

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

**PATRÍCIA MALLMANN SOUTO PEREIRA**

**IMPACTOS DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS**

**O Caso de usuários do Telecentro Chico Mendes**

**Porto Alegre  
2004**

PATRÍCIA MALLMANN SOUTO PEREIRA

## **IMPACTOS DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS**

### **O Caso de usuários do Telecentro Chico Mendes**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Ph.D. Sônia Elisa Caregnato

Co-orientadora: Ms. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Porto Alegre  
2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Wrana Maria Panizzi

Vice Reitor: Prof. Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Dr<sup>a</sup>. Márcia B. Machado

Vice Diretor: Prof. Ricardo S. da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Valdir José Morigi

Chefe Substituta: Prof<sup>a</sup>. Itália Maria Falceta da Silveira

P436i *Pereira, Patrícia Mallmann Souto*

Impactos de Telecentros Comunitários: o caso de usuários do Telecentro Chico Mendes / Patrícia Mallmann Souto Pereira; Orientadora Sônia Elisa Caregnato, co-orientadora Ana Maria Mielniczuk de Moura. – Porto Alegre, 2004  
73 f.

1. Biblioteconomia. 2. Telecentros comunitários.  
I. Caregnato, Sônia Elisa. II. Moura, Ana Maria Mielniczuk de. III. Título.



Departamento de Ciências da Informação

Rua: Ramiro Barcelos, 2705

CEP: 90035-007

Tel: (51) 3316 – 5146

Fax: (51) 3316 – 5435

E-mail: [fabico@ufrgs.br](mailto:fabico@ufrgs.br)

Ao Roger e à Doroti

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, pelo apoio e por todo o resto.

Aos meus irmãos e tios e família, por serem meus amigos.

Às professoras Sônia Caregnato e Ana Moura, pela orientação, pela paciência e pelas conversas no Cerilo.

Aos integrantes do Telecentro Comunitário Chico Mendes e a seus usuários, pela boa vontade.

À Lancheria, pelas idéias.

E aos meus amigos, por existirem.

“[...] importante é a luz, mesmo quando consome; a cinza é mais digna que a matéria intacta e a salvação pertence apenas àqueles que aceitarem a loucura escorrendo em suas veias.”

Caio Fernando Abreu (Eles)

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivos: a) identificar os serviços oferecidos pelo Telecentro Comunitário Chico Mendes à comunidade; b) identificar o perfil de uma amostra dos usuários do Telecentro; c) selecionar casos representativos para fazerem parte do estudo; d) verificar os impactos do Telecentro nos usuários selecionados, enfocando suas percepções, suas expectativas, sua satisfação e mudanças no comportamento. A metodologia consistiu em três etapas. Na primeira etapa foi realizada uma entrevista focalizada com a coordenadora do Telecentro e com um de seus monitores. Na segunda etapa foram realizadas entrevistas estruturadas com uma amostra de 10% dos usuários semanais do Telecentro. Na terceira etapa foram realizadas duas entrevistas focalizadas, com um caso típico e um extremo, escolhidos com base nos resultados da segunda etapa; essas entrevistas foram gravadas e as transcrições analisadas através de análise de conteúdo. Os principais resultados da segunda etapa foram: maior incidência de crianças e jovens entre os entrevistados, equilíbrio entre os sexos feminino e masculino, além disso, entre os entrevistados 67% são usuários recentes, 61% freqüentam curso de informática no Telecentro, 75% não possuíam domínio de informática e 25% nunca haviam tido contato prévio com a informática. A partir da análise de conteúdo obteve-se as seguintes percepções de impacto: utilização efetiva das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em diversos campos da vida, capacitação para o mercado de trabalho, aumento na auto-estima, maior valorização por parte da família, estímulo no relacionamento social, ocupação do tempo livre, acesso a serviços anteriormente difíceis de alcançar e inserção das TICs no cotidiano da comunidade. Por fim, conclui-se que o Telecentro é de grande importância para a comunidade e para os usuários estudados, e colabora para promover a inclusão digital e estimular a convivência social. Porém, o baixo nível de escolaridade e a deficiência do ensino são um problema para que as pessoas interajam plenamente com as TICs.

**PALAVRAS-CHAVE:** telecentros comunitários; impactos; inclusão digital; sociedade da informação.

## ABSTRACT

The aims of this study are: a) to identify the services offered by the Telecentro Comunitário Chico Mendes to the local community; b) to identify the characteristics of its users; c) to select rich cases amongst users for interviewing d) to verify the impacts of the Telecentro on selected users, focusing on their perceptions, expectations, satisfaction and behaviour changes. Methodology was divided into three phases. Firstly, a focus interview was carried out with the Telecentre coordinator and a monitor. Secondly, 10% of weekly users were interviewed using a structured questionnaire. In the last phase, one typical and one atypical user, identified by means of the previously applied questionnaire, were fully interviewed in a semi-structured way. The interviews were tape recorded, transcribed and analyzed by content analysis. The results show that there are less young people and children among the users, a balance in relation to gender, and that among the interviewees, 67% are recent users, 61% do computer courses, 75% do not have computer skills and 25% had never had computer contact before becoming users of the Telecentro. The content analysis showed themes as: effective use of Information and Communication Technologies (ICTs) on daily life, development of competences for workplace, increase in self-esteem, increased recognition from the family, motivation to social relationship, and taking up free time. The results indicate that the Telecentro is of great importance for both its users and the community. Moreover, it promotes digital inclusion and social relationship. However, for this poor urban community the education level seems to be a major threat that prevents people from having access to the Information and Knowledge Society and interacting with the ICTs.

**KEY WORDS:** community telecentre; impacts; digital inclusion; information society.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>08</b>
1.1 Problema	09
1.2 Justificativa	09
1.3 Objetivos	11
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	11
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	11
<b>2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL</b>	<b>12</b>
<b>3 TELECENTROS COMUNITÁRIOS</b>	<b>17</b>
3.1 Iniciativas de Telecentros no Mundo e no Brasil	21
3.2 Projeto Telecentros Porto Alegre	24
3.3 Telecentro Comunitário Chico Mendes	26
<b>4 IMPACTOS DE TELECENTROS</b>	<b>28</b>
<b>5 METODOLOGIA</b>	<b>33</b>
5.1 Tipo de Estudo	33
5.2 Delineamento do Estudo	33
5.3 Técnicas de Coleta dos Dados	34
5.4 Técnicas de Análise dos Dados	37
5.5 Limitações do Estudo	38
<b>6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b>	<b>39</b>
6.1 Funcionamento do Telecentro	39
6.2 Perfil de Uma Amostra dos Usuários	42
6.3 Impactos do Telecentro na Vida de Dois Usuários	49
6.3.1 <i>Contexto Pessoal e Familiar</i>	51
6.3.2 <i>Expectativas</i>	52
6.3.3 <i>Uso do Telecentro</i>	53
6.3.4 <i>Impactos</i>	56
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>62</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista Focalizada Realizada com a Coordenadora do Telecentro e com um Monitor</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista Estruturada Realizada com Usuários do Telecentro</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista Focalizada Realizada com os 2 Casos</b>	<b>71</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil é um país onde há imensas desigualdades sociais e má distribuição de renda, tendo como resultado um considerável aumento na violência urbana gerada pela fome, falta de moradia, e falta de atendimento médico-hospitalar, entre outras carências. Essa realidade faz com que grande parte da população viva à margem da sociedade.

Vivemos um momento em que as relações sociais vêm sofrendo profundas modificações, devido à rápida evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). As TICs, no contexto da sociedade da informação, dividem a sociedade entre os que têm acesso à rede e os que não têm, colaborando para aumentar as barreiras sociais nos países em desenvolvimento. Atualmente, saber navegar na Internet é condição obrigatória para que se exerça plenamente o direito à cidadania. O mercado de trabalho exige conhecimentos de informática, em especial, de Internet, já que diversos serviços e instituições públicas e privadas estão disponíveis via web. A falta de acesso a computador, porém, está deixando milhões de pessoas excluídas desse novo contexto social.

No Brasil, e em diversas partes do mundo, tem-se implantado telecentros comunitários, na tentativa de promover a inclusão digital das pessoas que estão à margem da sociedade. Essas iniciativas consistem em centros comunitários com computadores de acesso gratuito, voltados para comunidades carentes, onde se realizam cursos de informática e disponibilizam computadores para livre utilização. A Prefeitura de Porto Alegre, através da criação de um Grupo de Trabalho constituído por órgãos que desenvolvem políticas direcionadas aos setores mais excluídos da população e coordenado pela Companhia de Processamento de Dados do Município

de Porto Alegre (PROCEMPA), implantou até 2003 15 telecentros em diferentes bairros da Cidade. O primeiro deles, o Telecentro Comunitário Chico Mendes, foi inaugurado em julho de 2001, e é objeto deste estudo.

## **1.1 Problema**

A intenção do projeto da Prefeitura de Porto Alegre é promover a inclusão digital nas comunidades carentes da cidade, com o objetivo de promover uma melhoria na qualidade de vida das pessoas. Mas será que isso realmente tem acontecido? Como os habitantes dessas comunidades vêem os telecentros e como interagem com eles? Enfim, quais os impactos que essas iniciativas têm na vida das pessoas?

## **1.2 Justificativa**

Poucos trabalhos com relatos sistemáticos foram realizados a respeito dessas experiências. Devido a isso há uma deficiência de conhecimento acerca de impactos dos telecentros nas comunidades e na vida dos usuários, o que nos faz questionar se eles realmente estão cumprindo seu papel de promover a inclusão digital para que, através dela, as populações menos favorecidas possam alcançar a inclusão social.

Este estudo, portanto, se propõe a verificar se o Telecentro Comunitário Chico Mendes, que atende à Região Nordeste de Porto Alegre, colabora para promover a

inclusão digital na comunidade atendida. Dessa forma, estará colaborando para a construção de literatura sobre o assunto, podendo servir de base para estudos posteriores que proponham aprofundar o conhecimento sobre os impactos identificados a partir deste estudo.

A escolha pelo Telecentro Comunitário Chico Mendes se deu por este ser o mais antigo da Cidade e, portanto, o que está a mais tempo interagindo com a comunidade. Meu contato com este telecentro se deu durante a realização de um projeto de extensão do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, sob a coordenação das professoras Ana Moura e Sônia Caregnato, do qual sou bolsista voluntária, o Projeto Biblioteca Comunitária do Telecentro Chico Mendes. Este projeto tem por objetivo “implantar uma Biblioteca Comunitária junto ao Telecentro Chico Mendes, que colabore para a melhoria na qualidade de vida das pessoas da comunidade, construída com a participação ativa dos beneficiários”<sup>1</sup>. Durante a fase de elaboração do projeto fizemos algumas visitas ao Telecentro, pois é intenção do Projeto que a Biblioteca Comunitária e o Telecentro trabalhem lado a lado para suprir de forma mais eficaz as deficiências de informação e lazer da comunidade. É de interesse do Projeto, portanto, que se tenha um maior conhecimento acerca das atividades desenvolvidas pelo Telecentro e de seus resultados na comunidade. Dessa forma, este trabalho estará, também, colaborando para o Projeto, pois proporcionará maior conhecimento sobre o Telecentro e seus usuários, de forma a direcionar o apoio que a Biblioteca deverá prestar a ele.

---

<sup>1</sup> Projeto realizado junto ao Grupo de Educação à Distância do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS e apresentado à Pró-Reitoria de Extensão da UFRGS como pré-requisito para atividade de extensão, em 2003.

## **1.3 Objetivos**

Neste capítulo são apresentados os objetivos do trabalho.

### *1.3.1 Objetivo Geral*

Identificar os impactos do Telecentro Comunitário Chico Mendes na vida de usuários, a partir das suas percepções.

### *1.3.2 Objetivos Específicos*

- a) identificar os serviços oferecidos pelo Telecentro Comunitário Chico Mendes à comunidade;
- b) identificar o perfil de uma amostra dos usuários do Telecentro;
- c) selecionar casos representativos para fazerem parte do estudo;
- d) verificar os impactos do Telecentro nos usuários selecionados, enfocando suas percepções, suas expectativas, sua satisfação e mudanças no comportamento.

## **2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL**

Sociedade da Informação, de acordo com Werthein (2000), é o termo utilizado para expressar o conteúdo do novo paradigma técnico-econômico, o paradigma da tecnologia da informação, que passou a ser empregado em substituição ao termo sociedade pós-industrial. A mudança de paradigma ocorrida nas últimas décadas do século XX representa uma profunda remodelação na organização da sociedade e da economia e teve início, efetivamente, na década de 70, com o desenvolvimento e disseminação das TICs, em especial o computador e a Internet. Por TICs entende-se as tecnologias em microeletrônica, computação (software e hardware), telecomunicações / radiodifusão e optoeletrônica, além da engenharia genética e seu crescente conjunto de desenvolvimentos e aplicações (CASTELLS, 2000).

