

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

Fabiana Alves Coelho

QUALIFICAÇÃO DE MONITORES DE TELECENTROS

**PORTO ALEGRE: uma análise da experiência
realizada pela FABICO/UFRGS**

**Porto Alegre
2004**

FABIANA ALVES COELHO

QUALIFICAÇÃO DE MONITORES DE TELECENTROS

**PORTO ALEGRE: uma análise da experiência
realizada pela FABICO/UFRGS**

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

Orientadora: Ph.D. Sônia Elisa Caregnato

Co-orientadora: Ms. Ana Maria Mielniczuk de Moura

**Porto Alegre
2004**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a meus irmãos queridos: Aline, Sheila e Junior.
À minha mãe e minha vó e claro a meu coração, Rafael.

AGRADECIMENTO

Agradeço minha orientadora Ph.D. Sônia Caregnato e minha co-orientadora Ms. Ana Maria Mielniczuk de Moura pela paciência e dedicação durante toda essa etapa de desenvolvimento deste trabalho e também por terem me confiado um tema tão importante e acreditado na minha competência para realização deste estudo;

Agradeço as minhas colegas Rita do Carmo e Patrícia Malmann pelo apoio e estímulo;

Agradeço a minha família pelo incentivo, apoio e exemplo.

Agradeço a meu namorado Rafael Ferrary Gré que sempre me acompanhou e me incentivou durante esta fase de minha vida;

RESUMO

O trabalho aborda a percepção dos monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre sobre o curso oferecido a eles em 2002, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA). Descreve a importância dos projetos de inclusão digital diante da realidade brasileira, enfatizando os telecentros comunitários como uma das iniciativas de combate à brecha digital. Explica o programa Sampa.org iniciado e desenvolvido com a comunidade carente de Capão Redondo de São Paulo e o programa de Telecentros Porto Alegre (TC-POA). Justifica e explica o uso de software livre nos projetos de inclusão digital, no caso do seu uso no Sampa.org e TC-POA. Comenta a importância das atividades que os monitores desenvolveram junto aos telecentros, seu papel de mediação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com a comunidade desprovida de informações e a necessidade de qualificação dos monitores diante o uso das TICs. Comenta e explica os módulos de Gestão de Serviços para Qualidade, Informação em Rede e Produção de Conteúdo Informacional do curso que a FABICO organizou. Explica a importância do monitor ser da própria comunidade para trabalhar no telecentro. A metodologia usada para o desenvolvimento do trabalho foi a pesquisa exploratória, com uma abordagem qualitativa. Os dados foram levantados através de entrevistas semi-estruturadas, que foram gravadas, transcritas e analisadas. Através da análise de conteúdo dessas entrevistas pode-se perceber que os ex-alunos despertaram maior interesse pelos módulos do curso que iam além da tecnologia, tratando também dos aspectos sociais. Como resultado desse estudo foi possível perceber os conhecimentos que os monitores adquiriram antes e depois da

realização do curso. Verifica a contribuição que cada monitor ofereceu a comunidade na hora de esclarecer e explicar as dúvidas destes sobre o uso das TICs. Aborda qual dos ex-alunos do curso de qualificação continuam exercendo as atividades de monitor e quais trocaram de atividade e se esta envolve algum conhecimento adquirido no curso. Identifica o motivo da desistência dos ex-alunos nas atividades dos telecentros e a falta de políticas que preservem o funcionamento dos telecentros. Investiga o quanto cada monitor conseguiu se inserir no mundo digital após a realização do curso de qualificação.

Palavras chave: Telecentros; Inclusão Digital; Curso de Qualificação de Monitores.

