E-cidadania da cidade de São Paulo	Coordenadoria do Governo Eletrônico (CGE) da Pref. de São Paulo	2000	www.telecentros.sp.gov.br	
	Programa Brasileiro de Inclusão Digital - Governo Federal	CorreiosNet	ECT e Ministério das Comunicações	2000	www.correios.com.br/endercoeletronico
		GESAC	Ministério das Comunicações	2003	www.gesac.gov.br
		Telecentro para apoio à Inclusão Digital, Social e Empreendedorismo	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	2004	www.desenvolvimento.gov.br
Rede Floresta de Inc. Digital - Topawa Ka'a		Eletronorte	2003	www.topawa-kaa.gov.br	

Adaptado de Macadar (2004:06)

APÊNDICE 02: Questionário Aplicado Aos Funcionários Dos Telecentros

Olá,

Primeiramente, gostaria de agradecer a sua colaboração.

Este questionário foi elaborado com a intenção de **pesquisar o funcionamento do programa "Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo"**. Precisamos das suas informações para atingir o objetivo de entendê-lo de maneira mais próxima da realidade. O seu preenchimento não deve passar de **08 minutos**.

O questionário está dividido em duas partes: A primeira consiste num **conjunto de afirmativas** que busca **avaliar a sua percepção pessoal** a respeito de cada frase, ou seja, **não há "certo" ou "errado"**. Manifeste a sua **concordância ou discordância** com cada afirmativa fazendo um "X" na opção correspondente à sua opinião.

A segunda parte contém **dados de caracterização**, que vão nos auxiliar a formar o **perfil do conjunto dos entrevistados**.

Gostaríamos de ressaltar o **caráter estritamente acadêmico** desta pesquisa, garantindo-lhe o **sigilo absoluto** das suas respostas que serão tratadas de forma consolidada sem distinção individual.

Questionário de Pesquisa

Marque com um "X" a opção que melhor expressa a sua opinião.

Nº	Questão	Discordo Bastante	Discordo um pouco	Discordo	Concordo	Concordo um pouco	Concordo bastante
01	As atividades propiciadas pelo telecentro não contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.						
02	Através do telecentro os usuários possuem acesso a conteúdos pré-selecionados que auxiliam nos primeiros contatos com a internet.						
03	Vejo que o tempo determinado para cada sessão de uso livre é insuficiente para o usuário.						
04	O telecentro possui uma boa conexão com a internet.						
05	O telecentro realiza trabalhos em conjunto com outras instituições sociais do bairro.						
06	Através do telecentro a comunidade conseguiu se aproximar da prefeitura, da administração regional e outros órgãos públicos.						
07	O ambiente físico do telecentro não é acolhedor para a comunidade.						
08	As atividades realizadas pelo telecentro não estimulam o usuário a ter uma visão mais crítica em relação às informações que lê.						
09	O telecentro não auxilia a comunidade a por em prática novas formas de comunicação (jornalzinho, site, portais, rádio, etc).						

Nº	Questão	Discordo Bastante	Discordo um pouco	Discordo	Concordo	Concordo um pouco	Concordo bastante
10	O telecentro não possui um histórico do conteúdo e dos sites mais procurados pelos usuários.						
11	Percebo que o telecentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região.						
12	Realizamos atividades em conjunto com outras unidades dos telecentros.						
13	Os usuários do telecentro não utilizam suas instalações para realizar cursos a distância.						
14	O telecentro oferece conteúdos (manuais, cartilhas, informações, sites) de acordo com as necessidades da comunidade.						
15	O telecentro não é visto como um espaço de convivência pela comunidade.						
16	Observo que as atividades realizadas pelo telecentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.						
17	A configuração dos computadores disponíveis no telecentro está adequada para as necessidades da comunidade						
18	O telecentro não estimula a formação de comunidades virtuais com os grupos que atende.						
19	Freqüentando o telecentro, o usuário passa a ter condições de fazer uma pesquisa à internet de melhor qualidade.						
20	Em minha opinião, a quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção é muito grande.						
21	A comunidade não participa nas decisões sobre o telecentro.						
22	Por ação do telecentro a comunidade passou a produzir mais conteúdos sobre o bairro e o cotidiano das pessoas que moram por aqui.						
23	Os usuários se queixam por não encontrar material relacionado às necessidades da comunidade na internet.						
24	A meu ver, o telecentro não tem muita integração com outras ações da prefeitura.						
25	O telecentro serve de ponte para que a comunidade possa usar os portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.						
26	Ao meu ver o portal de entrada do telecentro à internet não traz informações interessantes e úteis aos usuários.						
27	Os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no telecentro.						
28	Percebo que os cursos e oficinas realizados pelo telecentro auxiliam os usuários a terem uma maior autonomia no uso do computador.						
29	Freqüentando o telecentro o usuário desenvolve um melhor domínio do uso do computador.						

Nº	Questão	Discordo Bastante	Discordo um pouco	Discordo	Concordo	Concordo um pouco	Concordo bastante
30	Em minha opinião, o telecentro não é um local seguro para se frequentar.						
31	Sinto que outras instituições sociais do bairro não se aproveitam do telecentro para realização de atividades.						
32	A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.						

Perfil do Entrevistado

1. Qual o seu sexo: a. () Feminino b. () Masculino 2. Qual a sua idade: _____

3. Há quanto tempo você trabalha no telecentro? _____ Anos e ____ Meses

4. Indique seu Nível de escolaridade			
	Ensino Fundamental (Até 8ª série)	a. () Incompleto	b. () Completo
	Ensino Médio (colegial)	c. () Incompleto	d. () Completo
	Ensino Superior	e. () Incompleto	f. () Completo
	Pós-graduação	g. () Incompleto	h. () Completo

5. Qual a sua função atual?

a. () Orientador

b. () Supervisor

c. () Estagiário

e. () Outros: _____

11. Você gostaria de fazer alguma outra observação?
(O que poderia ser melhorado no telecentro? Alguma outra idéia?)

E por hoje é só!!!