Castells (2000, p. 50) se refere a esse momento como a Revolução em Tecnologia da Informação e a compara com a Revolução Industrial: “Esse é [...], no mínimo, um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII, induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura.” O autor ressalta, ainda, que a tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as Revoluções Industriais, visto que a geração e distribuição de energia foram os elementos principais na base da sociedade industrial. Baggio (2000, p. 16) reforça essa idéia com a afirmação de que: “As novas tecnologias, em particular a Internet, vieram para ficar e já começaram a alterar o comportamento da sociedade – como um dia fizeram o telefone, o rádio e a TV”.

No entanto, o que difere esta revolução da anterior é o tempo de disseminação. A Revolução Industrial levou dois séculos para espalhar suas idéias

pelo mundo, enquanto as tecnologias de informação difundiram-se pelo mundo em menos de duas décadas, entre meados dos anos 70 e 90. Isso se deve aquilo que Castells (2000) considera ser a principal característica da atual revolução tecnológica, a aplicação imediata desses conhecimentos e dessa informação no próprio desenvolvimento da tecnologia gerada, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso pois, desde o início dessa revolução, as descobertas e as aplicações interagem e eram testadas em um repetido processo de tentativa e erro; dessa forma, aprendia-se fazendo.

Diferentemente da Revolução Industrial, que foi britânica, a Revolução em Tecnologia da Informação foi norte-americana, com tendência californiana. Porém, cientistas e industriais de outros países tiveram papel importante na descoberta e na difusão das novas tecnologias. A Inglaterra, a França, a Alemanha e a Itália constituíram a base das novas tecnologias de eletrônica e biologia, e o Japão foi decisivo para a melhoria do processo de fabricação com base em eletrônica e para a penetração das tecnologias da informação na vida cotidiana mundial a partir de uma série de produtos inovadores (CASTELLS, 2000).

Para Kumar (1997, p. 20), “Essa reviravolta esteve em gestação por mais de um século. Suas primeiras manifestações assumiram as formas do telégrafo elétrico, do telefone, do gramofone, do cinema, do rádio e da televisão. Mas o computador foi o ponto culminante.” O autor afirma que a sociedade da informação não evoluiu de forma neutra, para ele as TICs foram escolhidas e moldadas de acordo com interesses sociais e políticos. Ressalta que uma das críticas mais amplas chega a interpretar toda a sociedade da informação como a expressão mais recente do que denominam taylorismo social. “O taylorismo, argumentam Frank Webster e Kevin Robins, não foi apenas uma doutrina de administração de fábrica, mas uma nova

filosofia social, um novo princípio de revolução social, e uma nova, imaginária instituição na sociedade” (WEBSTER; ROBINS, ano apud KUMAR, 1997, p. 45).

A revolução tecnológica levou a modificações na relação entre a economia, o Estado e a sociedade; o próprio capitalismo sofreu mudanças, passando por um processo de reestruturação caracterizado por maior flexibilidade de gerenciamento; houve modificações nas relações de trabalho e nas relações das empresas, tanto com outras empresas como internamente (CASTELLS, 2000). O Estado está, em grande parte, à frente do avanço do novo paradigma tecnológico e de iniciativas que visam ao desenvolvimento da sociedade da informação, principalmente nas nações industrializadas (WERTHEIN, 2000). Essas ações têm se intensificado, também nos países em desenvolvimento, sob a forma de programas em nível nacional que visam a inclusão digital em massa. Os países que ficarem fora dessa realidade correm o risco de tornarem-se menos competitivos em relação às grandes potências. Também é função do Estado, como afirma Takahashi (2000), regularizar as relações de trabalho, comércio e produção intelectual na Internet.

A velocidade de disseminação da Internet mostra que ela se tornou um padrão de fato. Ela se alastrou rapidamente pelo mundo durante a década de 90, no curto período de oito anos. Nos Estados Unidos, atingiu 50 milhões de usuários em somente quatro anos, sendo que, para atingir o mesmo número de usuários, o computador pessoal levou cerca de 16 anos, a televisão 13, e o rádio, 38 (TAKAHASHI, 2000). O fato da disseminação da Internet ter levado consideravelmente menos tempo do que a do computador tem relação com o fator de custo do acesso em relação ao do equipamento.

Castells (2000, p. 286) apresenta o conceito de sociedade em rede, como novo paradigma de organização da sociedade, onde a Internet constitui a base

material e tecnológica:

[A Internet] é a infra-estrutura tecnológica e o meio organizativo que permitem o desenvolvimento de uma série de novas formas de reação social que não têm sua origem na Internet, que são fruto de uma série de mudanças históricas, mas que não poderiam desenvolver-se sem a Internet.

Contudo, em muitos países a Internet é, ainda hoje, um serviço restrito a poucos. Segundo estimativa de janeiro de 2003, em número de provedores, os Estados Unidos ocupam o primeiro lugar no ranking mundial, possuindo um total de 120.571.516 provedores. Em segundo lugar vem o Japão com 9.260.117 provedores. O Brasil está em 9º lugar, com 2.237.527 provedores (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2003). Em setembro de 2002, o Brasil possuía 13.98 milhões de pessoas conectadas à Internet, porém este total representa apenas 7.77% da população brasileira. No mundo inteiro, nesta mesma data, eram 605.60 milhões de usuários conectados à Internet, o que representa apenas 9.98% da população mundial (NUA INTERNET SURVEYS, 2002).

Essa realidade cria condições para um aprofundamento da exclusão sócio-econômica. Segundo Castells (2003, p. 265):

[...] é certo que há uma grande diferença de conectividade e observamos que as pessoas sem acesso à Internet apresentam uma fragilidade cada vez mais considerável no mercado de trabalho. Observamos também que os territórios não conectados à Internet perdem competitividade econômica internacional e, por conseguinte, formam bolsões crescentes de pobreza, incapazes de somar-se ao novo modelo de desenvolvimento.

Isso comprova, como bem constata Assumpção (2001), que o acesso às TICs colabora com o combate à desigualdade social, tanto entre sociedades como no interior de cada uma, através de maiores possibilidades de desenvolvimento econômico ou pela inserção na sociedade do conhecimento. Nesse contexto, a inclusão digital é uma forma de inclusão social. Para Macadar e Reinhard (2002, p.

1) ser um excluído digital é “[...] não ter acesso aos grandes provedores de conteúdo, trocar informações e conhecimentos e, principalmente, fazer reflexões com base em informações de diferentes origens.” Não basta ter acesso às TICs, é necessário saber fazer uso delas, selecionar informações dentre a gama que a Internet oferece e, principalmente, transformá-las em conhecimento. Em função disso, Castells (2003) afirma que está aparecendo um segundo elemento de divisão social, mais importante do que a conectividade técnica, que é a capacidade educativa e cultural de fazer uso da Internet.

Essa capacidade de fazer uso da Internet pressupõe, em primeiro lugar, a capacidade de comunicação oral e por escrito. Contudo, no Brasil, como afirma Takahashi (2000), o analfabetismo permanece como realidade nacional nos segmentos sociais de baixa renda e em regiões menos favorecidas. Dessa forma, o desafio brasileiro é duplo, pois a inclusão digital deve vir acompanhada da educação e da alfabetização, para que o paradigma tecnológico não aumente as barreiras sociais. Além disso, a aprendizagem da informática e o acesso às linguagens de comunicação e informação possibilitam oportunidades econômicas, devido às mudanças nas relações de trabalho, de forma que estar inserido na sociedade da informação tornou-se condição obrigatória para se competir no mercado.

Uma saída para se chegar à inclusão digital é a implantação de telecentros comunitários. Tal iniciativa será abordada no capítulo três.

### 3 TELECENTROS COMUNITÁRIOS

A implantação de telecentros comunitários é uma alternativa de inclusão digital que tem sido amplamente utilizada em diversos países. A Fundación Chasquinet (2003, tradução nossa) define telecentro comunitário como sendo “Um espaço físico, com recursos técnicos e tecnológicos, que proporciona a indivíduos, comunidades e instituições o acesso público às TICs para o desenvolvimento pessoal, comunitário e social, que incidam na transformação social.” Da mesma forma, Menou (2000) salienta que a simples provisão de centros públicos baseados em TICs não constitui em si um telecentro comunitário.

Há outros tipos de telecentros. Laipelt et al. (2003) apresentam uma classificação em três categorias. Além dos comunitários, citam os telecentros comerciais, que se caracterizam por serem desenvolvidos por empresas privadas e disponibilizarem o acesso às TICs mediante o pagamento de uma tarifa; e os telecentros cívicos, que funcionam em instituições como escolas, universidades e bibliotecas públicas, não tendo a atividade do telecentro como eixo principal de trabalho.

Nessas iniciativas, assim como nos telecentros comunitários, há uma capacitação dos usuários na utilização das TICs. Contudo, o que diferencia os telecentros comunitários dessas duas outras categorias é o fato de, segundo Delgadillo, Gómez e Stoll (2002), nos telecentros comunitários a capacitação ir muito além, buscando mostrar aos usuários de que maneira as tecnologias digitais podem solucionar seus problemas e aportar a seu desenvolvimento humano integral. Desenvolvimento humano integral pode ser entendido como “[...] o fortalecimento da democracia com justiça social, a prosperidade econômica com igualdade e a

realização do potencial humano em suas múltiplas dimensões.” (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002, p.7, tradução nossa).

O uso de telecentros comunitários como meio de prover a universalização do acesso à Internet não é uma idéia nova, datando da década de 80, embora nos últimos anos venha sendo mais utilizada. Exemplos de inclusão digital e a própria discussão sobre o tema têm aflorado em todo o mundo de forma muito rápida recentemente, conforme salientam Macadar e Reinhard (2002).

A implantação de telecentros comunitários visa, conforme Assumpção (2001), não só promover a inclusão digital a comunidades carentes, mas a todos os segmentos da sociedade que, de alguma forma, ficam excluídos do mundo digital, tais como deficientes físicos e mentais, pessoas com mais de 50 anos, minorias étnicas e populações que vivem em áreas rurais distantes dos grandes centros. Os telecentros comunitários têm assumido papel muito importante na difusão do acesso às TICs, em especial à Internet. Diversos segmentos sociais jamais teriam acesso à rede sem a atuação dos telecentros, como reforça Assumpção (2001, p. 34):

Do ponto de vista do público atingido diretamente por iniciativas como as dos telecentros, parece ser inegável que eles têm tido um papel de destaque no processo de universalização do acesso à Internet. E, mais ainda, se forem analisados os perfis dos diferentes públicos que deles se utilizam, não parece haver dúvida de que suas experiências têm agregado segmentos sociais que dificilmente teriam acesso à rede sem telecentros.

Portanto, a base do problema está na brecha social e não na brecha digital. Dessa forma, a principal questão que os telecentros comunitários devem procurar solucionar não é simplesmente o acesso às TICs, e sim a inserção na sociedade. Os telecentros comunitários devem ser parte de programas que visem a inclusão dos cidadãos, atuando em diversos aspectos da sua vida, estimulando a alfabetização, o

acesso a serviços eletrônicos governamentais (e-gov)<sup>2</sup>, a produção cultural, a preparação e encaminhamento a emprego e outros. Além disso, o telecentro deve fazer parte da comunidade a que se insere, ajudando-a a resolver seus problemas específicos. De acordo com Borja (2001, p.1, tradução nossa):

As TICs por si mesmas não garantem o melhoramento da qualidade de vida da comunidade, na sociedade global. É necessário, então, uma interação entre o telecentro com a comunidade, com suas necessidades, expectativas, estratégias de desenvolvimento sustentável e processos de melhoramento da qualidade de vida da sociedade em geral.

Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p. 12), em seu trabalho “Telecentros para qué”, fruto de vários anos de investigação sobre os telecentros comunitários na América Latina e no Caribe, afirmam que estes são alguns dos campos nos quais os telecentros comunitários dessa região contribuem para o desenvolvimento humano integral:

- a) emprego e microempresa: fortalecem habilidades e conhecimentos que abrem novas portas a emprego e ajudam a consolidar as microempresas melhorando sua gestão, mercado, compras e publicidade;
- b) saúde: facilitam o acesso à informação sobre enfermidades, tratamentos, medicina preventiva e alternativa, higiene e educação sexual;
- c) educação: apóiam as atividades escolares e contribuem com a educação não formal nas comunidades, especialmente com a infância e a juventude;
- d) fortalecimento da auto-estima: ajudam a reconhecer as próprias capacidades, a visualizar um melhor futuro, a desenvolver a criatividade e a fortalecer o

---

<sup>2</sup> “O e-gov ou Governo Eletrônico pode ser definido pelo uso da tecnologia para aumentar o acesso e melhorar o fornecimento de serviços do governo para cidadãos, fornecedores e servidores.” (BRASIL, [200-])

trabalho em equipe;

e) organização comunitária: propiciam a construção de novas formas de organização, fortalecendo as capacidades individuais e coletivas, promovendo novos líderes e ajudando a solucionar problemas e necessidades concretas na comunidade;

f) fortalecimento de grupos marginalizados: oferecem ferramentas que fortalecem e defendem as vozes de grupos indígenas, grupos de mulheres, camponeses, jovens e outros setores marginalizados ou explorados;

g) planejamento urbano: apóiam a organização comunitária no planejamento e execução de projetos de vivência, prevenção de desastres e melhoramento de serviços públicos e espaços comunitários;

h) descentralização e incidência política: dinamizam a participação comunitária e a informação para a incidência política, facilitam a comunicação com governos locais, fortalecem a descentralização administrativa e a realização de trâmites;

i) informação e conhecimento: oferecem acesso às novas e mais diversas fontes de conhecimento e informação e permitem a expressão de uma visão própria; fortalecem o intercâmbio de experiências e a colaboração com grupos e redes em nível nacional e internacional e facilitam a comunicação com emigrantes e viajantes;

j) comunicação e cultura: facilitam a criação de diferentes formas de expressão artística e cultural, com o uso das tecnologias de comunicação de utilidade para a comunidade: vídeo, rádio, meios impressos, Internet, programas de animação, etc.