ABSTRAT

The work approaches the perception of the monitors of the Communitarian of the Telecenters of Porto Alegre on the offered course they in 2002, for the College of Biblioteconomia and Comunicação (FABICO) of the Federal University of the Rio Grande Do Sul (UFRGS) in partnership with the Company of Data Processing of the City of Porto Alegre (PROCEMPA). Describes the importance of the projects of digital inclusion It ahead Brazilian reality, emphasizing the Communitaries Telecenters as one of the initiatives of combat to the digital breach. It explains the Sampa.org program initiated and developed with the devoid community of Capão Redondo of São Paulo and the program of Telecenters Porto Alegre (Tc-poa). It justifies and it explains the use of free software in the projects of digital inclusion, in the case of its use in the Sampa.org and Tc-poa. It comments the importance of the activities that the monitors had developed together to the telecenters, its paper of mediation ahead enters the Technologies of Information and Communication (TICs) with the community unprovided of information and the necessity of qualification of the monitors of relation the TICs. It comments and it explains the modules of Management of Services for Quality, Information in Net and Production of Informacional Content of the course that the FABICO organized. It explains the importance of the monitor to be of the proper community to work in telecenter. The used methodology for the development of the work was to the exploratory research, characterizing the data raised through half-structuralized interview, it is that had been recorded, transcribing and analyzed. Through the analysis of content of these interviews it can be perceived that the former-pupils manifested bigger interest for the modules of the course that went beyond the technology, also dealt with the social aspects. As result of this study was possible to perceive the knowledge that the monitors had acquired before and after the accomplishment of the course. It verifies

the contribution that each monitor offered the community in the hour to clarify and to explain the doubts of these on the use of TICs. It approaches which of the former-pupils of the qualification course continue exerting the activities of monitor and which had changed of activity and if this involves some knowledge acquired in the course and the reason of the desistance of the former-pupils in the activities of the telecenters. The work evidences the lack of politics that preserve the functioning of the telecenters. It investigates how much each monitor obtained to after insert in the digital world, the accomplishment of the qualification course.

Key-words: Telecenter; Digital Inclusion; Course of Qualification of Monitors.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 <i>Problema</i>	12
1.2 <i>Justificativa</i>	13
1.3 <i>Objetivos</i>	13
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	15
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO	15
3.1 <i>Inclusão Digital: a importância da informação no novo contexto social</i> ..	15
3.2 <i>Telecentros</i>	21
3.3 <i>Formação de Monitores de Telecentros e a Experiência da FABICO</i> <i>/UFRGS</i>	31
4 METODOLOGIA	38
4.1 <i>Tipo de Estudo</i>	38
4.2 <i>Modelo de Pesquisa</i>	39
4.3 <i>Sujeitos da Pesquisa</i>	39
4.4 <i>Instrumento de Pesquisa</i>	39
4.5 <i>Análise de Dados</i>	40
4.6 <i>Limitações do Estudo</i>	41
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	42

<i>5.1 Ocupação Atual</i>	42
<i>5.2 Formas de Acesso</i>	44
<i>5.3 Contato com Telecentro</i>	45
<i>5.4 Finalidade de uso das TICs</i>	46
<i>5.5 Aplicação dos conhecimentos</i>	47
<i>5.6 Multiplicação do Conhecimento</i>	49
<i>5.7 Percepção do aprendizado das TICs</i>	50
<i>5.8 Avaliação do Módulo Gestão de Serviços para a Qualidade</i>	51
<i>5.9 Avaliação do Módulo Informação em Rede</i>	56
<i>5.10 Avaliação do Módulo Produção de Conteúdo Informacional</i>	56
6 CONCLUSÃO	59
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE	66

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, repleta de mudanças nos conceitos tradicionais, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) representa uma linha de inclusão ou exclusão da sociedade na era da informação.

Estamos vivendo um momento em que as TICs fazem parte do nosso cotidiano. O acesso a elas é ainda muito limitado, pois está diretamente relacionado à situação financeira de cada um.