Muito Obrigado ☺

APÊNDICE 03: Análise de Confiabilidade Interna das Assertivas utilizadas na pesquisa

Alfa de Cronbach's	Alfa de Cronbach's para variáveis padronizadas	Número de variáveis
0,852963101	0,858514431	32

Variáveis	Alfa de Cronbach's com a variável excluída
1- As atividades propiciadas pelo telecentro não contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.	0,846818
2- Através do telecentro os usuários possuem acesso a conteúdos pré-selecionados que auxiliam nos primeiros contatos com a internet.	0,852951
3- Vejo que o tempo determinado para cada sessão de uso livre é insuficiente para o usuário.	0,851664
4- O telecentro possui uma boa conexão com a internet.	0,850936
5- O telecentro realiza trabalhos em conjunto com outras instituições sociais do bairro.	0,849188
6- Através do telecentro a comunidade conseguiu se aproximar da prefeitura, da administração regional e outros órgãos públicos.	0,848088
7- O ambiente físico do telecentro não é acolhedor para a comunidade.	0,850298
8- As atividades realizadas pelo telecentro não estimulam o usuário a ter uma visão mais crítica em relação às informações que lê.	0,843558
9- O telecentro não auxilia a comunidade a por em prática novas formas de comunicação (jornalzinho, site, portais, rádio, etc).	0,847161
10- O telecentro não possui um histórico do conteúdo e dos sites mais procurados pelos usuários.	0,847437
11- Percebo que o telecentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região.	0,845349
12- Realizamos atividades em conjunto com outras unidades dos telecentros.	0,846447
13- Os usuários do telecentro não utilizam suas instalações para realizar cursos a distância.	0,856797
14- O telecentro oferece conteúdos (manuais, cartilhas, informações, sites) de acordo com as necessidades da comunidade.	0,851708
15- O telecentro não é visto como um espaço de convivência pela comunidade.	0,843487
16- Observo que as atividades realizadas pelo telecentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.	0,844255
17- A configuração dos computadores disponíveis no telecentro está adequada para as necessidades da comunidade	0,846205
18- O telecentro não estimula a formação de comunidades virtuais com os grupos que atende.	0,857022

19- Frequentando o telecentro, o usuário passa a ter condições de fazer uma pesquisa à internet de melhor qualidade.	0,846909
20- Em minha opinião, a quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção é muito grande.	0,841845
21- A comunidade não participa nas decisões sobre o telecentro.	0,852188
22- Por ação do telecentro a comunidade passou a produzir mais conteúdos sobre o bairro e o cotidiano das pessoas que moram por aqui.	0,848083
23- Os usuários se queixam por não encontrar material relacionado às necessidades da comunidade na internet.	0,849080
24- A meu ver, o telecentro não tem muita integração com outras ações da prefeitura.	0,845947
25- O telecentro serve de ponte para que a comunidade possa usar os portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.	0,849367
26- A meu ver o portal de entrada do telecentro à internet não traz informações interessantes e úteis aos usuários.	0,851265
27- Os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no telecentro.	0,848643
28- Percebo que os cursos e oficinas realizados pelo telecentro auxiliam os usuários a terem uma maior autonomia no uso do computador.	0,844299
29- Frequentando o telecentro o usuário desenvolve um melhor domínio do uso do computador.	0,847128
30- Em minha opinião, o telecentro não é um local seguro para se frequentar.	0,845900
31- Sinto que outras instituições sociais do bairro não se aproveitam do telecentro para realização de atividades.	0,858208
32- A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.	0,855087

APÊNDICE 04: Nível de concordância segmentada pelas variáveis de controle – Dimensão Relacionamento com a Comunidade

		15- O telecentro não é visto como um espaço de convivência pela comunidade.		11- Percebo que o telecentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região.		6- Através do telecentro a comunidade conseguiu se aproximar da prefeitura, da administração regional e outros órgãos públicos.		12- Realizamos atividades em conjunto com outras unidades dos telecentros.		24- A meu ver, o telecentro não tem muita integração com outras ações da prefeitura.		5- O telecentro realiza trabalhos em conjunto com outras instituições sociais do bairro.		31- Sinto que outras instituições sociais do bairro não se aproveitam do telecentro para realização de atividades.		21- A comunidade não participa nas decisões sobre o telecentro.	
		Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância
34- Sexo	1- Feminino	7,0	93,0	7,0	93,0	24,6	75,4	35,1	64,9	33,3	66,7	36,4	63,6	47,4	52,6	52,6	47,4
	2- Masculino	5,9	94,1	10,0	90,0	24,0	76,0	33,3	66,7	40,0	60,0	41,2	58,8	56,9	43,1	66,7	33,3
35- Faixa Etária	Até 21 anos	4,0	96,0	4,0	96,0	24,0	76,0	48,0	52,0	48,0	52,0	41,7	58,3	44,0	56,0	60,0	40,0
	Entre 21 anos e 25 anos	4,0	96,0	8,0	92,0	25,0	75,0	28,0	72,0	32,0	68,0	36,0	64,0	40,0	60,0	60,0	40,0
	Entre 25 anos e 30 anos	8,7	91,3	17,4	82,6	30,4	69,6	34,8	65,2	30,4	69,6	43,5	56,5	60,9	39,1	69,6	30,4
	Mais de 30 anos	11,5	88,5	7,7	92,3	19,2	80,8	23,1	76,9	34,6	65,4	32,0	68,0	57,7	42,3	50,0	50,0
36- Tempo de trabalho	Até 1 ano	4,3	95,7	6,4	93,6	21,3	78,7	42,6	57,4	34,8	65,2	37,8	62,2	53,2	46,8	57,4	42,6
	Entre 1ano e 2 anos	5,6	94,4	5,6	94,4	27,8	72,2	22,2	77,8	50,0	50,0	38,9	61,1	50,0	50,0	61,1	38,9
	Entre 2 ano e 3 anos		100,0	11,8	88,2	23,5	76,5	23,5	76,5	29,4	70,6	47,1	52,9	58,8	41,2	58,8	41,2
	Mais que 3 anos	13,0	87,0	8,7	91,3	21,7	78,3	26,1	73,9	26,1	73,9	26,1	73,9	43,5	56,5	56,5	43,5
37- Nível de Escolaridade	1- Ensino Médio	7,4	92,6	5,7	94,3	20,4	79,6	27,8	72,2	37,0	63,0	41,5	58,5	48,1	51,9	55,6	44,4
	2- Superior Incompleto	7,0	93,0	11,6	88,4	27,9	72,1	39,5	60,5	35,7	64,3	38,1	61,9	55,8	44,2	62,8	37,2
	3- Superio Completo		100,0	10,0	90,0	33,3	66,7	50,0	50,0	40,0	60,0	30,0	70,0	60,0	40,0	70,0	30,0
38- Função no telecentro	Estagiário		100,0	14,3	85,7		100,0	57,1	42,9	42,9	57,1	14,3	85,7	57,1	42,9	42,9	57,1
	Orientador	4,7	95,3	6,3	93,7	23,8	76,2	35,9	64,1	39,1	60,9	45,2	54,8	40,6	59,4	59,4	40,6
	Supervisor	10,8	89,2	10,8	89,2	29,7	70,3	27,0	73,0	30,6	69,4	32,4	67,6	70,3	29,7	62,2	37,8
44- Região	1- Zona Leste	2,2	97,8	2,2	97,8	15,6	84,4	32,6	67,4	20,0	80,0	34,1	65,9	41,3	58,7	65,2	34,8
	2- Zona Sul	2,8	97,2	11,1	88,9	22,2	77,8	19,4	80,6	38,9	61,1	41,7	58,3	50,0	50,0	52,8	47,2
	3- Zona Norte	23,8	76,2	20,0	80,0	38,1	61,9	61,9	38,1	57,1	42,9	38,1	61,9	76,2	23,8	66,7	33,3
	4- Zona Oeste		100,0		100,0		100,0	50,0	50,0	50,0	50,0	100,0	50,0	50,0	50,0		100,0
	5- Centro		100,0		100,0	100,0		33,3	66,7	100,0		33,3	66,7	66,7	33,3	33,3	66,7
45- Sistema de Administração	1- Administração Direta	7,2	92,8	7,4	92,6	21,7	78,3	36,2	63,8	44,1	55,9	46,3	53,7	55,1	44,9	59,4	40,6
	2- Convênio	6,1	93,9	6,1	93,9	30,3	69,7	30,3	69,7	21,2	78,8	21,2	78,8	45,5	54,5	57,6	42,4
	3- Teleceu		100,0	33,3	66,7	20,0	80,0	33,3	66,7	33,3	66,7	50,0	50,0	50,0	50,0	66,7	33,3
46- Ano de Inauguração do Telecentro	Até 2003	10,2	89,8	8,6	91,4	20,7	79,3	37,3	62,7	31,0	69,0	43,9	56,1	50,8	49,2	57,6	42,4
	Após 2003	2,0	98,0	8,2	91,8	28,6	71,4	30,6	69,4	42,9	57,1	32,7	67,3	53,1	46,9	61,2	38,8