### **3.1 Iniciativas de Telecentros no Mundo e no Brasil**

O primeiro telecentro foi inaugurado em meados da década de 80, em Velmdalem, Suécia (ASSUMPÇÃO, 2001). Na América Latina e no Caribe, as primeiras experiências piloto de telecentros comunitários começaram por volta de 1996, impulsionadas por organizações da sociedade civil, abrindo um novo terreno na democratização das tecnologias digitais. Em 1998, havia menos de 50 telecentros na região. No final de 2002 se estimavam mais de 6.500 telecentros, sem contar cafés-Internet. Este crescimento se deu, em grande parte, devido ao interesse de criação de centros de acesso público à Internet como parte de programas nacionais de conectividade (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002).

Segundo a Fundación Chasquinet (2002), no trabalho “Estado del arte de los telecentros de América Latina y el Caribe”, 70% dos telecentros da região são telecentros comunitários impulsionados por governos, tanto centrais quanto locais. Essas experiências são desenvolvidas no México, Guatemala, Costa Rica, Honduras, Panamá, Cuba, República Dominicana, Colômbia, Venezuela, Equador, Peru, Bolívia, Brasil, Argentina, Chile e Uruguai. Por outro lado, 28% dos telecentros latino-americanos e caribenhos estão ligados a instituições educacionais e são nascidos de iniciativas governamentais; grande parte destes projetos corresponde a bibliotecas ou centros de informática instalados em centros educativos primários, secundários e universidades de cada país. Esse tipo de iniciativa tem se desenvolvido no México, Guatemala, Argentina e Colômbia. Apenas 2% das iniciativas de telecentros da região são impulsionadas por iniciativas privadas e Organizações Não Governamentais (ONGs), a maioria desses são telecentros comunitários.

No mundo todo, grupos envolvidos com a problemática da inclusão digital, especificamente com telecentros, têm se organizado através da Internet. A União Européia possui como política oficial os projetos de cidades digitais, um exemplo é a rede Iperbole ([www.comune.bologna.it](http://www.comune.bologna.it)), da cidade de Bolonha. Nos Estados Unidos há um programa chamado *Falling Through the Net: toward digital inclusion* ([www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn00/contents00.html](http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn00/contents00.html)) que visa não apenas a inclusão digital, mas o incentivo aos diversos programas de inclusão, entre eles a criação de telecentros, lá denominados *Community Technology Centers*. Na América Latina e no Caribe há a Rede Somos@Telecentros.

A Somos@Telecentros ([www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)) é uma comunidade virtual dedicada ao intercâmbio de experiências e vivências dos telecentros da América Latina e do Caribe. Essa comunidade foi construída pelo projeto Rede de Telecentros da América Latina e do Caribe (TELELAC), impulsionado pela Fundación Chasquinet e apoiado pelo Centro Internacional de Investigação para o Desenvolvimento (IDRC - CIID), pelo Programa PAN Networking do IDRC - CIID e pelo Instituto para a Conectividade nas Américas. Esse projeto está baseado em três temas centrais: a investigação, análise, diagnóstico, documentação e criação de materiais a serem usados pelos telecentros latino-americanos e caribenhos, além da recuperação de experiências e histórias sobre telecentros; o fortalecimento dos telecentros através de um espaço coletivo de aprendizagem que possibilite compartilhar modelos, experiências e oferecer ferramentas e serviços; e o desenvolvimento, experimentação e socialização de um conjunto de métodos, técnicas e instrumentos para monitorar e avaliar o trabalho dos telecentros. O projeto TELELAC está em sua segunda edição, que tem como ponto central a investigação, avaliação e aprendizagem; construção de capacidades, relevância e

sustentabilidade; e o fortalecimento da rede (FUNDACIÓN CHASQUINET, 2003).

No Brasil, não há um programa nacional de inclusão digital em andamento, e sim iniciativas de governos estaduais e municipais. Um dos principais projetos do país se desenvolve na Cidade de São Paulo, e é denominado Sampa.Org ([www.sampa.org](http://www.sampa.org)). O projeto consiste em uma Rede Pública de Comunicação e Informação que viabiliza telecentros instalados em espaços públicos e em entidades sociais, com atividades planejadas e conexão à Internet. O Projeto Sampa.org é uma iniciativa do Instituto de Políticas Públicas Florestan Fernandes (IFF), órgão vinculado ao governo municipal da cidade de São Paulo, em parceria com a iniciativa privada. Foi implantado em julho de 2000, com a instalação dos primeiros telecentros, ou “pontos de presença”, como denomina o projeto (INSTITUTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS FLORESTAN FERNANDES, [200-]; SAMPA.ORG [200-]).

No Rio de Janeiro há uma iniciativa de inclusão digital que consiste na implantação de Escolas de Informática e Cidadania (EICs) em comunidades carentes. Essa iniciativa é desenvolvida por uma ONG, Comitê para Democratização da Informática (CDI), fundada em 1995, cujo objetivo é levar a informática às populações menos favorecidas. O modelo do CDI é adotado em 17 estados brasileiros e 4 países (Japão, Uruguai, Colômbia e México), através de CDIs Regionais e Internacionais. O CDI investe na capacidade das próprias comunidades de realizar os seus empreendimentos socioeducacionais (BAGGIO, 2000). Esse modelo difere dos telecentros comunitários por focar principalmente os cursos de informática, enquanto que nos telecentros esses cursos são um dos serviços oferecidos, mas não o principal. Outra diferença é que grande parte dos telecentros latino-americanos é planejada e gerida por órgãos públicos, enquanto que o CDI é uma organização da sociedade civil.

A cidade de Porto Alegre também conta com um projeto de inclusão digital baseado em telecentros comunitários. Por constituir o núcleo do trabalho aqui apresentado, o projeto será detalhado no capítulo seguinte.

### **3.2 Projeto Telecentros Porto Alegre**

A idéia do Projeto Telecentros Porto Alegre ([www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br)) surgiu durante a participação de duas ONGs de Porto Alegre (com o apoio da Prefeitura), a SECIPAZ (Segurança, Cidadania e Paz) do bairro Mario Quintana e a CEA (Centro de Educação Ambiental) da Vila Pinto, num evento chamado EXPO/2000, ocorrido em Hannover/Alemanha, cujo objetivo era apresentar as atividades que estavam sendo desenvolvidas naquelas comunidades. Durante o evento foi realizado contato com uma ONG britânica (The Regency Foundation), que demonstrou interesse em montar uma rede de telecentros no Rio Grande do Sul, tendo desistido do projeto no ano seguinte. Como a Regency havia se comprometido a fornecer os recursos tecnológicos para a estrutura dos telecentros, o projeto teve que ser reestruturado, sendo a verba disponibilizada pelo Conselho do Orçamento Participativo (MACADAR; REINHARD, 2002).

O projeto foi implementado em 2001, após a Frente Popular ter assumido seu quarto mandato consecutivo em Porto Alegre, pois o projeto estava inserido nas prioridades do governo: o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias (PORTO ALEGRE, [200-]). A Prefeitura Municipal de Porto Alegre estabeleceu um Grupo de Trabalho constituído por órgãos que desenvolvem políticas direcionadas aos setores mais excluídos da população e coordenado pela Companhia de Processamento de Dados do Município

de Porto Alegre (PROCEMPA). A partir do objetivo do projeto foi definido um conceito para os telecentros da Prefeitura de Porto Alegre:

Os telecentros serão espaços públicos, constituídos através de parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não governamentais e a iniciativa privada. Serão locais onde estarão disponíveis tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender as tecnologias. Eles deverão superar os limites de um espaço equipado com máquinas e acessórios, para ser um espaço de integração das comunidades e de democratização da informação. Seu potencial deverá ser trabalhado no sentido do estímulo à solidariedade, oportunizando meios para as comunidades melhorarem suas condições de vida e trabalho. (PORTO ALEGRE, [200-])

O primeiro a ser implantado foi o Telecentro Comunitário Chico Mendes, inaugurado em 02 de julho de 2001 e localizado no bairro Mario Quintana, Região Nordeste de Porto Alegre. A administração do Telecentro Chico Mendes ficou a cargo de um Conselho Gestor (CG), formado por representantes da comunidade e parceiros envolvidos. Macadar e Reinhard (2002) expõem que o objetivo principal do CG é assegurar que o Projeto esteja atingindo os propósitos estabelecidos pela comunidade local, mas sempre vislumbrando os pressupostos gerais do Projeto coordenado pela PROCEMPA. A idéia é que os CGs sejam autogeridos.

Até a metade de 2002 Porto Alegre possuía cinco telecentros. Naquela época foi iniciado o Programa de Formação de Monitores de Telecentros, voltado para os atuais e futuros monitores-bolsistas dos telecentros da cidade. O programa foi realizado em parceria com a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

No final de 2003, Porto Alegre contava com 15 telecentros, distribuídos em diferentes regiões da Cidade. O objetivo é que todas as 16 micro-regiões do Orçamento Participativo (OP) sejam atendidas por telecentros. Porém, ainda hoje nem todas as regiões foram contempladas.

### **3.3 Telecentro Comunitário Chico Mendes**

O Telecentro Comunitário Chico Mendes se situa na sede do Parque Chico Mendes, onde também funciona a sede da Associação Natureza Cidadania e Paz (NACIPAZ), a antiga SECIPAZ. Segundo dados apresentados em estudo realizado por Moro, Vargas e Morigi (2002), o Parque Chico Mendes é formado por oitenta comunidades, com uma área de 24 hectares, abrangendo os bairros Mario Quintana e Dona Leopoldina. Sua comunidade é formada por aproximadamente duzentas mil pessoas, na sua maioria de baixa renda. A região apresenta um índice significativo de violência e criminalidade social.

A SECIPAZ surgiu em 1996, objetivando a busca da segurança pública para os moradores, sua integração e respeito para com a natureza do Parque e a participação ativa na comunidade. Também era objetivo integrar a comunidade e o governo e promover a “cultura da paz” (MORO; VARGAS; MORIGI, 2002).

A proposta para o Telecentro Chico Mendes foi desenvolvida pela SECIPAZ e deixa clara a intenção de um espaço que promova, acima do acesso a computadores e à Internet, a oportunidade para ações que possibilitem a inclusão social das pessoas da comunidade, através da tomada de consciência de sua condição de cidadãos e dos direitos e deveres daí advindos. Aponta como um dos objetivos “[...] despertar a consciência da cidadania e os direitos humanos, combinando ações e projetos que respondam [...] às carências elementares de comunidades excluídas.” (SECIPAZ, 2000, p.1). Cita, também, a criação de uma rede de apoio que enfoque educação para o trabalho, formação profissional e geração de renda; e o estímulo a jovens e adolescentes no ingresso à sociedade da

informação, através de conhecimentos mínimos que os qualifiquem a competir no mercado de trabalho.

Entre as atividades propostas, encontram-se: teleassistência (recuperação de meninos em situação de rua e combate às drogas e à violência, através de ocupação do tempo livre), alfabetização via computador (aulas teórico-práticas para introdução aos conhecimentos básicos de informática, isso aliado ao combate ao analfabetismo e educação para a vida), teleemprego (informações sobre postos de trabalho e ocupação para jovens carentes), telemedicina (apoio ao atendimento em postos de saúde), telecorreio (disponibilidade de utilização de correio eletrônico) e telecultura (estímulo da produção cultural de jovens carentes, partindo de iniciativas locais, como grupos de hip-hop, incluindo-os em contato com outras formas de expressão que os enriqueça e diversifique novas formas de atuação) (SECIPAZ, 2000).

#### **4 IMPACTOS DE TELECENTROS**

No II Encontro Nacional de Telecentros do Peru, os participantes do evento consideraram impacto de telecentros ou de projetos que utilizam TICs como sendo uma mudança sensível na vida das pessoas, sem que esta dependa de maneira direta das ações do telecentro ou do projeto (BOSSIO, 2003). Foi salientado, da mesma forma, que os impactos do uso das TICs não se medem em quantidade de indivíduos conectados e sim em mudanças na vida desses indivíduos.

Nesse sentido, os impactos de telecentros vão muito além dos relacionados com as TICs e, por isso, merecem avaliações que provavelmente impliquem processos, metodologias e marcos teóricos distintos que ajudem a determinar de que maneira os telecentros se inserem, participam e afetam as dinâmicas sociais das organizações e das comunidades onde se instalam.