Existem diversas tentativas de facilitar o acesso às TICs. Os Telecentros Comunitários, espaços abertos à população de baixa renda, localizados nos bairros onde estas residem, representam uma alternativa de inclusão digital. Esses espaços disponibilizam computadores interligados à Internet e se constituem na mais nova oportunidade das comunidades carentes se inserirem no contexto da sociedade atual, que está voltada para as TICs.

As classes menos favorecidas da sociedade também necessitam de informação para melhoria das suas condições de vida, tanto profissionalmente como socialmente. E a informação, disponibilizada na rede a essas classes da sociedade, pode oferecer justiça e competitividade nas diferentes áreas. Por meio dessas informações, a população poderá buscar alternativas que beneficiem e possibilitem a melhora de suas condições sociais.

Para se alcançar a inclusão digital não basta apenas uma sala repleta de computadores, sem ninguém suficientemente instruído no uso das TICs para auxiliar a comunidade a utilizar e acessar a rede. Para que um telecentro possa servir de auxílio no processo de inclusão digital da comunidade participante, é necessário que as pessoas envolvidas sejam habilitadas neste contexto.

Em vista dessa necessidade, a prefeitura de Porto Alegre, através da companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA), buscou, em 2002, uma parceria com a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO-UFRGS), propondo a esta instituição a oportunidade de ajudá-los e auxiliá-los a oferecer o “Programa de Qualificação dos Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre”. O objetivo do programa era proporcionar um conhecimento adequado às próprias pessoas da comunidade, valorizando-as e formando-as como monitores, ou seja, desenvolvendo mão-de-obra qualificada dentro do próprio meio.

A importância de um curso como este, está no reconhecimento da necessidade de superar a brecha digital, que divide as pessoas que têm conhecimento e contato com as TICs, daquelas que não têm.

1.1 Problema

A proposta do curso de Qualificação de monitores de Porto Alegre era de qualificar os futuros monitores e aqueles que já trabalhavam nos telecentros em relação às TICs. Qual foi o impacto deste curso de qualificação na atuação profissional e social dos ex-alunos?

1.2 Justificativa

Nenhum trabalho foi realizado sobre este curso após seu término. Assim percebeu-se a necessidade de levantar os resultados do curso de Qualificação de Monitores de Telecentros Porto Alegre, a fim de identificar seu impacto na formação e na vida de cada ex-aluno.

Este trabalho se propôs a analisar a percepção de cada ex-aluno em relação ao conteúdo trabalhado no curso, enfocando o quanto cada um conseguiu superar a brecha digital. Pois nada adianta estruturar cursos de monitores, com objetivos específicos de qualificar as pessoas ao usar as TICs, se após a realização desses não houver estudos para avaliar se realmente eles estão sendo bem aproveitados por seus ex-alunos, e se estes conseguem perceber a importância de saber lidar com as TICs.

1.3 Objetivos

A seguir estão expostos os objetivos do trabalho.

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção dos ex-alunos do curso oferecido pela FABICO para os monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre sobre a relevância dos conhecimentos adquiridos para sua atuação na sociedade.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) identificar a opinião dos ex-alunos sobre a diferença em seu conhecimento antes e depois do curso;
- b) analisar as razões que levaram os ex-alunos a permanecerem ou não exercendo atividades junto aos Telecentros;
- c) verificar se atividade hoje exercida pelos antigos alunos utiliza os conhecimentos adquiridos no curso;
- d) avaliar se os monitores multiplicaram os conhecimentos adquiridos junto à comunidade.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 *Inclusão Digital*: a importância da informação no novo contexto social.

Estamos enfrentando um momento de grande velocidade tecnológica e de produção de conhecimento, que à medida que evoluem ocupam espaços essenciais na sociedade. Para acompanhar essa velocidade e continuar participando do núcleo social é imprescindível organizar programas de inclusão digital, a fim de amenizar a brecha digital e não permitir o aumento do número de excluídos digitais.