APÊNDICE 04 (cont.): Nível de concordância segmentada pelas variáveis de controle – Dimensão Infra-estrutura

		30- Em minha opinião, o telecentro não é um local seguro para se frequentar.		7- O ambiente físico do telecentro não é acolhedor para a comunidade.		3- Vejo que o tempo determinado para cada sessão de uso livre é insuficiente para o usuário.		20- Em minha opinião, a quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção é muito grande.		17- A configuração dos computadores disponíveis no telecentro está adequada para as necessidades da comunidade		4- O telecentro possui uma boa conexão com a internet.		27- Os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos equipamentos disponíveis no telecentro.		32- A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.	
		Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância
34- Sexo	1- Feminino	7,0	93,0	10,5	89,5	14,0	86,0	12,3	87,7	30,4	69,6	38,6	61,4	36,8	63,2	42,1	57,9
	2- Masculino	2,0	98,0	15,7	84,3	15,7	84,3	21,6	78,4	38,0	62,0	39,2	60,8	43,1	56,9	51,0	49,0
35- Faixa Etária	Até 21 anos	8,0	92,0	16,0	84,0	20,0	80,0	24,0	76,0	36,0	64,0	56,0	44,0	40,0	60,0	52,0	48,0
	Entre 21 anos e 25 anos	4,0	96,0	12,0	88,0	4,0	96,0	8,0	92,0	26,1	73,9	36,0	64,0	40,0	60,0	48,0	52,0
	Entre 25 anos e 30 anos	8,7	91,3	8,7	91,3	17,4	82,6	26,1	73,9	34,8	65,2	43,5	56,5	43,5	56,5	69,6	30,4
36- Tempo de trabalho	Mais de 30 anos		100,0	11,5	88,5	19,2	80,8	7,7	92,3	34,6	65,4	23,1	76,9	34,6	65,4	26,9	73,1
	Até 1 ano	2,1	97,9	17,0	83,0	10,6	89,4	17,0	83,0	25,5	74,5	40,4	59,6	34,0	66,0	51,1	48,9
	Entre 1 ano e 2 anos	5,6	94,4	11,1	88,9	27,8	72,2	22,2	77,8	33,3	66,7	33,3	66,7	38,9	61,1	38,9	61,1
	Entre 2 ano e 3 anos		100,0	5,9	94,1	17,6	82,4	17,6	82,4	50,0	50,0	41,2	58,8	47,1	52,9	29,4	70,6
37- Nível de Escolaridade	Mais que 3 anos	13,0	87,0	8,7	91,3	8,7	91,3	4,3	95,7	36,4	63,6	34,8	65,2	43,5	56,5	47,8	52,2
	1- Ensino Médio	3,7	96,3	14,8	85,2	7,4	92,6	9,3	90,7	37,0	63,0	40,7	59,3	38,9	61,1	44,4	55,6
	2- Superior Incompleto	7,0	93,0	9,3	90,7	23,3	76,7	25,6	74,4	33,3	66,7	41,9	58,1	46,5	53,5	48,8	51,2
38- Função no telecentro	3- Superio Completo		100,0	20,0	80,0	20,0	80,0	20,0	80,0	20,0	80,0	20,0	80,0	20,0	80,0	40,0	60,0
	Estagiário	14,3	85,7	14,3	85,7	14,3	85,7	28,6	71,4	14,3	85,7	42,9	57,1	42,9	57,1	85,7	14,3
	Orientador	4,7	95,3	14,1	85,9	10,9	89,1	20,3	79,7	33,9	66,1	43,8	56,3	39,1	60,9	46,9	53,1
44- Região	Supervisor	2,7	97,3	10,8	89,2	21,6	78,4	8,1	91,9	37,8	62,2	29,7	70,3	40,5	59,5	37,8	62,2
	1- Zona Leste	4,3	95,7	15,2	84,8	10,9	89,1	13,0	87,0	26,7	73,3	37,0	63,0	32,6	67,4	47,8	52,2
	2- Zona Sul	2,8	97,2	2,8	97,2	13,9	86,1	16,7	83,3	28,6	71,4	30,6	69,4	30,6	69,4	30,6	69,4
	3- Zona Norte	9,5	90,5	23,8	76,2	28,6	71,4	28,6	71,4	61,9	38,1	57,1	42,9	57,1	28,6	71,4	28,6
	4- Zona Oeste		100,0	50,0	50,0		100,0		100,0		100,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
45- Sistema de Administração	5- Centro		100,0		100,0		100,0		100,0	33,3	66,7	33,3	66,7	33,3	66,7	66,7	33,3
	1- Administração Direta	5,8	94,2	14,5	85,5	14,5	85,5	18,8	81,2	37,7	62,3	47,8	52,2	42,0	58,0	42,0	58,0
	2- Convênio		100,0	12,1	87,9	18,2	81,8	9,1	90,9	24,2	75,8	18,2	81,8	33,3	66,7	48,5	51,5
46- Ano de Inauguração do Telecentro	3- Teleceu	16,7	83,3		100,0		100,0	33,3	66,7	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	83,3	16,7
	Até 2003	6,8	93,2	11,9	88,1	15,3	84,7	15,3	84,7	41,4	58,6	47,5	52,5	40,7	59,3	44,1	55,9
	Após 2003	2,0	98,0	14,3	85,7	14,3	85,7	18,4	81,6	25,0	75,0	28,6	71,4	38,8	61,2	49,0	51,0

