

Aos meus pais queridos e irmãos companheiros.

AGRADECIMENTOS

Aqui chegamos à conclusão de mais um ciclo. Ou será o início de outro?

Sou grato por estar aqui e agradeço pelo apoio de todos que direta ou indiretamente propiciaram este momento.

Assim, agradeço aos amigos do mestrado e em especial à Alba Estela Sanches, à Geórgia Rogel, à Patrícia Galhano e à Viviane Rossini pelo tumulto e apoio mútuo.

Agradeço ao apoio dado por meus sócios Adalton, Argentina, José e Eduardo e pela minha equipe na Livronline e Cameraweb, que seguraram as pontas de nossos empreendimentos enquanto eu me ausentava pelas atividades acadêmicas.

Estendo uma especial gratidão para minha irmã Michela Gonçalves, que se pôs a campo no auxílio da construção deste trabalho.

Agradeço à Andresa Fernandes, pelo ombro e constante incentivo.

Aos amigos de todas as horas, Otávio, Daniela, Gustavo, Marcio, Sirlene, Karina, Daniel, Alexandre, Andrés e Saulo...

Ao meu Orientador: Prof. Dr. Arnaldo Nogueira, pela paciência e estímulo aos meus sonhos, pela trilha sonora que embalaram os meus estudos e por me deixar errar os meus próprios erros.

À professora Graziella por me chamar à reflexão, ao Prof. André Fischer, Prof. Joel Dutra e Prof. Ademir Ferreira por abrirem tantas portas.

À Cecília Araújo do IDORT pela atenção e prontidão em acolher as minhas demandas sobre o telecentro.

Ao Geraldão da portaria, por me colocar no caminho do mestrado, à Regina e à Andréia Ximenes por agüentarem os meus passeios em busca de café e pelos bons papos.

Ao pessoal da UPD e em especial ao Silva que prestou apoio no manuseio do SPSS.

À minha família por tudo que sou e acredito.

A todos aqueles que não foram citados, mas que fizeram e fazem parte desta história: O meu muito obrigado!

RESUMO

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 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.

Assim, neste contexto, o presente trabalho se propõe a pesquisa a política de inclusão digital promovida pela prefeitura de São Paulo através do Programa de Telecentros Comunitários. Tendo como perspectiva a visão dos profissionais que trabalham no atendimento e orientação aos usuários de cada unidade.

ABSTRACT

The assimilation of ICTs in different societies is viewed as the newest frontier of debate on the differences between rich and poor and on the ability of individuals were entering so autonomous, as assets subject of the construction of its history.

The technologies when not pushed to the broad set of society, ultimately deepen an existing problem of social divide. In this case is obligation of the govern shares of public policies to minimize the negative effects forward by the process of technological transformation by promoting actions of digital inclusion.

Thus, in this context, this work is proposed to search the policy of digital inclusion promoted by the mayor of Sao Paulo through the Program of Community Telecenters. With the prospect the vision of professionals working in the care and guidance to users of each unit.