O Brasil possui apenas 12,46% da sua população com acesso a computadores, e em se tratando particularmente da Internet são apenas 8,31% que possuem contato com a rede. De acordo com o Mapa de Exclusão Digital os estados mais excluídos são: Maranhão, Piauí, Tocantins, Acre e Alagoas e os mais incluídos são: Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Paraná(CDI, 2003)* . Em se tratando do Rio Grande do Sul, mais especificamente o município de Porto Alegre, este ocupa o nono lugar, com 27,61%, no Ranking dos Incluídos Digitais Município Brasil. (Mapa de Exclusão Digital, 2003)*. Conforme os dados citados acima, o Brasil necessita investir muito em programas de inclusão digital, para que assim possa realmente fazer parte do novo contexto mundial.

Incluir o cidadão no mundo digital não é apenas permitir o contato dele com as TICs.

É proporcionar a ele oportunidades para a melhoria de sua vida,

* Documento Eletrônico

compreende as TICs, a educação, o protagonismo, possibilitando desta maneira a construção de uma cidadania criativa e empreendedora. (CDI, 2003)*

A sociedade está sujeita a enfrentar transformações e mudanças tecnológicas que poderão causar impactos determinantes na tomada das mais simples decisões.

Um mundo baseado cada vez mais na troca de valores simbólicos, do dinheiro a informação, vai mudar o eixo da economia, acabar com o conceito atual do trabalho, valorizar mais que tudo o conhecimento e a aprendizagem. (SEABRA, 2003)*.

O conhecimento e a informação serão fatores diferenciais na era das TICs. Assim comentam Moro et. al (2002) sobre informação:

[. . .] a informação é tratada como um recurso prioritário, pois através dela os cidadãos se inserem na sociedade, facilitando o exercício responsável e consciente de decisões em qualquer âmbito ou ação inclusive no exercício de seus direitos.

Portanto o momento é de buscar e dispor informações relevantes àqueles que estão marginalizados diante do contexto da sociedade atual, permitindo que assim possam reivindicar seus direitos e se tornarem mais conscientes das suas decisões em relação aos mais diversos assuntos.

Tofler (1980) explica que já passamos por diferentes estilos de sociedade: aquelas que valorizavam a agricultura, a da produção em massa e agora estamos na era da capacidade do desenvolvimento tecnológico, que exige uma população pronta para sempre aprender e conhecer.

As TICs estão ocupando espaços que antes eram do homem. Um exemplo desse feito é o modelo de banco atual, que mudou plenamente de acordo

com os avanços tecnológicos. Hoje os serviços prestados aos clientes estão completamente automatizados, transações bancárias, que eram manuais, podem ser realizadas através da Internet e também pelos caixas eletrônicos que ocupam um espaço notavelmente grandioso em relação aos referidos caixas manuais.

As mudanças decorrentes das TICs estão acontecendo de maneira acelerada, e o conhecimento para uso delas esta sendo fornecido aos excluídos através de programas de inclusão digital, nesta visão, não dependendo assim exclusivamente da situação tanto social como financeira de cada pessoa. De acordo com Sorj (2003, p.61): “o caráter altamente dinâmico das novas tecnologias é uma barreira constantemente renovada na capacidade de aproximar os países mais pobres dos países mais ricos.” Assim entende-se que os países subdesenvolvidos sempre estarão em desvantagem em relação aos países ricos, pois a cada inserção tecnológica que um país pobre consegue alcançar, os países ricos já terão criado novas barreiras a serem superadas por aqueles que estão atrasados.

A tecnologia está alterando o aspecto sócio-econômico-cultural da sociedade, já que tudo pode ser encontrado virtualmente. No entanto, nem todos conseguem aproveitar ativamente das vantagens da tecnologia, a população de baixa renda depende de incentivos para poder conhecer e acessar a era digital. Moro et. al (2002) justificam o domínio das TICs como sendo um fator social, pois é através do acesso a essas tecnologias e ao conteúdo disponibilizado por elas, que o cidadão terá informações sobre temas como emprego, trabalho, lazer, cultura etc. Neste contexto de informação, Guarnieri (2003, p.226) fala sobre a importância do conhecimento, explicando que este representa solidariedade quando compartilhado, conforme vemos.