APÊNDICE 04 (cont.): Nível de concordância segmentada pelas variáveis de controle – Dimensão Letramento Digital

		28- Percebo que os cursos e oficinas realizados pelo telecentro auxiliam os usuários a terem uma maior autonomia no uso do computador.		29- Frequentando o telecentro o usuário desenvolve um melhor domínio do uso do computador.		19- Frequentando o telecentro, o usuário passa a ter condições de fazer uma pesquisa à internet de melhor qualidade.		1- As atividades propiciadas pelo telecentro não contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.		18- O telecentro não estimula a formação de comunidades virtuais com os grupos que atende.		16- Observo que as atividades realizadas pelo telecentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.		13- Os usuários do telecentro não utilizam suas instalações para realizar cursos a distância.	
		Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância
34- Sexo	1- Feminino	3,5	96,5	1,8	98,2	1,8	98,2	8,8	91,2	10,7	89,3	12,5	87,5	60,7	39,3
	2- Masculino		100,0	2,0	98,0	6,0	94,0	8,2	91,8	10,0	90,0	19,6	80,4	68,6	31,4
35- Faixa Etária	Até 21 anos	4,0	96,0		100,0		100,0	16,0	84,0	12,0	88,0	20,0	80,0	68,0	32,0
	Entre 21 anos e 25 anos		100,0		100,0	8,0	92,0		100,0	20,0	80,0	16,7	83,3	48,0	52,0
	Entre 25 anos e 30 anos	4,3	95,7	8,7	91,3	4,3	95,7	19,0	81,0	4,3	95,7	8,7	91,3	69,6	30,4
36- Tempo de trabalho	Mais de 30 anos		100,0		100,0	4,2	95,8	3,8	96,2	8,3	91,7	15,4	84,6	69,2	30,8
	Até 1 ano		100,0		100,0	6,5	93,5	6,4	93,6	17,4	82,6	17,0	83,0	74,5	25,5
	Entre 1ano e 2 anos		100,0		100,0		100,0	11,1	88,9		100,0	5,9	94,1	44,4	55,6
	Entre 2 ano e 3 anos		100,0		100,0		100,0	6,3	93,8	6,3	93,8	11,8	88,2	64,7	35,3
37- Nível de Escolaridade	Mais que 3 anos	4,3	95,7	8,7	91,3	4,3	95,7	9,1	90,9	8,7	91,3	21,7	78,3	59,1	40,9
	1- Ensino Médio		100,0	1,9	98,1	1,9	98,1	5,7	94,3	11,5	88,5	18,5	81,5	64,8	35,2
	2- Superior Incompleto	4,7	95,3	2,3	97,7	4,7	95,3	11,9	88,1	7,0	93,0	11,6	88,4	61,9	38,1
38- Função no telecentro	3- Superior Completo		100,0		100,0	10,0	90,0	10,0	90,0	20,0	80,0	22,2	77,8	80,0	20,0
	Estagiário		100,0		100,0	14,3	85,7	14,3	85,7		100,0	14,3	85,7	71,4	28,6
	Orientador	3,1	96,9	1,6	98,4	3,1	96,9	6,3	93,8	11,3	88,7	14,3	85,7	59,4	40,6
44- Região	Supervisor		100,0	2,7	97,3	2,9	97,1	11,4	88,6	10,8	89,2	18,9	81,1	72,2	27,8
	1- Zona Leste		100,0		100,0	2,2	97,8	4,3	95,7	8,9	91,1	13,0	87,0	57,8	42,2
	2- Zona Sul	2,8	97,2	2,8	97,2	5,6	94,4		100,0	8,6	91,4	17,1	82,9	69,4	30,6
	3- Zona Norte	4,8	95,2	4,8	95,2		100,0	36,8	63,2	9,5	90,5	14,3	85,7	71,4	28,6
	4- Zona Oeste		100,0		100,0	50,0	50,0		100,0		100,0	50,0	50,0	50,0	50,0
45- Sistema de Administração	5- Centro		100,0		100,0		100,0		100,0	66,7	33,3	33,3	66,7	66,7	33,3
	1- Administração Direta		100,0	1,4	98,6	2,9	97,1	8,8	91,2	8,8	91,2	15,9	84,1	65,2	34,8
	2- Convênio	3,0	97,0		100,0	3,1	96,9	9,4	90,6	15,6	84,4	15,6	84,4	62,5	37,5
46- Ano de Inauguração do Telecentro	3- Teleceu	16,7	83,3	16,7	83,3	16,7	83,3		100,0		100,0	16,7	83,3	66,7	33,3
	Até 2003	1,7	98,3	1,7	98,3	3,4	96,6	10,5	89,5	7,0	93,0	13,8	86,2	57,6	42,4
	Após 2003	2,0	98,0	2,0	98,0	4,2	95,8	6,1	93,9	14,3	85,7	18,4	81,6	72,9	27,1

APÊNDICE 04 (cont.): Nível de concordância segmentada pelas variáveis de controle – Dimensão Conteúdo Digital