Paz (2002) salienta que um ponto básico consiste em não partir da premissa de que o impacto da Internet necessariamente tem que ser positivo. Porém, é preciso ter cuidado, pois a classificação de impactos apenas como positivos e negativos, de forma a categorizá-los como bons e ruins, não parece ser a melhor forma de abordá-los. Apesar disso, sabemos que os impactos podem ser melhores ou piores em variados contextos, tanto pessoais quanto comunitários, principalmente no contexto de telecentros comunitários, onde a Internet se instala em uma comunidade na qual as pessoas tinham nenhum ou pouco acesso a ela. Paz (2002), em artigo sobre impactos de TICs, afirma que alguns projetos latino-americanos, apoiados pelo IDRC - CIID e destinados a possibilitar o acesso às TICs estão encaminhados precisamente a identificar e avaliar o impacto social das novas tecnologias. Com isso, pretendem também proporcionar às organizações e líderes

que impulsionam essas iniciativas, uma idéia mais concreta do que se pode esperar desses processos. No artigo, a autora relaciona tais projetos e esboça uma análise das propostas, afirmando que, em geral, as propostas buscam que a comunidade e o indivíduo possam apoderar-se das TICs, abordar sua aprendizagem e introduzir novos modos de otimizar seus usos em processos próprios. Um dos projetos descritos é a Rede TELELAC. Salaria, ainda, que a intenção de cada proposta é que as metodologias aplicadas, depois de provadas, possam ser empregadas em outros contextos e derivar delas lições aprendidas.

No caso da Rede TELELAC, segundo a autora, a compilação de informações tem sido através da comunidade virtual, da qual participam pessoas relacionadas com projetos de telecentros na região. Através da *homepage* e do correio eletrônico circulam informações, se realizam debates e se oferecem ferramentas básicas para apoiar o desenvolvimento de telecentros. Além disso, são realizados encontros presenciais onde, conjuntamente, se tem desenhado o projeto. Outra das ferramentas tem sido convocar um concurso sobre histórias de telecentros que, junto com a investigação sobre o estado da arte, permitem, entre outras coisas, ampliar a oferta de materiais e serviços que se oferecem através do Centro de Recursos, encaminhados a fortalecer os telecentros.

Bossio (2003) ressalta a necessidade de se formar uma rede que nos permita realizar uma melhor difusão dos impactos existentes através de uma plataforma comum. Borja (2001), da mesma forma, afirma que se deve construir um sistema de indicadores dos telecentros, aplicável ao menos na região (América Latina e Caribe), quando não globalmente pois, segundo ele, se tem constatado a heterogeneidade dos telecentros da região, característica que dá lugar a uma diversidade de dados muito ricos em si mesmos, mas pouco comparáveis entre si.

Essa é a principal dificuldade na coleta de dados acerca de impactos de telecentros, a falta de um ponto de partida e indicadores definidos que levem a resultados realmente confiáveis. Segundo Borja (2001), o projeto TELELAC e outros similares em outras partes do mundo têm recolhido dados mais ou menos isolados sobre os telecentros durante os últimos anos. Não há abundância de dados, mas estes existem de modo fragmentado.

A Fundación Chasquinet (2002) salienta que grande parte das iniciativas em torno dos telecentros é recente e seu impacto não pode ser apreendido com precisão, especialmente no âmbito das comunidades, por isso esse tema tem sido motivo de reflexão e de produção de importantes propostas para poder realizá-lo. Uma das principais propostas é a aplicação do método de Monitoramento, Avaliação e Análise de Impacto (MEAI). Esse método “[...] é um conjunto de conceitos, técnicas e ferramentas úteis para conhecer com a maior objetividade possível a utilidade social dos telecentros.” (BORJA, 2001, p. 2). Seu objetivo principal é averiguar se a comunidade e seus membros estão ou não em uma melhor posição para alcançar seus objetivos de desenvolvimento (MENOU, 2000).

Menou (2000), em trabalho realizado sobre o MEAI, orienta com precisão seu processo de aplicação, esclarecendo cada elemento:

- a) o monitoramento busca recolher evidências sobre a maneira na qual os membros da comunidade utilizam o telecentro em conexão com seus objetivos pessoais de desenvolvimento e os objetivos de desenvolvimento da comunidade em geral; e mudanças no uso do telecentro;
- b) a avaliação consiste em coletar sinais ou possíveis evidências do progresso para alcançar os objetivos de desenvolvimento e sua relação com o uso dos telecentros e fatores associados, sejam estes facilitadores ou inibidores;

c) a análise de impacto busca coletar sinais ou possíveis evidências de uma transformação duradoura na capacidade dos membros da comunidade e a comunidade em geral para tratar os temas de desenvolvimento considerados e sua relação com o uso do telecentro e com fatores associados, sejam estes facilitadores ou inibidores.

Menou (2000) ressalta, ainda, que o MEAI não é um resultado e sim uma maneira de alcançar um resultado e que deve ser entendido como um processo contínuo pelo qual o pessoal dos telecentros, os usuários, a comunidade e os demais atores, conjuntamente, aprendem sobre seus projetos e procuram melhorar sua efetividade e uso social. Embora os telecentros possam ser apoiados por programas e projetos externos, o MEAI deve ser encarado e implementado, principalmente, como uma auto-avaliação por parte do telecentro e da comunidade (MENOU, 2000).

Bossio (2003), da mesma forma, salienta que é necessário incorporar os usuários no processo de monitoramento e avaliação com transparência, isto nos permitirá identificar melhor os impactos, especialmente os não esperados. Afirma que os impactos sociais esperados têm a ver com a qualidade de vida das pessoas e que isso se traduz em realização pessoal, comunitária e cultural.

Outras ferramentas têm sido aplicadas para identificação de impactos de telecentros. Durante debate sobre impactos sociais dos telecentros realizado no II Encontro Nacional de Telecentros do Peru, foram citadas as seguintes ferramentas utilizadas (BOSSIO, 2003): observação permanente das mudanças, caixa de opiniões e caixa de sugestões, oficina estratégica em nível de telecentro, oficinas participativas periódicas, comparação de dados estatísticos entre um ano base e outro, entrevistas informais, comparação de habitantes que utilizam e que não

utilizam telecentros, formulário online como página de início, entrevistas semanais e reuniões entre usuários para buscar retroalimentação.

Neste trabalho, optou-se pela utilização de uma metodologia essencialmente qualitativa na identificação dos impactos, através da percepção dos próprios usuários do Telecentro Comunitário Chico Mendes sobre mudanças na sua vida impulsionadas pela utilização do mesmo. Essa forma adotada parece ser apropriada neste caso, pois o trabalho objetiva a identificação de impacto em usuários de telecentros comunitários.

## **5 METODOLOGIA**

Este trabalho consistiu em um estudo quanti-qualitativo.

### **5.1 Tipo de Estudo**

Por ser o tema deste trabalho pouco explorado e bastante genérico, a investigação teve um cunho exploratório. Esse tipo de pesquisa proporciona visão geral acerca de determinado fato, permitindo esclarecimento e delimitação necessários a temas genéricos. Segundo Gil (1994, p. 44), “As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.”

Ainda segundo Gil (1994), como produto final deste tipo de pesquisa tem-se um problema mais esclarecido. Por isso, muitas vezes, as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla.

### **5.2 Delineamento do Estudo**

O estudo foi realizado através de estudo de caso, que é um dos delineamentos mais comuns em pesquisas exploratórias, por sua flexibilidade, sendo recomendável, muitas vezes, nas fases iniciais de uma investigação sobre temas complexos, para a construção de hipóteses ou reformulação de problemas. “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo

[...].” (GIL, 1994, p. 78).

Neste caso, foram escolhidos dois usuários do Telecentro Comunitário Chico Mendes, com os quais a investigação verificou os impactos do Telecentro em suas realidades de vida. Gil (1994) esclarece que o estudo de caso se fundamenta na idéia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa. Porém, o objetivo deste estudo foi analisar os casos, sem transpor suas conclusões para a totalidade dos usuários do Telecentro.

### **5.3 Técnicas de Coleta dos Dados**

O levantamento dos dados foi dividido em três etapas. Essas etapas são: identificação dos serviços oferecidos pelo Telecentro Comunitário Chico Mendes, se em conta três variáveis: período em que começou a freqüentar o Telecentro, freqüência de uso e conhecimentos prévios de informática. A partir da média das respostas às questões referentes a essas variáveis, se definiu o caso típico como sendo um usuário que começou a freqüentar o Chico Mendes de janeiro a junho de 2003, que o utiliza de 2 a 3 vezes por semana e que já possuía um conhecimento básico de informática ao se tornar usuário.

Para contemplar o segundo critério, a principal variável levada em conta foi o período em que começou a freqüentar o Telecentro, pois a intenção era utilizar uma pessoa que fosse usuária antiga e ininterrupta do Telecentro. A segunda variável utilizada para definir esse caso foi a freqüência de uso ao Telecentro. O caso extremo, portanto, foi definido como sendo um usuário que passou a freqüentar o

Telecentro de julho a dezembro de 2001, período de sua abertura, e que o frequenta mais de 3 vezes por semana.

Para a escolha dos participantes desta etapa do estudo foram utilizados esses critérios, sem ter sido dada preferência por sexo, idade ou qualquer outra das características que foram identificadas na segunda etapa.

Após a seleção dos usuários e sua concordância em fazer parte da pesquisa, foi adotada novamente a técnica de entrevista focalizada (APÊNDICE C) para o estudo dos casos. Essa entrevista foi elaborada com base na literatura acerca de impacto de telecentros e contemplou os seguintes tópicos: contexto familiar, ocupação, rotina antes e depois de se tornar usuário do Telecentro, expectativas ao começar a frequentar o Telecentro, uso que faz do Telecentro, atuais expectativas em relação aos conhecimentos informáticos adquiridos e acesso às TICs, e sentimento em relação à importância que atribui ao Telecentro.

#### **5.4 Técnicas de Análise dos Dados**

As entrevistas realizadas na primeira etapa da pesquisa tiveram um tratamento descritivo, tendo como objetivo o levantamento de informações acerca do Telecentro, sem a necessidade de uma análise mais profunda das informações coletadas.

A análise dos dados coletados nas entrevistas estruturadas, referentes à segunda etapa do trabalho, foi feita a partir de estatística descritiva, sendo esta a única parte da pesquisa que contou com análise quantitativa dos dados. Para Barbetta (1999), aplicar estatística descritiva consiste em organizar, resumir e

apresentar os dados, de forma que possam ser interpretados, de acordo com os objetivos da pesquisa. Os dados foram apresentados através de gráficos.

Os dados da terceira etapa foram analisados através de análise de conteúdo. A análise de conteúdo, conforme BARDIN (1979), se baseia na criação de categorias, às quais são entendidas como o processo de classificação dos elementos do texto (ou unidades de registro) que, após serem isolados, são reagrupados de acordo com as categorias definidas. Abrange três fases: a pré-análise, quando o material é organizado, lido várias vezes e as categorias são definidas; a exploração do material, com a aplicação das regras de identificação, codificando o material e organizando as categorias; e o tratamento dos resultados e interpretação.

## **5.5 Limitações do Estudo**

Na segunda etapa da investigação, que se refere às características dos usuários do Telecentro, não foi possível que se trabalhasse com uma amostra representativa da população estudada. Isso devido ao tempo restrito para a realização do trabalho. Porém, acredita-se que isso não comprometerá os resultados, já que essa etapa é um meio para se escolher os casos a serem estudados e se chegar ao objetivo de identificar impactos.

Outra limitação percebida é o fato de não haver indicadores pré-definidos de impacto de telecentros comunitários na vida de usuários.

## **6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Neste capítulo são apresentados e discutidos os dados coletados nas três etapas do estudo: identificação dos serviços oferecidos pelo Telecentro Comunitário Chico Mendes, definição de características de seus usuários e estudo dos casos escolhidos.

### **6.1 Funcionamento do Telecentro**

Os dados a seguir foram obtidos a partir da entrevista focalizada, realizada com a coordenadora do Telecentro e com um monitor, e foram coletadas devido à carência de um documento atualizado que contivesse essas informações.

O Telecentro Comunitário Chico Mendes atende de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 13h às 20h, e aos sábados das 9h às 12h. Os principais serviços que oferece à comunidade são Curso de Informática e Acesso Livre à Internet.

Os Cursos de Informática englobam aulas de Windows, Word, PowerPoint e introdução à Internet. Duram em torno de 60 dias e são ministrados por monitores do Telecentro. No momento da coleta de dados, eram 5 turmas de 12 alunos cada, sendo que as aulas são duas vezes por semana, totalizando quatro horas semanais. O único requisito para frequentar o curso é estar alfabetizado. O curso custa R\$10,00, podendo ser pago metade no momento da inscrição e a outra metade após a conclusão; para as pessoas com maior dificuldade financeira há a opção do pagamento ser feito com produtos de limpeza. Os menores de idade devem estar acompanhados dos pais ou responsáveis no momento da inscrição. O público que frequenta estes cursos é bem variado, tanto em idade, abrangendo pessoas dos 8

aos 70 anos, quanto em ocupação. Ao final do curso é concedido um certificado ao aluno.