O conhecimento é instrumento de solidariedade, muitas vezes o único. As pessoas se ajudam não só através da doação de materiais mas, principalmente, através da troca de informações: uma dica de emprego, uma informação sobre saúde, uma informação sobre direitos etc.

Nesse sentido, o conhecimento permite uma interação social que permitirá a melhoria das condições sociais da população de baixa renda.

Para democratizar as TICs, levando esta à população carente, o Estado pode ou deve desempenhar o papel de colaborador fundamental para execução de projetos de inclusão digital. No livro Verde da Sociedade da Informação Brasileira, este argumento é confirmado:

É papel do Estado dedicar especial atenção à incorporação dos segmentos sociais menos favorecidos e de baixa renda à sociedade da informação. O Estado, nesse particular, tem a responsabilidade de induzir o setor privado a se envolver no movimento de universalização e a participar ativamente das ações nesse sentido.(TAKAHASHI, 2000, p.33)

Uma das responsabilidades dos governos atuais é promover programas que tenham como objetivo a inclusão digital das populações mais carentes. Tanto para estes conseguirem sua inserção digital, como também através desta tentar buscar alternativas para melhorar suas condições de vida, encontrando na Web informações que irão auxiliá-los a modificar seus padrões e solucionar seus problemas.

À medida que as TICs evoluem sem dar oportunidades iguais a todos, os excluídos tornam-se mais excluídos do contexto mundial, ficando cada vez mais desatualizados conforme os avanços tecnológicos que não cessam.

A conscientização dos governos irá fornecer aos excluídos oportunidades de inserção na camada minoritária: a dos incluídos digitalmente. Cassino (2003, p.53) afirma:

A desigualdade, a distância cada vez maior entre ricos e pobres precisa ser combatida com medidas de governo que dêem condições de superação da miséria. As diferenças podem ser ampliadas exponencialmente caso o combate à exclusão digital não se transforme em política pública. A questão social atingiu a dimensão tecnológica. O acesso às redes informacionais, a possibilidade de se comunicar velozmente e o domínio das tecnologias digitais devem se tornar necessariamente novos direitos sociais.

Um governo envolvido no processo de inclusão digital irá proporcionar projetos atrativos que poderão despertar o interesse de outros meios: como as empresas privadas, que poderão participar ativamente agilizando os projetos.

O governo poderá solucionar o problema de acesso às TICs para a comunidade carente, vencendo assim a dificuldade financeira desta camada da população que não teria condições para dispor de um PC e uma linha telefônica. Mas este não é o único problema da população carente diante da exclusão digital, a baixa escolaridade da população também atrapalha o processo. Por exemplo, a grande maioria de conteúdo disponibilizado na rede apresenta-se em outras línguas, principalmente o inglês, o que representa mais uma barreira que os excluídos irão enfrentar.

Não basta apenas oferecer a estrutura para inclusão digital, é fundamental ter uma população ciente das oportunidades que o acesso às TICs, sendo bem trabalhadas, podem propiciar. Nas palavras de Paiva (200?)^{*}:

A exclusão só acaba no momento que o usuário aprende que o computador é um meio de acesso a educação, ao trabalho, ao contato de troca com sua comunidade, ao pensamento crítico e ao exercício pleno de sua cidadania.

É essencial acreditar no papel da educação diante o uso das TICs. Neste sentido Takahashi (2000, p.45) ressalta: “ A educação é o elemento chave na construção de uma sociedade baseada na informação, no conhecimento e no

aprendizado.” Uma população bem educada saberá aproveitar todas as vantagens das TICs, retirando destas as melhores oportunidades, tanto sociais como econômicas.