		25- O telecentro serve de ponte para que a comunidade possa usar os portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.		9- O telecentro não auxilia a comunidade a por em prática novas formas de comunicação (jornalzinho, site, portais, rádio, etc).		26- A meu ver o portal de entrada do telecentro à internet não traz informações interessantes e úteis aos usuários.		2- Através do telecentro os usuários possuem acesso a conteúdos pré-selecionados que auxiliam nos primeiros contatos com a internet.		10- O telecentro não possui um histórico do conteúdo e dos sites mais procurados pelos usuários.		23- Os usuários se queixam por não encontrar material relacionado às necessidades da comunidade na internet.		14- O telecentro oferece conteúdos (manuais, cartilhas, informações, sites) de acordo com as necessidades da comunidade.		22- Por ação do telecentro a comunidade passou a produzir mais conteúdos sobre o bairro e o cotidiano das pessoas que moram por aqui.	
		Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância	Discordância	Concordância
34- Sexo	1- Feminino	5,3	94,7	3,5	96,5	10,5	89,5	16,4	83,6	7,0	93,0	14,0	86,0	21,4	78,6	35,1	64,9
	2- Masculino	3,9	96,1	15,7	84,3	20,0	80,0	13,7	86,3	27,5	72,5	23,5	76,5	25,5	74,5	36,0	64,0
35- Faixa Etária	Até 21 anos	8,0	92,0	8,0	92,0	24,0	76,0	12,0	88,0	24,0	76,0	20,0	80,0	16,0	84,0	52,0	48,0
	Entre 21 anos e 25 anos		100,0	12,0	88,0	12,0	88,0	29,2	70,8	16,0	84,0	16,0	84,0	16,0	84,0	37,5	62,5
	Entre 25 anos e 30 anos	4,3	95,7	13,0	87,0	13,0	87,0	9,1	90,9	21,7	78,3	30,4	69,6	30,4	69,6	26,1	73,9
	Mais de 30 anos	3,8	96,2	7,7	92,3	8,0	92,0	7,7	92,3	11,5	88,5	11,5	88,5	34,6	65,4	19,2	80,8
36- Tempo de trabalho	Até 1 ano	4,3	95,7	6,4	93,6	10,6	89,4	10,9	89,1	19,1	80,9	14,9	85,1	21,3	78,7	40,4	59,6
	Entre 1ano e 2 anos		100,0	22,2	77,8	5,9	94,1	22,2	77,8		100,0	11,1	88,9	33,3	66,7	22,2	77,8
	Entre 2 ano e 3 anos	5,9	94,1	5,9	94,1	29,4	70,6	11,8	88,2	29,4	70,6	23,5	76,5	11,8	88,2	47,1	52,9
	Mais que 3 anos	4,3	95,7	8,7	91,3	13,0	87,0	22,7	77,3	13,0	87,0	26,1	73,9	22,7	77,3	22,7	77,3
37- Nível de Escolaridade	1- Ensino Médio	5,6	94,4	5,6	94,4	15,1	84,9	9,4	90,6	18,5	81,5	18,5	81,5	25,9	74,1	35,2	64,8
	2- Superior Incompleto	2,3	97,7	16,3	83,7	16,3	83,7	21,4	78,6	18,6	81,4	20,9	79,1	26,2	73,8	38,1	61,9
	3- Superior Completo	10,0	90,0		100,0	10,0	90,0	20,0	80,0		100,0	10,0	90,0		100,0	30,0	70,0
38- Função no telecentro	Estagiário		100,0	14,3	85,7	14,3	85,7	14,3	85,7	14,3	85,7	28,6	71,4	28,6	71,4	57,1	42,9
	Orientador	6,3	93,8	6,3	93,8	12,7	87,3	16,1	83,9	18,8	81,3	18,8	81,3	20,3	79,7	33,3	66,7
	Supervisor	2,7	97,3	13,5	86,5	18,9	81,1	13,5	86,5	13,5	86,5	16,2	83,8	27,8	72,2	35,1	64,9
44- Região	1- Zona Leste	2,2	97,8	2,2	97,8	17,4	82,6	11,1	88,9	19,6	80,4	17,4	82,6	20,0	80,0	26,7	73,3
	2- Zona Sul	8,3	91,7	16,7	83,3	8,6	91,4	14,3	85,7	16,7	83,3	19,4	80,6	22,2	77,8	36,1	63,9
	3- Zona Norte	4,8	95,2	14,3	85,7	23,8	76,2	19,0	81,0	14,3	85,7	23,8	76,2	28,6	71,4	47,6	52,4
	4- Zona Oeste		100,0		100,0		100,0	50,0	50,0		100,0		100,0	50,0	50,0	100,0	
	5- Centro		100,0		100,0		100,0	33,3	66,7		100,0		100,0	33,3	66,7	33,3	66,7
45- Sistema de Administração	1- Administração Direta	4,3	95,7	7,2	92,8	13,2	86,8	14,9	85,1	15,9	84,1	15,9	84,1	24,6	75,4	30,4	69,6
	2- Convênio	3,0	97,0	15,2	84,8	18,2	81,8	18,2	81,8	18,2	81,8	24,2	75,8	25,0	75,0	43,8	56,3
	3- Teleceu	16,7	83,3		100,0	16,7	83,3		100,0	16,7	83,3	16,7	83,3		100,0	50,0	50,0
46- Ano de Inauguração do Telecentro	Até 2003	5,1	94,9	8,5	91,5	18,6	81,4	13,6	86,4	22,0	78,0	15,3	84,7	28,8	71,2	32,2	67,8
	Após 2003	4,1	95,9	10,2	89,8	10,4	89,6	17,0	83,0	10,2	89,8	22,4	77,6	16,7	83,3	39,6	60,4

APÊNDICE 05 – Entrevista em profundidade com o Coordenador de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo

Entrevistado: Sr. Waldemar Junqueira Neto.

Cargo: Coordenador de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo

Data: 17 de Outubro de 2007

Objetivo da Entrevista: Identificar os objetivos e metas de inclusão digital pretendidos pela prefeitura com o projeto de telecentros comunitários da cidade de São Paulo.

Resumo da Entrevista

Sobre a Coordenadoria de Inclusão Digital

Irandy: Além dos Telecentros a Coordenadoria de Inclusão Digital, desenvolve mais outros projetos? Eu me lembro que teve uma época que a Coordenadoria era responsável pelos portais.

Junqueira: Não, hoje não.

Irandy: E quantas pessoas têm na coordenadoria?

Junqueira: alguma coisa em torno de 500 pessoas entre terceirizados e funcionários públicos.

Irandy: De funcionários da Prefeitura?

Junqueira: De funcionários da prefeitura, concursados nós temos 3 e por comissão 4, portanto são 7 funcionários públicos pra fazer o acompanhamento de todo este serviço terceirizado.

Sobre as metas e objetivos que o programa de Telecentros Comunitários da Cidade de São Paulo pretende alcançar.