O Acesso Livre possibilita uma hora de utilização do computador para cada usuário em horários variados, quando não há outra atividade programada. O Acesso Livre é composto por três horas. Além do uso da Internet, é possível o acesso a todos os programas do pacote Office e utilização de impressora. Nesses horários também é oferecido auxílio na utilização de serviços de governo eletrônico, como cadastramento de Cadastro de Pessoa Física (CPF), utilização de correio eletrônico, serviços de informação on-line, cursos on-line, cadastro de currículo para estágio e/ou emprego. Também nesses horários o perfil dos usuários varia bastante, assim como seus interesses em procurar os horários de Acesso Livre. Esses horários são mais procurados para utilização de correio eletrônico, entretenimento (jogos, bate-papo), procura de emprego e estágio, utilização de programas informáticos, treinamento de digitação e serviços de governo eletrônico.

O Telecentro dispõe, ainda, de um dia na semana, quarta-feira, dedicado ao que denominam Grupos Temáticos. Esses grupos são constituídos de jovens da região que se organizam para desenvolver e praticar determinada atividade cultural. Há grupo de capoeira, de teatro, de hip-hop, de esportes, de fotografia e de desenvolvimento de um jornal local. Esses grupos vão ao Telecentro, com o horário previamente agendado, para realizar pesquisas na Internet sobre sua atividade. Também utilizam correio eletrônico e produzem materiais gráficos de divulgação de suas atividades, quando necessário.

Segundo estatística de uso do Telecentro, este recebe, em média, 300 usuários semanalmente, englobando estes três momentos de uso. Porém, esta estatística também mostra que a frequência dos usuários varia bastante de acordo

com as condições climáticas, diminuindo em dias de chuva, de muito calor e de muito frio.

Como previsto na proposta para o Telecentro Chico Mendes desenvolvida pela SECIPAZ, ele ainda desenvolve algumas atividades específicas, são elas:

- a) teleassistência, realizada pelo Grupo Agente Jovem, que consiste em um programa que atinge a jovens em situação de risco; são 25 jovens, acompanhados por uma assistente social, que freqüentam o Telecentro todas as quintas-feiras das 13h às 15h;
- b) teleemprego, é uma atividade realizada informalmente através do estímulo, por parte dos monitores, à procura de emprego, cadastro para estágio e inscrição para concursos públicos via Internet; o Telecentro possui um cadastro de *homepages* para essa finalidade;
- c) telecorreio, os usuários do Telecentro aprendem a utilizar esse serviço, tanto formalmente nos Cursos, como de maneira informal nos Acessos Livres.

Quanto às outras atividades também constantes na proposta: alfabetização via computador é desenvolvida em parte, já que os Cursos de Informática transmitem conhecimentos básicos de informática, porém não é aliada ao combate ao analfabetismo, principalmente porque, como já foi dito, estar alfabetizado é condição para freqüentar o Curso; telemedicina não é desenvolvida pelo Telecentro; telecultura também é desenvolvida parcialmente, pois os grupos locais de cultura têm espaço no telecentro, apesar de não produzirem seus próprios textos, de forma a publicar conteúdos locais na Internet.

O Telecentro conta com quatro monitores para receberem e auxiliarem os usuários em todas as atividades. Dois desses monitores são voluntários e dois são “jovens aprendizes”. Os jovens aprendizes são contratados pela PROCEMPA por

um ano e recebem curso de capacitação, oferecido pela própria PROCEMPA e pelo Serviço Nacional do Comércio (SENAC). Nesses cursos o enfoque maior é a informática, porém eles também têm aulas de psicologia, empreendedorismo, saúde, pedagogia, etc. Esses monitores recebem uma bolsa-auxílio e ministram os Cursos de Informática. Eles também repassam os conhecimentos adquiridos na capacitação aos monitores voluntários que, ao contrário, não têm uma carga horária definida e não recebem capacitação específica.

A divulgação do Telecentro e de seus serviços na comunidade é feita através de cartazes e folhetos. Esses cartazes e folhetos são distribuídos em locais como associações, postos de saúde, comércio, igrejas e todos os locais onde tenha grande fluxo de pessoas.

O Telecentro Chico Mendes também interage com os outros 14 telecentros da Cidade. Isso se dá através de reuniões mensais dos coordenadores. Também os monitores se comunicam entre si e trocam experiências, pois freqüentam juntos o curso de capacitação proporcionado pela PROCEMPA.

## **6.2 Perfil de Uma Amostra dos Usuários**

Os dados a seguir se referem às entrevistas estruturadas realizadas com uma amostra dos usuários do Telecentro Chico Mendes. As questões de número 5 (com que freqüência vem ao Telecentro?) e número 7 (freqüenta os horários de Acesso Livre?) não foram feitas aos entrevistados que estavam indo pela primeira vez ao Telecentro.

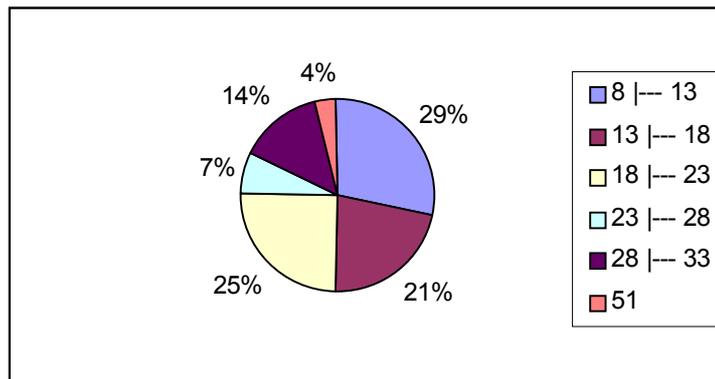


Gráfico 1 - Idade dos usuários do Telecentro

Conforme o gráfico 1, os usuários entrevistados têm idade entre 8 e 32 anos, havendo como exceção uma pessoa de 51 anos. A maior incidência é de crianças, adolescentes e jovens (75%). A idade média dos entrevistados ficou entre 18 e 19 anos.

Em relação ao sexo, as entrevistas demonstraram um equilíbrio, sendo 13 dos entrevistados do sexo feminino e 15 do sexo masculino.

O estudo realizado pelo Comitê para Democratização da Internet, no Rio de Janeiro, demonstrou um resultado parecido no que diz respeito à predominância de jovens e adolescentes e a uma concentração equilibrada entre os sexos feminino e masculino (BAGGIO, 2000).

Baggio (2000) afirma que a aprendizagem da informática e o acesso às linguagens de comunicação e informação representam uma atração aos jovens de comunidades pobres. Afirma que a informática aliada a outros aprendizados, como noções de direitos humanos e ecologia, cria maiores oportunidades para crianças e adolescentes, beneficiando suas famílias e comunidades. Os telecentros comunitários devem auxiliar as comunidades a resolver seus problemas de saneamento, de saúde, entre outros, através da Internet.

Além disso, o uso da informática em comunidades carentes se torna também uma opção de lazer para crianças e adolescentes, pois é uma alternativa gratuita,

perto de suas casas e pode se transformar em um ponto de encontro, tornando-se um centro de convivência. A Internet oferece uma gama de opções para divertimento, como a possibilidade de conhecer pessoas virtualmente, conversar com pessoas distantes geograficamente, utilizar sites de jogos, saciar a curiosidade e inúmeras outras coisas; e a possibilidade de resolver problemas e questões referentes às suas vidas, famílias e comunidades. Isso ajuda a mantê-los afastados de drogas, violência entre outras ações problemáticas que poderiam representar atração.

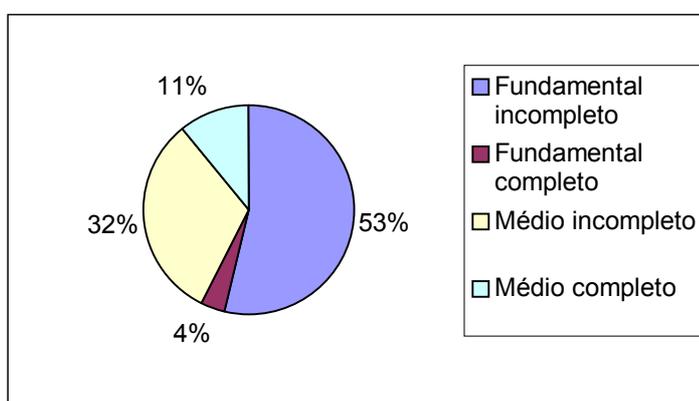


Gráfico 2 - Grau de instrução

Como mostra o gráfico 2, mais de 50% dos entrevistados ainda não completaram o ensino fundamental. Isso tem relação com a grande quantidade de crianças nessa idade escolar, dos 8 aos 14 anos, o que corresponde a 32% dos entrevistados. A mesma coisa acontece com o ensino médio, 25% dos entrevistados possuem idade entre 15 e 18 anos. Cerca de 11% concluíram o ensino médio. Nenhum dos entrevistados freqüentou ou freqüenta o ensino superior.

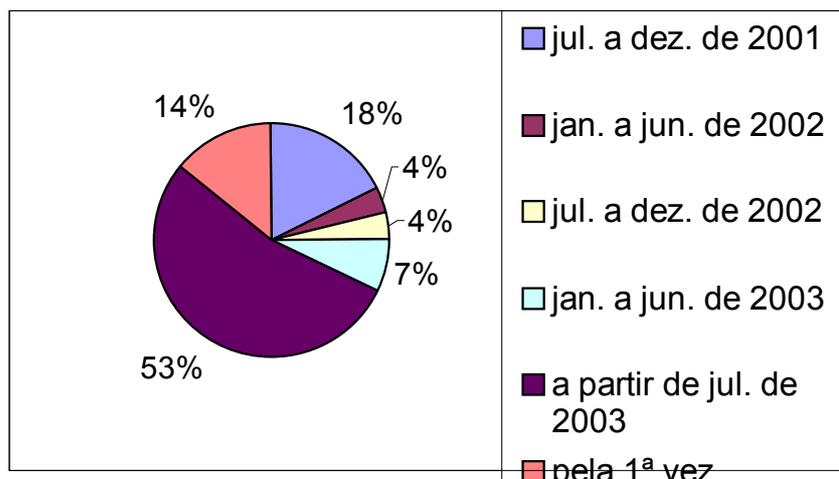


Gráfico 3 - Período em que os entrevistados começaram a freqüentar o Telecentro

O gráfico 3 mostra que a maioria dos entrevistados (67%) é usuária recente do Telecentro. Isso pode ser um indicativo de que grande parte das pessoas que começa a utilizar o Telecentro não permanece usuária. A grande quantidade de pessoas que estavam indo pela primeira vez ao Telecentro se deve ao fato de estar começando uma nova turma de Curso de Informática no momento da coleta dos dados. Essas pessoas começaram a ir ao Telecentro motivadas pelo Curso de Informática, e a expectativa é de que elas se mantenham usuárias após o curso. Contudo, com base nas entrevistas, não há indícios disso estar acontecendo no Chico Mendes, pois apenas 7% das pessoas entrevistadas já haviam concluído o Curso de Informática e permaneciam usuárias.

A informação de que o Curso de Informática é a principal motivação para as pessoas conhecerem o Telecentro é confirmada pelos dados de que 68% dos entrevistados freqüentam (61%) ou freqüentaram (7%) o Curso e, apenas, 32% nunca o freqüentaram.

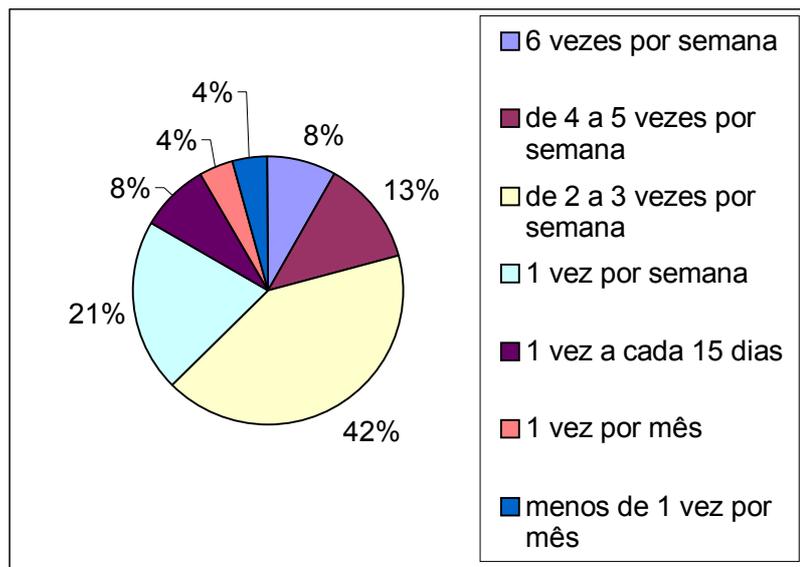


Gráfico 4 - Freqüência de uso do Telecentro

Conforme o gráfico 4, 84% dos entrevistados vão ao Telecentro pelo menos uma vez por semana. O fato de muitos entrevistados indicarem que freqüentam o Telecentro 2 ou 3 vezes por semana pode ter relação com o fato do Curso de Informática ser ministrado duas vezes por semana, o que reforça a afirmação de que o Curso tem uma grande importância na freqüência dos usuários. Muitos se tornam usuários do Telecentro com nenhum ou pouco conhecimento de informática, o que é resolvido no Curso. Algumas pessoas realmente só freqüentam o Telecentro nos dias de Curso.