Se a população não estiver preparada e devidamente educada para usufruir em seu favor do uso das TICs, a inclusão não acontecerá, independente dos esforços dos governos e suas parcerias. Assim, devido ao nível de escolaridade baixo, poderá surgir uma nova classe de analfabetos: os analfabetos digitais, ou seja, aquela categoria de pessoas despreparadas para viver a interação com as máquinas e com o universo do conhecimento que eles podem trazer (BAGGIO, 2000). Pessoas que não estão aptas a lidar com as TICs e também nem sabem do valor destas para seu desenvolvimento social.

Além da educação, existem outros fatores que influenciam o nível de universalização da tecnologia. Sorj (2003) apresenta quatro fatores:

- a) infra-estrutura de acesso: compreende os sistemas de transmissão necessário para se obter acesso às TICs, ou seja, linha telefônica, televisão à cabo, banda simples ou banda larga;
- b) equipamento de acesso individual: equipamentos para o acesso às TICs especificamente um computador com modem e uma linha ligada a um provedor de serviços;
- c) treinamento: alfabetização digital ou e-alfabetização, que pode ser realizada através de cursos formais na escola e no trabalho, em cursos privados ou promovidos por ONGs ou ainda através da convivência em contexto.

teúdo dependem da criatividade de cada usuário e dos diferentes segmentos sociais e instituições;

Após superar as barreiras de universalização da tecnologia, Hagai (2002) comenta que os internautas apresentam níveis variáveis de habilidades no uso da Internet. Neste contexto, habilidade é definida como capacidade para eficientemente e efetivamente encontrar informações na Internet. A autora ressalta o segundo nível de inclusão digital que são aqueles que conseguem beneficiar-se através das informações retiradas da Internet.

Castells (2003) também fala sobre a capacidade do cidadão em saber usar a Internet:

O que se observa, contudo, naquelas pessoas, sobretudo estudantes, crianças, que estão conectadas é que aparece um segundo elemento de divisão social mais importante que a conectividade técnica: a capacidade educativa e cultural de utilizar a Internet [. . .] (CASTELLS, 2003, p.266)

3.2 Telecentros

Visando a necessidade de combater a brecha digital, hoje em dia existem diversos espaços abertos à comunidade que disponibilizam computadores conectados à rede, oferecendo o contato com as TICs àqueles desprovidos da tecnologia. Esses espaços possuem várias denominações, como cabines públicas, centros comunitários de tecnologias, centro comunitário de acesso, centro de conhecimento na aldeia, infocentros, clubes digitais, cybercafés e telecentros, sendo o último mais utilizado. (SEABRA, 2003)

De acordo com o resultado do trabalho realizado pelo Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) na América Latina, África e Ásia, Gómez, Hunt e Lamourex (1999) identificam pelo menos seis experiências de modelo de Telecentro. Mencionam, caracterizam e diferenciam cada um dos tipos de Telecentros, conforme relatado.

- a) telecentros básico: localizado em zonas rurais ou marginalizadas, são incentivados e estruturados por empresas internacionais, ONGs e outras instituições sem fins lucrativos;
- b) telecentros em cadeia: são telecentros interconectados e coordenados centralmente, podendo ser financiados pelo governo ou empresas privadas;
- c) telecentros Cívico: são escolas, universidades, bibliotecas públicas, organizações comerciais e outras instituições cívicas que oferecem ao público em geral o acesso às TICs. O acesso é limitado, pois é conforme o horário da instituição que oferece os serviços;
- d) cibercafés: são espaços comerciais que oferecem acesso às TICs mediante o pagamento pelo serviço;
- e) telecentros comunitários multipropósito: oferece o acesso às TICs como também tele-medicina, tele-trabalho e tele-educação.
- f) tiendas telefónicas: são os telecentros da África Ocidental, que oferecem serviços telefônicos e representam um modelo comercial.