Junqueira: Hoje basicamente nós temos uma vontade de ampliar a rede, a rede hoje possui 174 Telecentros. A meta do prefeito e a meta do secretário é que nós cheguemos a 300 telecentros. E dentro do projeto, nós temos como inovação o projeto dos Telecentros em Bibliotecas, que num primeiro momento houve até certa resistência por parte do secretário de cultura entendendo que aquilo, não seria um equipamento adequado à biblioteca.

Mas já primeira biblioteca quando piloto, o número de usuários que era de 1.500 passou de 3.000 a 4.000 usuários na biblioteca. Quer dizer, o que aconteceu, o Telecentro trouxe a população que não freqüentava a biblioteca, só freqüentava o telecentro e que dentro do telecentro começou a ver os livros, começou a despertar uma curiosidade por livros. Então, um projeto que num primeiro momento tinha uma resistência, hoje é o desejo de se estender a todas às bibliotecas.

Irandy: Acabou virando um catalisador...

Junqueira: Sim, um catalisador pra público até para a biblioteca. E dentro disso o que nós estamos querendo, dentro dos 300 Telecentros. Melhorar o cunho educativo do Telecentro. A prefeitura não pretende que o Telecentro seja uma *Lean House*.

Primeiro: Buscar a cidadania, hoje você não ter um e-mail, é quase como não ser um cidadão. Hoje o e-mail parece uma piada, mas ele está parecendo CPF, você precisar ter um.

Segundo: Trazendo mais curso pra dentro dos telecentros, nós estamos buscando a USP, a UNESP, buscando o que tem de material para o ensino à distância. Tentando cada vez mais além do projeto Telecentro, inclusão social a gente entende que sem inclusão digital não há inclusão social no mundo de hoje.

Junqueira: Eu vou te dar um exemplo, nós estamos buscando agora pro começo do ano inclusive curso pra porteiro. Porque o porteiro hoje precisa ter conhecimentos de informática, porque uma boa parte dos prédios é digital e está virando digital. Então ele tem de ter um controle do acesso, do elevador, ele tem que ter o controle de informática pra trazer pra ele uma melhora profissional. É uma das preocupações. Então nós estamos querendo cada vez mais trazer um volume maior de cursos

Irandy: ... De capacitação, oficinas...

Junqueira: ... De oficinas nos telecentros. Agora as oficinas, cada vez mais, vão existir mais oficinas. A intenção das oficinas é buscar o que a comunidade quer. Cada comunidade tem o seu desejo...A sua prioridade e aquilo que mais incomoda. Então levar muitas oficinas aos Telecentros. Cursos de currículos nós já realizamos, além da introdução. A visão do atual secretário é de melhorar o conhecimento de informática.

Sobre o Relacionamento da Prefeitura com o IDORT

Irandy: Como é hoje esta divisão dos papéis? Entre o que é IDORT e o que é prefeitura.

Junqueira: O IDORT é um instituto muito antigo de formação profissional foi criado em 1935 e através de um chamamento público, e como organização sem fim lucrativo, e ele foi contratado pela prefeitura. Ele é um contratado da prefeitura pra exercer este papel nos telecentros. Foi um modelo encontrado como ideal que alia experiência em capacitação e alia o conhecimento de gestão mão de obras e recursos humanos.

Irandy: O que é hoje papel da prefeitura e o que é papel do IDORT dentro do projeto?

Junqueira: o papel do IDORT é de: contratar recursos humanos, logística, e treinamento dos funcionários que atuam nos telecentros. O papel da coordenadoria é dar as diretrizes para o IDORT, é buscar junto com o IDORT melhorias pra aquilo que foi apresentado.

Irandy: hoje o IDORT faz a operação e a prefeitura da à orientação...

Junqueira: ela coordena, busca com o IDORT aperfeiçoamento, leva as críticas, fiscaliza o trabalho dele, a gente vai ao Telecentro quando há algum problema, enfim o IDORT ele capacita, ele envia relatórios, faz a medição com grupos de atendimentos, com grupo de pessoas...

Sobre os Indicadores de Gestão do Programa de Telecentros

Irandy: Era esse ponto que eu até queria levantar, hoje o que a prefeitura utiliza de instrumento pra fazer esta gestão, pra realizar este acompanhamento, hoje o que é um indicador de sucesso de uma ação do Telecentro. Quais são os pontos que são levados em consideração? Não sei se há algum relatório.

Junqueira: Tenho sim eu posso até depois te passar. O que agente considera como sucesso uma utilização de pelo menos 85% de utilização. O que é isso, é o equipamento com usuário em 1 hora, ou seja o número de horas que o equipamento fica ocupado.

Irandy: então hoje em dia o principal mecanismo de avaliação é a taxa de ocupação de horas do equipamento?

Junqueira: é a taxa de ocupação, temos hoje 430 mil atendimentos mês. Nós temos 1 milhão e 300 mil cadastrados no programa. são números da cidade de São Paulo, e em SP todos os números são absurdos e com o Telecentros não deixariam de ser diferentes. Agora o que nos trás satisfação é ter um equipamento público com uma utilização grande. Incluindo digitalmente.

Segunda meta nossa é o número de cursos, agora você percebe nitidamente, que os telecentros mais antigos vão caindo mês a mês o número de cursos, porque já passou muito tempo e os próprios jovens vão se desinteressando.

Sobre o Conceito de Inclusão Digital para a Prefeitura

Irandy: Qual é o entendimento de inclusão digital pra prefeitura? O que é incluir digitalmente as pessoas, o que é o propósito do Telecentro?

Junqueira: O propósito do Telecentro da cidade de São Paulo é o acesso à informática, você pode falar da “Lan House” a “Lan House” é uma febre, mas ele é pago, não é todo mundo que tem condições. Para as pessoas que moram na periferia de São Paulo contrasta-se de mais com o poder aquisitivo do restante da cidade. O fato de não se ter um poder aquisitivo dificulta algumas coisas. Você alocar um equipamento, onde você tem uma pessoa pra orientar os primeiros passos, ensinar navegar na internet, ensinar a planilha eletrônica, ensinar a editoração de textos, é talvez a única forma, o único acesso que muitos da comunidade tem, que é o Telecentro.

A minha idéia qual é? A minha idéia é a seguinte: o mundo esta cada vez mais digital, hoje você precisa de conhecimentos de informática pra comprar um aparelho eletrônico qualquer, ele tem toda uma carga digital. E você deixar uma cidade como São Paulo alijada disso é um crime!