Muitos dos usuários entrevistados também são usuários do Acesso Livre, 57%, contra 29% que só freqüentam o curso, e 14% que estavam indo pela primeira vez ao Telecentro para o Curso de Informática e não tinham informação até o momento do Acesso Livre. Esses últimos podem ser encarados como possíveis usuários desse serviço do Telecentro.

O gráfico 5 mostra a utilização que os entrevistados fazem da modalidade de Acesso Livre. Como esta era uma questão que possibilitava respostas múltiplas, preferiu-se indicar no gráfico o número de incidências das respostas em vez da

percentagem. A fim de clarear a compreensão, pareceu relevante informar que o total de entrevistados que freqüentam o Acesso Livre é 16.

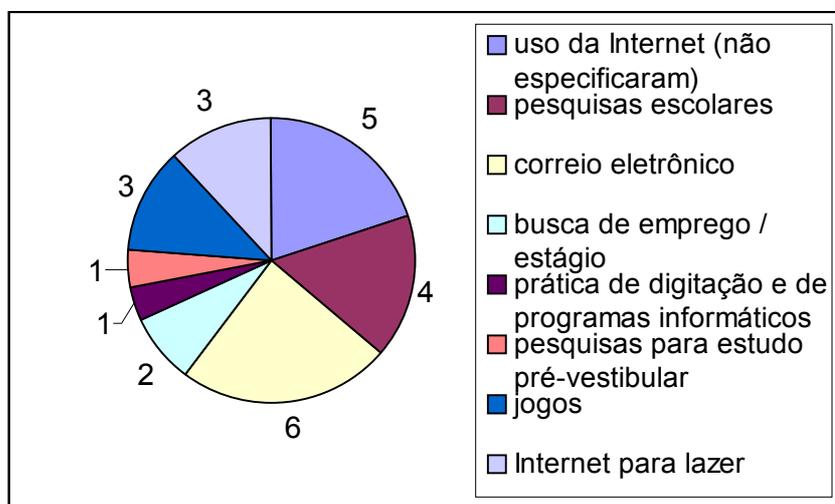


Gráfico 5 - Finalidade de utilização do Acesso Livre

A categoria uso da Internet foi assim denominada devido à obtenção dessa resposta sem que se obtivesse sucesso quando solicitado esclarecimento, pois os respondentes não souberam especificar o uso feito, apenas informando que utilizavam o horário para fazer uso da Internet. Essa resposta foi aceita a fim de não influenciar o entrevistado com sugestões do entrevistador, tendo em vista a dificuldade em conseguir essa informação. A categoria Internet para lazer inclui visita a homepages de música (uma incidência), bate-papo (uma incidência) e envio de mensagens para celular (uma incidência).

Um dado que pode parecer impressionante à primeira vista se refere à utilização de correio eletrônico, 71% dos usuários entrevistados não fazem uso dessa ferramenta. Pôde-se notar que os usuários que passaram a utilizar o Telecentro no primeiro semestre deste ano ou antes, na sua maioria, utilizam correio eletrônico e freqüentam o Acesso Livre com esse objetivo, entre outros. A maior parte dos usuários recentes (a partir do segundo semestre do ano) não utiliza essa ferramenta pelo fato de não dominá-la. Conforme mostra o gráfico 6, 75% dos

entrevistados se tornaram usuários do Telecentro sem o domínio da informática.

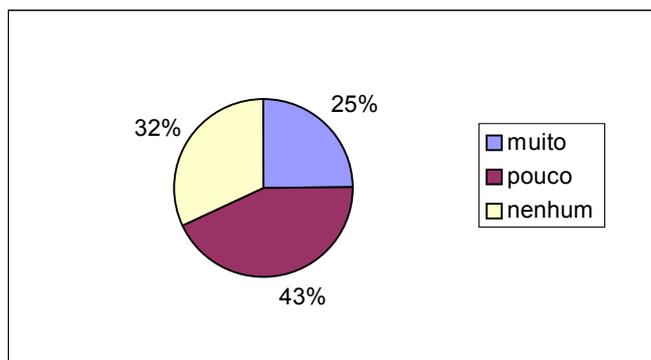


Gráfico 6 - Conhecimentos prévios de informática

Com relação aos conhecimentos prévios de informática, o gráfico 6 mostra que 75% dos entrevistados se tornaram usuários do Telecentro sem o domínio informática. Foi considerado como tendo muito conhecimento de informática aquelas pessoas que já haviam feito algum curso antes de irem ao Telecentro pela primeira vez. A categoria pouco conhecimento foi atribuída às pessoas que disseram já possuir algum conhecimento adquirido na escola ou no trabalho, mas não consideravam ter domínio, por não praticarem. Nenhum conhecimento foi atribuído às pessoas que informaram nunca ter tido contato com a informática antes de passarem a freqüentar o Telecentro.

A respeito da maneira como os usuários tomaram conhecimento do telecentro, o gráfico 7 mostra que a maioria dos usuários entrevistados conheceram o Telecentro por intermédio de amigos ou da família, 14% foram atraídos pela placa posicionada na frente do Telecentro, 11% através da divulgação feita pela organização do Telecentro e 7% através do Programa Família Cidadã. 60,7% das pessoas entrevistadas possuem familiar(es) que também freqüentam o Telecentro.

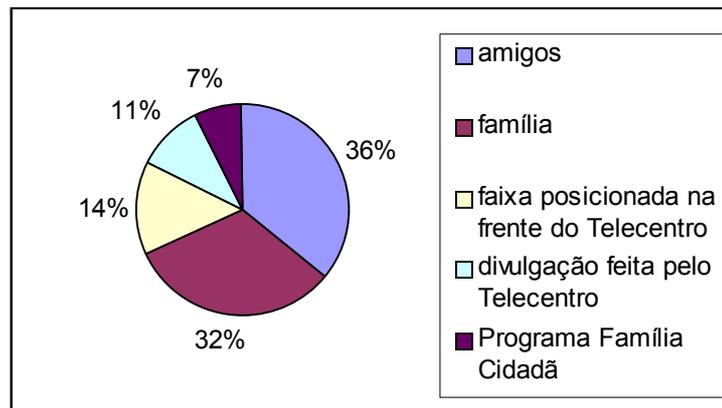


Gráfico 7: Como tomaram conhecimento do Telecentro

### 6.3 Impactos do Telecentro na Vida de Dois Usuários

Os dados apresentados a seguir foram coletados através das entrevistas focalizadas realizadas com os dois usuários selecionados e se referem aos impactos do Telecentro Comunitário Chico Mendes, identificados a partir das percepções desses usuários. Os dados são apresentados da seguinte forma: em primeiro lugar, são apresentadas algumas informações referentes aos entrevistados e, após, é feita a análise das entrevistas focalizadas.

O usuário que foi considerado o caso típico é um menino de 11 anos. Tornou-se usuário do Telecentro no período entre janeiro e junho de 2003 e o frequenta de 2 a 3 vezes por semana. Atualmente ele frequenta o Curso de Informática proporcionado pelo Telecentro e, em média uma vez por semana, o Acesso Livre. Conheceu o Telecentro através de amigos. Tornou-se usuário do Chico Mendes tendo um conhecimento básico de informática. A partir de agora, ele será denominado João.

O caso extremo é uma menina de 19 anos, que se tornou usuária do Telecentro no período de sua abertura, entre julho e dezembro de 2001. Sua

freqüência de uso é de 4 a 6 vezes por semana, uma freqüência bastante alta considerando que o Telecentro funciona 6 vezes por semana. Apesar dessa freqüência de uso, ela nunca participou do Curso de Informática do Chico Mendes, pois realizou um curso fora, depois de já ser usuária. Assim como João, ela ficou sabendo do Telecentro por intermédio de amigos e se tornou usuária com um pequeno conhecimento de informática, adquirido em empresa que trabalhava. A partir de agora essa usuária será denominada Maria.

As categorias e subcategorias definidas para a análise dos dados desta etapa da pesquisa foram:

a) contexto pessoal e familiar

- com quem mora,
- ocupação dos membros,
- relacionamento,
- ocupação,
- lazer,
- acesso às TICs fora do Telecentro;

b) expectativas

- motivação para freqüentar o Telecentro,
- expectativas em relação ao Telecentro,
- satisfação das expectativas,
- projeção para o futuro;

c) uso do Telecentro

- ferramentas,
- serviços da Internet,
- aplicações;

d) impactos

- na relação com a família,
- na rotina antes do uso do Telecentro e depois,
- nos conhecimentos adquiridos,
- na comunidade.

### *6.3.1 Contexto Pessoal e Familiar*

Os dois entrevistados residem com a família. João mora com os pais e dois irmãos, um mais velho e outra mais nova. Maria mora só com os pais, pois seus três irmãos, que são mais velhos, já saíram da companhia dos pais. O pai de João é pintor e sua mãe é empregada doméstica. A irmã mais nova estuda e o irmão está trabalhando com o pai. O pai de Maria é construtor e a mãe trabalha com bordados. Na família de João ele é o que mais frequenta o Telecentro, seus pais nunca o fazem e os irmãos, eventualmente, mas João é o único que faz curso de informática pois, segundo ele: “O meu irmão não quer e a minha irmã não pode porque estuda de tarde e o curso é só de tarde”. Na família de Maria ela é a única usuária do Chico Mendes: “Minha irmã vinha, mas agora todo mundo trabalha e não vem mais, só eu que parei de trabalhar, daí eu venho”. Maria contou que nunca deixou de frequentar o Telecentro, desde a época de sua abertura, porém aumentou sua frequência de uso há pouco tempo, quando foi despedida da empresa na qual trabalhava. Em relação ao relacionamento familiar, ambos disseram se dar bem com os demais membros da família. Maria disse apenas que o relacionamento com sua família é bom, sem maiores comentários. Já João afirmou se dar melhor com a mãe do que com o pai, justificando: “É que a minha mãe sempre está me dando coisas. [...] Às

vezes, quando eu peço alguma coisa, se ela tem dinheiro ela me dá.” Em relação aos irmãos, João apenas disse ter um bom relacionamento.

João cursa a quinta série do ensino fundamental e Maria está concluindo o segundo grau, em um supletivo que funciona na sede do Parque Chico Mendes, assim como o Telecentro. Além disso, há um fato interessante com Maria, ela passou a ser monitora voluntária do Telecentro Chico Mendes mais ou menos um mês e meio depois de ter sido entrevistada pela primeira vez. João, além da escola, freqüenta uma escolinha de futebol da região. Como opções de lazer, João cita: “Eu jogo bola, jogo vídeo game...” Maria citou como opções de lazer namorar, ir a festas e passear, disse que não consegue ficar parada, que está sempre arrumando alguma coisa para fazer, demonstrando ser muito ativa. João disse que, além do Telecentro, tem acesso a computador na casa do primo e em casa de amigos. Maria, atualmente, tem acesso a computador somente no Telecentro, porém, há pouco tempo, concluiu um curso de informática pago, que teve duração de um ano. Na época em que começou a fazer o curso já era usuária do Telecentro há quase um ano.

### *6.3.2 Expectativas*

O que motivou os dois usuários a começarem a ir ao Telecentro foi, principalmente, a influência dos amigos. Em relação a isso, João disse: “Quando eu ficava em casa, às vezes não tinha nada para fazer, os meus amigos vinham aqui e eu ficava em casa.” Disse que gosta de freqüentar o Telecentro e justificou: “Porque eu posso acessar o site que eu quero, para passar o tempo, para não ficar brincando na rua.” Apesar dessa última afirmação, o menino disse que é bom ficar brincando

na rua com os amigos, completando: “Brinco de esconde-esconde, de jogar bola, de pega-pega.” Sobre a motivação de fazer o Curso de Informática, disse: “Para aprender um pouco mais, porque eu não sei tudo, eu só sei algumas coisas.” Maria respondeu à pergunta referente ao que a levou a conhecer o Telecentro com a seguinte frase: “Todo mundo vinha para cá quando abriu, minhas amigas vinham, daí me convidaram para vir e eu vim também. Eu acho que todo o bairro vem.” Maria também falou da sua motivação em se tornar monitora voluntária do Telecentro: “Eu que pedi [para ser monitora], eu queria ser voluntária daqui já... então eu vim ser monitora.”

Os dois usuários consideram suas expectativas em relação ao uso do Telecentro supridas. João falou do que esperava na sua primeira experiência no Telecentro: “A primeira vez que eu vim eu não sabia mexer, daí eu pensei que os meus amigos iam me ajudar, pensei que tinha vários computadores...” Maria também falou do que esperava: “Eu queria um computador, isso eu encontrei. Para mim isso já era um monte... e bom atendimento, daí achei o que queria.”

Tanto João como Maria demonstraram grande expectativa para o futuro, esperando uma realização profissional e um padrão de vida melhores do que os de suas famílias. Ambos esperam cursar uma faculdade, João disse: “Eu quero ser advogado ou médico, ou, se não, eu vou jogar bola, vou fazer um teste e ver se passo.” Maria disse: “Eu quero fazer faculdade de pedagogia, termino o segundo grau este ano e vou fazer vestibular.”