Sorj (2003) também apresenta uma tipologia de telecentros, mais genérica que anterior, mas enfocando características predominantes em cada um dos tipos descritos a seguir.

- a) telecentros de acesso: oferecem serviços básicos como Internet, fax,
- d) a produção de uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população: uso e a criação de com-

fotocopiadora, impressora e telefonia;

b) telecentros monopropósito: trabalham apenas com a disponibilização

de informações governamentais ou educacionais;

c) telecentros de formação: provêm dos mesmos serviços oferecidos nos Telecentros de acesso, enfatizando cursos de formação em telemática e orientação ao usuário;

d) telecentros comunitários multipropósito: englobam diversos serviços como acesso, informações locais, serviços públicos, cursos de informática e educacionais, rádio comunitária, produção de conteúdos e serviços à comunidade;

Diante da diversidade dos tipos de telecentros, pode-se constatar que todos têm a mesma finalidade: a universalização do acesso às TICs aos excluídos digitais.

Conforme Darelli (2002, p.12): “Telecentro é um centro de alta tecnologia que oferece serviços totalmente informatizados à população em geral e ao segmento econômico, além de ser um grande apoio ao processo educativo local.” Portanto os Telecentros não oferecem apenas a oportunidade de contato com as TICs, eles também representam espaços de apoio educativo.

Sorj (2003, p.66) salienta uma visão mais voltada à função de acesso às TICs. Para o autor, telecentros são:

[. . .] pontos de acesso coletivo, onde o usuário pode usufruir de serviços de Internet através de equipamentos que não lhe pertencem. Os telecentros representam a principal resposta às dificuldades de acesso individual e desempenham o mesmo papel do telefone público em relação à telefonia. Constituem o principal

instrumento das políticas de universalização de serviços de internet em países em desenvolvimento.

Gomes, Delgadillo e Stoll comentam que os telecentros são um espaço de trocas de experiências sociais onde a comunidade poderá se ajudar mutuamente para resolver seus problemas. Guimarães (2003) exemplifica o funcionamento e defende o telecentro como sendo um projeto social. Segundo ele

Os telecentros ficam abertos à comunidade. Todas as pessoas com mais de 10 anos podem utilizar gratuitamente equipamentos e serviços. Um dos principais fatores de sucesso do projeto tem sido o envolvimento das comunidades. É um projeto muito sensível à dinâmica das forças sociais locais. Geralmente, o Telecentro funciona melhor em localidades com lideranças atuantes e com um grupo de usuários que ajuda a divulgar, proteger, fiscalizar, definir regras de uso e até mesmo propor novas formas de uso dos equipamentos. É neste sentido que não se pode esquecer que se trata, sobretudo, de um projeto social.

Para obter o bom funcionamento de um Telecentro, é necessário ter uma comunidade ativa e responsável pelo espaço, que saiba da importância do lugar e que esteja preparada a defender e procurar alternativas que permitam melhorias para o telecentro. Outro fato que merece destaque, além da responsabilidade com o espaço físico do telecentro, é a conscientização da população sobre o papel da educação no uso das TICs. Através dela poderão aproveitar os recursos para seu crescimento educacional, enquanto que aqueles que ainda não estão conscientes poderão encontrar dificuldades que somente o conhecimento poderá resolver, buscando assim aprender mais.

Em termos de projetos de telecentros, cabe aqui comentar algumas experiências realizadas no exterior. Os projetos de inclusão digital por meio de telecentros já estão bem mais estruturados em outros países se comparados com a realidade

brasileira. Darelli (2002, p.22)* comenta que na Dinamarca, um país com índices economicamente e socialmente bem desenvolvidos, os telecentros

* Documento Eletrônico

conhecidos como Telesserviços Comunitário - CTSC (*Community Teleservice Center*) funcionam e continuam se expandindo por todo território do país desde 1985. Levando em consideração o fator ano, o primeiro projeto de Telecentro brasileiro só foi ter seu início em outubro de 1992, enquanto que um ano antes a Dinamarca possuía mais de cem CTSC.