Hoje se o poder público tem condições de levar um equipamento de levar orientações... Eu acho que isso é um projeto de cidadania, é um projeto TOP. O poder público tem de levar orientação educação, inclusão digital é educação. É um pensamento nosso.

Irandy: O que diferiria então hoje uma *Lan House* de um Telecentro? Se tivéssemos de citar dois ou três pontos...

Junqueira: Primeiro o cunho educacional que a *Lan House* não tem, incluir digitalmente não é só... Dá um computador pra quem possui alguma noção poder navegar. Se você tem alguns usuários do teu lado que podem te ajudar, você pode tentar, mas ele não tem compromisso nenhum em te ensinar.

Segundo, uma obrigação didática, quer dizer 75% das máquinas pra oficinas pra cunho educacional e 25% só pra uso livre e em alguns momentos, alguns telecentros tem 100% das máquinas ocupadas pra cunho educacional.

E tem o seguinte em alguns locais, você não tem nenhum equipamento público, como equipamento público, nenhuma estrutura pública, nenhuma presença do Estado em momento algum, e o Telecentro ele acaba sendo, pelo investimento baixo, pelo equipamento fácil de montar...

Sobre a Dimensão Relacionamento com a Comunidade

Irandy: Vi que existe um projeto de contratação de estagiários de sociologia para mapear o entorno do telecentro...

Junqueira: a idéia é através da ferramenta Telecentro, ter um contato com a comunidade um levantamento sobre aquela comunidade. Pra uso e administração do Governo, através do Telecentro. Ou seja, com base nas informações sociais violência, analfabetismo, ou seja, a formação da comunidade para que o Telecentro possa levar o melhor curso-formação para aquela comunidade.

Sobre a comunidade de uso dos telecentros

Irandy: Isso, normalmente era freqüentado por crianças e adolescentes, sem muita participação de adultos, sem envolvimento com associação de bairro. O que a prefeitura pretende, ou não? É mais ou menos isso que se quer mesmo?

Junqueira: Olha! Eu vou-te falar é o seguinte: cada comunidade tem uma peculiaridade. E eu tenho telecentros que tem 70% de usos pelos idosos, 20% de jovens e 10% das outras idades.

Focar muito nos jovens e no idoso, no idoso aposentado e no jovem estudante, a meia idade acaba não tendo muito acesso por conta do trabalho, correr atrás do seu dia a dia, tem pouco tempo pra vivenciar aquilo. Daí eu volto pro Telecentro dentro da organização do terceiro setor.

Sobre telecentros conveniados

Junqueira: Esta bandeira do terceiro setor, eu acho que ele, sabe o que a comunidade quer, melhor do que nós Estado. Ele tem a sensibilidade ver, de ter no todo o que ele quer, são verdadeiros heróis que não ganham nada, que vem aqui prestar conta, pegam ônibus vem aqui, pra levar pra comunidade deles alguma coisa de bom.

Irandy: Então você acha que este é o caminho?

Junqueira: Estou encantado, de ver estes verdadeiros heróis dos locais mais longínquos de São Paulo, usando do seu tempo pra levar pra comunidade alguma coisa boa. E pra eles organizações, muitas vezes é o primeiro convênio celebrado com um ente do Estado, onde ele tem autonomia dentro do plano de trabalho, ele tem algumas regras, de gerir aquilo de conviver com a documentação, aprender a fazer projeto. Isso é muito legal.

Essas organizações que vem recebendo o Telecentro hoje, ou outras tantas que vão receber em pouco tempo vão virar o ouvido do governo, os olhos do governo, já temos "feedback" destas experiências o retorno destas experiências esta sendo pra nós um grande crescimento.

Sobre os Conteúdos Digitais e Letramento Digital no Programa de Telecentros

Irandy: Incluir digitalmente é aprender a usar a ferramenta?

Junqueira: Aprender a usar a ferramenta esta é a grande idéia. Hoje nós estamos voltados pra um campo ícone na nossa tela que é o CLICK Educação.

O CLICK Educação é uma empresa que nos ofereceu uma capacitação pra navegação no site deles, e é um site voltado ao estudante. Então você entra no "google" você digita Tiradentes e vai te aparecer: Avenida Tiradentes, Parque Tiradentes, lá é uma coisa direcionada, então vai aparecer a história do Tiradentes e o que este CLICK esta fazendo conosco ele esta aprimorando o seu site através da procura do Telecentro ele procura cada vez mais melhorar.

Por conta do Telecentro ele montou duas comunidades no orkut, ele está se aperfeiçoando em ENEM, por que percebeu uma demanda muito grande das provas do ENEM, então está fazendo simulados do ENEM, você preenche a prova no site ele te manda a correção,

Irandy: ele está criando um laboratório...

Junqueira: um laboratório voltado pra educação, voltado pro apoio escolar. Então ele está buscando junto à secretaria de educação o que está sendo trabalhado nas escolas e levando esta matéria pra dentro do CLIC, está sendo muito interessante e o número de acessos esta aumentando.

Junqueira: O número de acessos, esta aumentando cada vez mais, e você podem perceber um aumento muito maior na época das provas. A molecada entrando no Click é uma ferramenta de educação, de apoio à escola, com avaliação do MEC. O MEC deu uma avaliação, considerou o Click como uma ferramenta educativa dando um respaldo e tem levado para os nossos orientadores capacitação. Ta levando e ensinando a navegar ensinando a ele que quando ele tiver uma necessidade que ele não tiver apoio no Telecentro, ir pro Click puxar pesquisar e ver o que aquilo faz.

Junqueira: O que eu encontro como barreira, é um volume maior de cursos voltados para a utilização do equipamento. A Prefeitura tem um problema de contratação, já que a contratação só pode ser feita através de licitação e nem todas as

empresas tem interesse de fornecer ao poder público. Eu sinto falta de mais conteúdo eu gostaria de ter para aqueles que já passaram da fase de inclusão conteúdos profissionalizantes maiores.

Irandy: Você diz cursos a distância? Ou não?

Junqueira: Não, à distância, eu gostaria que o Telecentro estivesse proporcionando um volume maior de ensino à distância. Voltado a idioma, voltado à profissionalização, voltado a coisa fora da informática para quem já tem noção de informática.

Irandy: Mas que usa a informática como meio para passar outras informações.

Junqueira: Como meio para alcançar outras coisas, isto é uma busca. Buscando parcerias pra encontrar formas de resolver isso aí.