### *6.3.3 Uso do Telecentro*

Em relação ao uso do Telecentro, João demonstrou ver o Telecentro como

mais uma opção de lazer para se divertir com os amigos, contou uma história que deixa isso claro: “Um dia, quando a gente sempre vinha, no começo, é uma hora só de Acesso Livre, não tinha gente na fila e o monitor deixou a gente ficar mais tempo, daí a gente pôde acessar bastante.” A ferramenta mais utilizada por João no Chico Mendes é a Internet, e o que ele mais acessa são *homepages* de jogos, tanto as que contenham os jogos disponíveis como as que disponibilizam dicas de fliperama. Isso fica claro pelo número de vezes que ele mencionou essa utilização, citando, inclusive, alguns dos nomes desses sites durante vários momentos da entrevista. Também disse que às vezes vai ao Telecentro para fazer algum trabalho do colégio. Quando foi perguntado para João se ele consegue fazer os trabalhos escolares melhor agora do que antes, sem Internet, ele respondeu: “É quase a mesma coisa, só que não precisa copiar”.

Bossio (2003) considera esse aproveitamento pelas crianças, por copiarem as tarefas escolares, como um impacto negativo dos telecentros. Porém, se for avaliada apenas a questão da utilização das TICs, isso pode ser encarado como um ponto positivo. Assumpção (informação verbal)<sup>3</sup> explica que a principal diferença entre uma criança de classe média e uma criança da periferia, no que diz respeito à utilização das TICs, é que para a primeira as TICs podem ser comparadas a um canivete suíço e para a segunda, representam um peso nas costas. Para ele, as crianças de classe média começam a ter contato com computador desde mais ou menos os três anos de idade, e a partir dos oito anos têm total controle sobre as tecnologias e utilizam a Internet em todos os campos da sua vida: para lazer (jogos, falar com os amigos, conhecer pessoas, explorar sua sexualidade, entre outros) e para estudo, incluindo aí copiar a lição de casa da Internet. Para uma criança da periferia, que não teria

---

<sup>3</sup> Palestra apresentada em conferência sobre inclusão digital no II Ciberética, realizado em Florianópolis/RS, em nov. 2003.

acesso a computador de outra forma, são oferecidos cursos e acesso às TICs em telecentros comunitários e lhe é dito, em muitos casos, que isso é passaporte para emprego, sendo este o principal foco. Conseqüentemente, essa criança é privada de ver outras aplicações das tecnologias com às quais está começando a ter contato. A partir do acesso às TICs, crianças de periferia, que jamais teriam acesso à Internet não fossem essas iniciativas, também passam a copiar tarefas escolares da Internet numa tentativa de enganar os professores. Isso demonstra que essas crianças realmente se apoderaram das TICs e passaram a utilizá-las a seu favor, tanto quanto uma criança de classe média.

Maria também demonstrou fazer bastante uso da Internet, porém atribui uma grande importância ao Telecentro para sua vida escolar e profissional: “Quando eu trabalhava na empresa, às vezes tinha trabalho para fazer em casa, daí eu vinha fazer no Telecentro. E também o meu curso de informática dava provas para nós e eu vinha aqui fazer.” Se referiu também a fazer os trabalhos escolares com a ajuda da Internet, além de utilizar os programas do pacote Office para praticar antes da realização de provas no curso de informática que realizava. Maria também demonstrou um grande interesse pela utilização de correio eletrônico: “[...] todo dia eu olho meu e-mail e sempre tem uns 30.” Essa afirmação também demonstra a importância que ela dá ao convívio social que o Telecentro propicia, deixando claro que para ela, assim como para João, o Telecentro também é encarado como uma opção de lazer e de ocupação do tempo livre: “É bom conviver com as pessoas, eu converso com elas, ocupo minha tarde, porque eu não gosto de ficar parada.” Maria também falou de sua experiência como monitora, contou que fez sozinha o cadastramento de CPF através da Internet para diversos usuários, demonstrando com isso se sentir valorizada: “Só eu para fazer todos, olha só que

responsabilidade.” Além de freqüentar o Telecentro como usuária do Acesso Livre, Maria já o freqüentou com alguns dos grupos temáticos. Maria também freqüenta reuniões do Orçamento Participativo (OP). Isso mostra que ela é uma usuária que utiliza todas as opções que o espaço oferece.

Percebe-se que a principal importância do Telecentro para João é o lazer, a diversão, jogar com os amigos. Para Maria, é o convívio pessoal, as relações sociais.

#### *6.3.4 Impactos*

Não ocorreram mudanças significativas na rotina de João em relação a antes e depois de se tornar usuário do Telecentro. O menino descreveu sua rotina atual: “De manhã eu acordo, vou para o colégio, depois de tarde quando eu chego, eu jogo videogame. Segunda e quarta eu venho para o Telecentro porque eu faço curso aqui. Depois, às vezes, eu fico brincando de tarde.” Ele costuma também ir ao Telecentro às quintas-feiras, para o Acesso Livre. Disse que antes de começar a freqüentar o Telecentro, nos horários em que hoje está lá, ficava brincando, jogando videogame e ia à escolinha de futebol. Basicamente, ele faz as mesmas coisas, apenas inseriu mais atividades em sua vida. Maria demonstrou maiores mudanças em sua rotina: “Eu levanto, venho para o Telecentro de manhã e de tarde, que é o meu horário [como monitora] das 2h às 5h. De tarde eu fico por aqui até tarde. Depois vou para aula, quando eu não tenho aula eu fico no Telecentro.” Sua rotina sofreu mudanças significativas devido à perda do emprego: “Quando eu trabalhava, eu vinha aqui no Acesso Livre, eu trabalhava de tarde durante a semana e vinha de manhã aqui bater papo.” Antes de começar a vir ao Telecentro, utilizava as manhãs

de outra forma: “Eu passeava, caminhava na praça quando eu podia, para emagrecer. Eu sempre estou fazendo alguma coisa, não gosto de ficar parada.”

A Fundación Chasquinet (2002) afirma que todos os operadores da rede Somos@telecentros concordam que a inserção de telecentros nas comunidades produz mudanças importantes na sua vida e nas relações sociais, que podem ser percebidas em um maior desenvolvimento das comunicações e em outras atividades associadas. Apontam como uma das mudanças o fato dos integrantes das comunidades adquirirem um conhecimento direto das TICs. Esse também foi um impacto identificado nos dois usuários aqui estudados. João demonstra que faz uso do conhecimento que vem adquirindo no Telecentro: “Se tu tem alguma coisa para fazer ou se tu quer descobrir alguma coisa, tu pode vir aqui.”, completa dizendo: “Eu não sabia fazer nada, eu só sei o básico, daí eu quero aprender um pouco mais.” Pode-se dizer ainda que João apresentou como impacto o uso efetivo das TICs em diversos campos de sua vida. Maria também considera que adquiriu conhecimento, dizendo que tendo acesso todos os dias ao computador, ela está se aperfeiçoando, pois se tivesse feito um curso de informática, sem continuar praticando e aplicando os conhecimentos adquiridos, não seria a mesma coisa. Ela demonstrou que também faz uso das TICs para resolver problemas de sua vida, além de se sentir mais preparada para a vida profissional: “Eu aprendi bem mais aqui no Telecentro do que no curso de informática que eu fiz, eu acho que daqui a pouco eu vou estar craque.”

Observou-se que o Telecentro também proporcionou que João tenha maiores chances de sucesso no mercado de trabalho, apesar de ele próprio não pensar nisso. Isso porque ele demonstrou que quer mais para a sua vida do que seguir os passos de sua família, da forma como seu irmão que, como já foi mencionado, está trabalhando com o pai e não tem vontade de fazer curso de informática. Podemos, com isso, inferir que ambos apresentaram um aumento na auto-estima. No caso de Maria, ela

demonstrou isso relatando os seus planos para o futuro, que também incluem freqüentar um curso superior, e mencionando suas atividades como monitora no Telecentro. Além disso, os dois demonstraram sentirem-se capazes de lidar com as TICs, diferentemente de suas famílias. A melhoria de auto-estima também foi um impacto identificado no debate sobre impactos sociais dos telecentros, ocorrido no II Encontro Nacional de Telecentros do Peru (BOSSIO, 2003).

No relacionamento familiar houve impacto na vida de João: “Quando eu comecei a vir no Telecentro eu comecei a saber mais coisas, daí a minha mãe às vezes pedia para mim ver alguma coisa sobre a novela dela, daí eu via.” Os irmãos de João, como ele disse, também passaram, eventualmente, a pedir para ele fazer consultas na Internet. Maria demonstrou outro tipo de impacto familiar na época em que começou a ir ao Telecentro, pois ela queria aprender informática e não possuía condições financeiras: “Eles [os pais] perceberam que eu comecei a aprender informática, que eu não sabia, e ficaram felizes, porque eu não podia pagar curso.” Através desses relatos, podemos citar como impacto uma maior valorização por parte da família. No II encontro Nacional de Telecentros do Peru também foi identificado impacto com relação ao contexto familiar, Bossio (2003) cita melhora de diálogo familiar. Nesse estudo não se teve contato com as famílias, porém podemos supor que as mudanças em relação ao contexto familiar, apontadas pelos dois participantes, podem ter conseqüências positivas nos seus relacionamentos familiares.

Um estudo realizado acerca do processo de implantação do Comitê para Democratização da Internet (CDI), que enfocou diversos aspectos da sua missão junto a alunos, instrutores, entidades locais e comunidades em que as escolas operam, indicou que os dois maiores impactos foram na área da “sociabilidade” e da “descoberta de novas habilidades e interesses” não desenvolvidas pela escola formal (BAGGIO, 2000).

Simmel (1983, p. 168) explica sociabilidade partindo da definição de sociedade: “[...] é o estar com um outro, para um outro, contra um outro que, através do veículo dos impulsos ou dos propósitos, forma e desenvolve os conteúdos<sup>4</sup> e os interesses materiais ou individuais.” Por sociabilidade entende-se, segundo o autor, as formas nas quais resulta esse processo, que ganham vida própria e são liberadas de todos os laços com os conteúdos; essas formas existem por si mesmas e pelo fascínio que difundem pela própria liberação destes laços. Portanto, podemos dizer que sociabilidade é interação entre as pessoas, entendida como algo que existe de forma recíproca. Simmel (1983, p.166) diz ainda que sociabilidade, como categoria sociológica, é a forma lúdica da sociação, onde sociação é “[...] a forma pela qual os indivíduos se agrupam em unidades que satisfazem seus interesses.”, interesses esses que formam a base das sociedades humanas.

Para Maria, as TICs tiveram impacto em relação à sociabilidade, como foi possível perceber em várias passagens da entrevista: “Aqui eu encontrei um monte de gente legal e aprendi a conviver com os monitores que são muito legais.”, “Eu encontrei velhas amigas, que eram minhas colegas no segundo grau [...], fazia cinco anos que eu não via.”, “Fiquei mais conhecida, eu não era muito conhecida, hoje todo mundo sabe quem é a Maria.”, “[...] Nunca tinha sido popular, todo mundo sabe quem eu sou agora, na Internet todo mundo me conhece.” O Telecentro também teve impacto no que se refere ao crescimento profissional de Maria, através da experiência como monitora voluntária. Pode-se perceber que Maria atribui valor às relações pessoais e vê o Telecentro como um espaço de lazer e de convivência social. Com isso, percebe-se um impacto em relação à ocupação do tempo livre empregado em atividades lúdicas. João também apresentou esse impacto, porém para ele a ocupação do tempo livre não é motivada pelo convívio social e sim pela possibilidade de mais uma opção para brincar.

---

<sup>4</sup> “Tudo que está presente nos indivíduos sob a forma de impulso, interesse, propósito, inclinação, estado psíquico, movimento – tudo que está presente neles de maneira a engendrar ou mediar

Também foram observados os impactos em nível da comunidade. Os operadores da rede Somos@telecentros também citam como impacto dos telecentros comunitários da América Latina e do Caribe, o acesso das comunidades a serviços anteriormente difíceis de alcançar, tanto por sua localização como por seu custo (FUNDACIÓN CHASQUINET, 2002). Os dois participantes deste estudo também falaram de suas percepções sobre a importância do Telecentro para a comunidade. João falou da possibilidade que as pessoas da comunidade têm de fazer o recadastramento do CPF no Telecentro e imprimir documentos. Esse já era um impacto esperado pois, geralmente, as pessoas das comunidades utilizam alguns serviços dos telecentros comunitários, mesmo que, efetivamente, não sejam usuárias. Maria falou da necessidade das pessoas em ter acesso às TICs e aprender informática: “As pessoas não têm acesso a computador nenhum, elas vêm de lá do cafundó, lá de trás, caminhando, às vezes de noite, para pegar um horário livre aqui para poder aprender computação, para aprender a fazer as coisas.” Maria disse ainda que sem o Telecentro a comunidade não seria mais a mesma coisa. Isso devido às pessoas já terem se acostumado com a utilização das TICs, o que faz crer que a inserção das TICs no cotidiano da comunidade é também um impacto do Telecentro Chico Mendes.

Baseado nos depoimentos, observou-se que o Telecentro tem sido muito proveitoso, tanto no que diz respeito ao acesso às TICs quanto à opção de lazer e de ocupação do tempo livre. Levando em conta a percepção dos dois usuários estudados, ele se tornou um espaço cultural e um centro de convivência para a comunidade e, se for analisado o perfil das comunidades servidas pelos telecentros comunitários, é de crer que os telecentros comunitários devem assumir esse papel em, se não todas, quase todas as comunidades a que atendem. Em comunidades carentes há poucas ou nenhuma opções de lazer, e vive-se uma realidade em que as pessoas às vezes não têm dinheiro nem para pegar um ônibus, quanto mais para procurar alguma coisa para

fazer nos seus momentos de ócio. Nesse contexto, os telecentros comunitários passam a ser uma das poucas opções, senão a única.

## 7 CONCLUSÃO

Os impactos verificados a partir das percepções dos usuários, sinteticamente, foram: uso efetivo das TICs com aplicação em diversos campos da vida, maiores chances de sucesso no mercado de trabalho, aumento na auto-estima, uma maior valorização por parte da família, estímulo no relacionamento social, crescimento profissional e ocupação do tempo livre. Em relação à comunidade, as percepções de impacto foram o acesso a serviços anteriormente difíceis de alcançar e inserção das TICs no cotidiano da comunidade.

Os dois usuários estudados afirmaram que o Telecentro teve influências nas suas vidas e na comunidade como um todo. Porém, é de se esperar que nem todos os impactos do Telecentro sejam proveitosos em todos os contextos pessoais e familiares, apesar das percepções detectadas terem demonstrado uma satisfação por parte dos entrevistados.

Para que fosse possível uma maior precisão na identificação dos impactos na vida dos usuários, teria sido necessário que se passasse mais tempo com eles, se tivesse contato com suas famílias e com seus contextos, se usasse a técnica de observação para vê-los em ação no Telecentro, e se realizasse mais do que duas entrevistas, para que eles ficassem mais à vontade para falar de seus sentimentos e percepções. Isso não foi possível devido à restrição de tempo e aos limites de um trabalho monográfico dessa natureza.

Porém, os objetivos do estudo foram atendidos, na medida em que se pretendia verificar os impactos do Telecentro através das percepções de usuários; e foi possível conhecer um pouco das características dos usuários. Isso levou a concluir que o Telecentro é de grande importância para a comunidade e para os

usuários estudados, e colabora para promover a inclusão digital e para estimular a convivência social. Porém, ainda se está longe de atingir plenamente os objetivos de inclusão digital para o efetivo exercício da cidadania, pois o principal problema para que as pessoas efetivamente fiquem inseridas na sociedade da informação, interagindo plenamente com as TICs está no baixo nível de escolaridade presente nas comunidades carentes, e na fragilidade do ensino. A maior dificuldade está em se atingir as pessoas não alfabetizadas e os analfabetos funcionais<sup>5</sup>, o que leva a crer que o problema realmente está na estrutura educacional do País. Isso fica claro se considerarmos que o principal público que realmente utiliza o Telecentro é um público com maior grau de escolaridade. Contudo, ainda assim, de acordo com as percepções de impacto identificadas, os benefícios do Telecentro parecem ser inquestionáveis, não só para as pessoas que o utilizam realmente, mas também para aquelas que utilizam apenas alguns serviços públicos através dele, como o recadastramento de CPF.

Foi possível perceber as dificuldades em identificar impacto através de relatos de usuários, pela subjetividade do tema e pela falta de indicadores que propiciem a segurança necessária para relacionar fatos observados com resultados. Quanto mais estudos preocupados em trabalhar os resultados e impactos dos telecentros comunitários, mais perto se estará de construir metodologias capazes de lidar com o tema.

Além da implantação e gestão de telecentros, é importante que se tenha avaliação e acompanhamento dessas iniciativas, pois só através da correção de rumos se pode chegar a atingir os seus verdadeiros objetivos. Por isso, o método

---

<sup>5</sup> Analfabetismo funcional é a incapacidade de usar a leitura, a escrita e a matemática em situações de trabalho e da vida cotidiana, e possuir menos de quatro séries de estudo concluídas. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) calcula que o país tenha 16 milhões de habitantes inaptos para concluir uma simples leitura ou rascunhar algumas frases (BRASIL..., 2003).

MEAI, anteriormente descrito, parece ser ideal no que diz respeito ao acompanhamento e avaliação dos telecentros. Já para a verificação de impactos nos contextos pessoais a metodologia aqui empregada pareceu satisfatória, considerando a complexidade do MEAI e o atual estágio de desenvolvimento da forma como se medem os impactos dos telecentros comunitários. Além disso, o MEAI deve ser entendido como uma auto-avaliação do telecentro, o que não foi o caso deste estudo.

## REFERÊNCIAS

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz D'ávila. **Além da Inclusão Digital**: o projeto sampa.org. 2001. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

BAGGIO, Rodrigo. A sociedade da informação e a infoexclusão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 16-21, maio/ago. 2000.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 3. ed. rev. Florianópolis: Editora da UFSC, 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979. 225 p.

BORJA, Raul. **El Metodo de Monitoreo, Evaluación y Análisis de Impacto de los Telecentros**. Chasquinet, feb. 2001. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/CR/crevalua.php3>>. Acesso em: 10 set. 2003.

BOSSIO, Juan Fernando. ¿Cómo Recoger y Difundir los Impactos de Nuestros Proyectos? In: ENCUENTRO NACIONAL DE TELECENTROS, 2., 2003, Lima/Peru. **Sistematização de debate...** Lima/Peru: Comitê de Voluntários, 2003. Disponível em: <<http://cepes.org.pe/tele-centros/sistematizaciones.html>>. Acesso em: 18 nov. 2003.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Governo Eletrônico**. Brasília, [200-]. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/>>. Acesso em: 23 jan. 2004.

BRASIL possui 30 milhões de analfabetos funcionais. **Aprendiz**, cidade, jan. 2003. Disponível em: <[http://www2.uol.com.br/aprendiz/n\\_noticias/imprescindivel/id180803.htm](http://www2.uol.com.br/aprendiz/n_noticias/imprescindivel/id180803.htm)>. Acesso em: 09 jan. 2003.

CASTELLS, Manuel. Internet e Sociedade em Rede. In: MORAES, D. de (org.). **Por Uma Outra Comunicação**: mídia, mundialização, cultura e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. P. 255-287.

\_\_\_\_\_. A Sociedade em Rede. In: \_\_\_\_\_. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura: volume 1. Tradução: Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 617 p. v. 1. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. 2003. Disponível em: <<http://www.cg.prg.br>>. Acesso em: 18 ago. 2003.

DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros Para Qué**: lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe. Canadá: IDRC - CIID, 2002. 32 p. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/tcparaque>> . Acesso em: 10 set. 2003.

FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Equador, 2003. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 18 nov. 2003.

\_\_\_\_\_. **Estado del Arte de los Telecentros de América Latina y el Caribe**. Quito, 2002. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <[www.tele-centros.org/estarte/index.html](http://www.tele-centros.org/estarte/index.html)>. Acesso em: 26 nov. 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.

INSTITUTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS FLORESTAN FERNANDES (SP). [200-]. Disponível em: <<http://www.iff.org.br>>. Acesso em: 09 ago. 2003.

KUMAR, Krishan. A Sociedade da Informação. In: \_\_\_\_\_. **Da Sociedade Pós-Industrial a Pós-Moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997. cap. 2, p. 18-47.

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira et al. Informação e Comunicação para a Cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, [s.n.], 2003. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/anais.php>>. Acesso em: 17 dez. 2003.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD (Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração), 26., 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2002. Disponível em: <<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/reinpubli.htm>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999. 260 p.

MENOU, Michel. Monitoreo, Evaluación y Análisis de Impacto (MEAI) de Telecentros: un marco inicial. Chasquinet, 2000. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/CR/crevalua.php3>>. Acesso em: 10 set. 2003.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; VARGAS, Lília Maria; MORIGI, Valdir José. Informação a Serviço da Cidadania: a experiência do Telecentro Chico Mendes em Porto Alegre – RS. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza **Anais...** Fortaleza: [s.n.], 2002.

NUA INTERNET SURVEYS. 2002. Disponível em: <<http://www.nua.ie/surveys/index.cgi>>. Acesso em: 18 ago. 2003.

PAZ, Olga. **Metodologías y Prácticas de Evaluación de Usos e Impactos**. Centro Internacional de Investigações para o Desenvolvimento, 2002. Disponível em: <[http://web.idrc.ca/en/ev-4174-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/en/ev-4174-201-1-DO_TOPIC.html)>. Acesso em: 20 nov. 2003.

PORTO ALEGRE. Procempa. [200-]. Disponível em: <<http://www.telecentros.com.br>>. Acesso em: 26 out. 2003.

SAMPA.ORG. [200-]. Disponível em: <<http://www.sampa.org>>. Acesso em: 09 ago. 2003.

SECIPAZ. **Proposta para o Telecentro Chico Mendes**. Coordenação [de] Ivan Carneiro Gomes. Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br/dhum/juventude/docs/telecentro.pdf>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

SIMMEL, Georg. **Georg Simmel**: sociologia. Organ. Evaristo de Moraes Filho, [trad. de Carlos Alberto Pavanelli et al.]. São Paulo: Ática, 1983. 192 p.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da Informação e seus Desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, maio/ago, p. 71-77. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

**APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista Focalizada Realizada com a  
Coordenadora do Telecentro e com um Monitor**

- 1) Horários de funcionamento do Telecentro
  
- 2) Principais serviços que o Telecentro oferece aos usuários
  
- 3) Atividades que o Telecentro desenvolve:
  - a) Teleassistência
  - b) alfabetização via computador
  - c) teleemprego
  - d) telemedicina
  - e) telecorreio
  - f) telecultura
  
- 4) Perfil e frequência de usuários
  
- 5) Monitores do Telecentro
  
- 6) Interação com os outros 14 telecentros de Porto Alegre
  
- 7) Divulgação dos serviços do Telecentro

## **APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista Estruturada Realizada com Usuários do Telecentro**

### **DADOS PESSOAIS**

Nome:	
1) Idade:	2) Sexo:

### **GRAU DE INSTRUÇÃO**

3) Qual seu grau de instrução? (a) Fundamental incompleto. (b) Fundamental completo. (c) Médio incompleto. (d) Médio completo. (e) Superior incompleto. (f) Superior completo.
--

### **USO DO TELECENTRO**

4) Desde quando frequenta o Telecentro? 5) Com que frequência vem ao Telecentro? 6) Frequenta ou frequentou algum curso proporcionado pelo Telecentro? 7) Frequenta os horários de “acesso livre”? Se sim, com que finalidade utiliza estes horários? 8) Utiliza e-mail? 9) Como conheceu o Telecentro? 10) Outras pessoas da família frequentam o telecentro? 11) Já possuía conhecimentos de informática antes de frequentar o telecentro?
---

## **APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista Focalizada Realizada com os 2 Casos**

### **Contexto familiar**

1) Com quem mora

2) Ocupação dos pais e / ou familiares

3) Acesso a computador em outro lugar que não o Telecentro

4) Relação com familiares e se o Telecentro teve alguma influência na relação com estes

### **Ocupação**

5) Se estuda, o que, onde e em que horário

6) Se trabalha, em que e em que horário

7) Opções de lazer

### **Rotina antes e depois de se tornar usuário do Telecentro**

8) Rotina atual

9) Rotina antes de começar a freqüentar o Telecentro

10) O que faz com o tempo livre

11) O que fazia com o tempo livre antes de começar a freqüentar o Telecentro

### **Expectativas ao começar a freqüentar o Telecentro e se foram supridas**

12) O que levou a ir pela primeira vez ao Telecentro

13) O que pensava encontrar no Telecentro antes de começar a freqüentá-lo

14) Se conseguiu o que foi buscar e de que forma

### **Uso que faz do Telecentro**

15) O que faz no Telecentro nos horários de Acesso Livre ou logo após o Curso

16) Se costuma resolver questões e problemas através da Internet

17) Se considera que faz alguma diferença para a vida ter acesso a computador e a Internet perto de casa

### **Atuais expectativas em relação aos conhecimentos informáticos adquiridos e acesso às TICs**

18) O que acha de bom em poder usar a Internet e/ou fazer curso de informática

19) Se considera que teve alguma mudança na vida (tanto pessoal quanto profissional e/ou escolar)

20) O que espera estar fazendo daqui a cinco anos

**Sentimento em relação à importância que atribui ao Telecentro**

21) Qual importância considera que tem o Telecentro para a comunidade e para si

22) Como seria sem o Telecentro

23) Se considera ser hoje mais preparado/realizado/feliz do que antes de começar a frequentar o Telecentro

24) Se Frequenta reuniões comunitárias e / ou participa de alguma atividade da NACIPAZ ou de algum grupo da comunidade

25) Relato de um dia que utilizou o Telecentro que tenha sido marcante.