Agora, falar do programa, eu acho que o programa em si é aquilo que nós falamos, é tudo aquilo que eu entendo de bom do programa, é oportunidade. Abrir oportunidade, pra quem nunca teve como esperar oportunidade. Nós vamos popularizar o mercado de informática vamos, Mas o Brasil como um país de 3º mundo ainda vai ser país de 3º mundo, pré-emergente, ou emergente...

Junqueira: ...popularismo o Estado não pode ficar em silêncio, ele tem de se manter ativo, pode ser que daqui a 10 anos o Telecentro...

Irandy: ...não tenha mais...

Junqueira: ...a gente vai ter de buscar inovações, a gente vai ter de buscar outros conteúdos...

Sobre o Software Livre e Acessibilidade

Junqueira: ...a idéia é melhorar a qualidade de atendimento. A segunda meta é até um pouco polêmica e questionável por conta dos defensores de software livre. Nós estamos querendo proporcionar a plataforma Microsoft pra isso nós estamos acertando um termo de cooperação com a Microsoft que não teria ônus pra licença dos Telecentros da prefeitura de forma a oferecer tanto a plataforma Linux como o Windows.

Daí você fala, defender o Windows é uma bandeira meio esquisita, mas eu acho que numa democracia você oferece...

Junqueira: Deixa o usuário escolher, dá uma possibilidade de escolher. Existe um problema dentro da linha de formação dos Telecentros, que a pessoa convive com o Linux quando ela vai ao mercado de trabalho ela encontra o Windows. Já que o Linux tem 12% do mercado e o Windows chega a 80%. Então é uma coisa... Isso é uma discussão, que nós estamos abrindo esta discussão, alguns Telecentros estão recebendo licença do Windows para acessibilidade, e a idéia do projeto é que todo o Telecentro terá um equipamento para utilização dos deficientes visuais e auditivos. O programa que fala você registra nele e o programa fala com ele. E cada um destes equipamentos vai receber uma leitura da revista Cláudia. É uma ação conjunta para que todos os Telecentros de São Paulo tenha um equipamento deste multimídia. Este equipamento pode ser utilizado

Irandy: Estas publicações estão em áudio?

Junqueira: Em áudio, todas em áudio. É uma Fundação chamada Dorina Novill, que faz estas transcrições e oferece...

Eu vejo isso como uma evolução levar ao portador de deficiência, a oportunidade de ter o treinamento, e poder ter acesso à informática.

Irandy: E mesmo pessoas com dificuldades de leitura...

Sobre o Futuro dos Telecentros

Irandy: Isso? O que você vê de futuro?

Junqueira: Parcerias com universidades, com colégios de ensino a distância que é uma temática do mundo inteiro e o Brasil tem de ensino a distância, existe muito preconceito em relação ao ensino a distância. Uma coisa que já existe na Europa há muitos anos.

Tem muito preconceito, tem, mas eu acho que vai ser uma forma de democratizar o ensino superior, é um jeito. É um jeito de oferecer mais conhecimento pras pessoas.

Junqueira: Nós estamos assumindo os 52 ACESSA SP. O ACESSA SP, hoje ele é, ele não é uma ferramenta de inclusão digital. Hoje o ACESSA SP é 100% de uso pra internet.

Irandy: Ah ele não tem programa...

Junqueira: ...não, ele não tem programa nenhum de ensinar, ele tem o orientador que te ensina a acessar a internet.

Irandy: Você está lá com dificuldade ele vai lá pra te orientar, mas ele não vai te dar o mínimo.

Junqueira: Não, ele não vai te ensinar planilha, não vai te ensinar, editoração de texto, web designer, ele não vai te ensinar nada. A ferramenta dele ali é internet.

A idéia do Governo do Estado é o de levar a internet

Junqueira: Louvável, muito louvável.

Irandy: Claro, também importante.

Junqueira: Demais também... E a idéia nossa é de levar a internet como lazer, mas também a formação da informática, ou seja, conhecer a informática.

Irandy: Então o que vão acontecer com estes equipamentos, eles vão se tornar Telecentro comunitário? É isso?

Junqueira: Vão se tornar telecentro comunitário.

Junqueira: com a bandeira da prefeitura, e toda aquela didática de ensino, de uso, de ocupação. É uma bandeira

Sobre outras Parcerias

Junqueira: Sobre parceria, dentro do programa Microsoft tem uma coisa muito bacana acontecendo. Nós estamos criando um centro de manufatura de computadores. Nós contratamos uma instituição que ganhou uma licitação chamada, CONDETEC.

A CONDETEC entra com a mão de obra, a Microsoft financia e a prefeitura arruma o espaço e os equipamentos para serem manufaturados. Equipamentos que irão para o Telecentro.

Como o terminal cliente que nós temos nos Telecentros, ele é de baixa capacidade qualquer equipamento mesmo ultrapassado tem utilidade.

A Secretaria do Trabalho entra com uma bolsa para 120 alunos, no valor de R\$ 200,00 por mês e durante um ano eles vão ter a formação re-manufatura de montagem, para saber como se monta e desmonta um computador uma impressora. E ao mesmo tempo em que eles estão aprendendo eles estão re-manufaturando computadores dos Telecentros. E o jovem após um ano recebe um diploma de formação na área de montagem de equipamentos.

A empregabilidade disso é muito grande, o mercado é carente desta mão de obra de montagem de equipamentos.

Nós temos um projeto em andamento com a Intel e a CONDETEC, e nós devemos formar esse ano 1000 alunos, sendo que 68% destes já estão empregados. Em final de dezembro devemos chegar a este número de 1000 alunos

Junqueira: Isso. Hoje na cidade de São Paulo, nós temos 6 unidades do CAT'S (Central de Apoio ao Trabalhador) vinculada à Secretaria Municipal do Trabalho, ela esta desenvolvendo um portal, em que cada unidade do Telecentro vai se tornar uma unidade avançada do CAT. Onde o usuário poderá encaminhar o currículo, saber as necessidades de cada vaga, saber dos cursos que a CAT oferece saber o que a CAT tem a oferecer. Usar o Telecentro como esta ferramenta para o CAT, diminuindo o acumulo de pessoas nas unidades do CAT que hoje existem.

Irandy: Nada impede também que a Secretaria de Cultura faça uma ação dentro dos Telecentros, acredito que esta também possa ser uma saída pra Secretaria.

Junqueira: Agora vem o discurso político do secretário, ele está com uma visão do projeto, ele esta com uma paixão pelo programa e ele quer que haja uma interação de forma educacional, cunho educacional, ele não se conforma com o uso apenas de Lan House.