A América Latina e o Caribe possuem uma rede muito importante de telecentros que busca através do contato virtual, ou seja, por meio da própria rede, trocar experiências. A rede [Somos@telecentros](#) foi consolidada no I Encontro Regional de telecentros da América Latina, participando deste evento representantes de Telecentros do Equador, México, Chile, Guatemala, Cuba, Peru, Colômbia, Venezuela, Costa Rica, República Dominicana e Brasil. (ASSUMPÇÃO, 2001, p.32)

No Brasil existem hoje dois grandes projetos brasileiros em andamento, realizados em duas capitais: o Sampa.org de São Paulo e o Telecentros Comunitários de Porto Alegre (TC-POA). Assumpção (2001) comenta que o projeto de Telecentros de São Paulo foi criado com o auxílio do Instituto de Políticas Públicas Florestan Fernandes (IFF), que procurou incentivos de empresas e entidades para ajudar na concretização do projeto contando, também, com a participação da prefeitura da capital, que já possuía alguns programas que fomentavam a inclusão digital. O autor salienta ainda, em seu capítulo “Telecentros comunitários: peça chave da inclusão digital-a experiência do sampa.org”, escrito no livro *Software Livre e Inclusão Digital* (2003, p.189) que “a idéia era realizar um projeto de referência, utilizando as novas TICs e articulando comunidades, empresas e instituições da sociedade civil em um projeto de inclusão digital”. Segundo ele, a utilização das TICs tinha como objetivo democratizar as relações da sociedade com

o poder do Estado, o que foi bem aceito dentro do conceito de inclusão digital e desta forma passou a ter o significado bem mais amplo que alfabetização digital.

Alguns dos objetivos que permeiam o trabalho realizado em São Paulo são os seguintes:

- 1 - Diminuir os índices de exclusão digital e social;
 - 2 - Capacitação profissional;
 - 3 - Requalificação do espaço do entorno da unidade, através do aumento do fluxo de pessoas nas ruas da região.
 - 4 - Disseminação de Softwares Livres;
 - 5 - Participação popular, através dos conselhos gestores;
 - 6 - Jornalismo comunitário, através do site www.telecentros.sp.gov.br
- (SÃO PAULO, 2004)

Esse projeto deixa claro em seus objetivos a preocupação com o lado social da comunidade participante, proporcionando a esta incentivos tanto profissionais como sociais.

Alguns critérios foram estabelecidos para selecionar as regiões a participar do projeto, entre eles a inserção política e social da comunidade e a infraestrutura existente(linha telefônica e espaço seguro para instalação do Telecentro).
(ASSUMPÇÃO, 2003)

O primeiro lugar selecionado para dar partida ao projeto foi a comunidade de Capão Redondo que, por ser considerada um lugar violento, possuía um grupo forte de entidades comunitárias, enquadrando-se assim perfeitamente nos objetivos do projeto. Essa comunidade também possuía em sua região um Centro Universitário Adventista, que acabava de ampliar suas instalações e também oferecia um curso de informática que poderia eventualmente ajudar na implantação do projeto. (ASSUMPÇÃO, 2001)

Hoje a cidade de São Paulo possui uma rede de telecentros com mais de 105 unidades, todos implementados em locais escolhidos de acordo com o Índice de

Desenvolvimento Humano (IDH), buscando sempre atingir as comunidades mais carentes para diminuir a brecha digital do país. Lima (2003, p.73) fala sobre o projeto Sampa.org e ressalta sua importância na comunidade:

Ali estão sendo formados cidadãos críticos quanto ao uso das TICs e da Internet, que podem se apropriar da tecnologia incorporando a ela um significado – acesso a mais oportunidades de trabalho e renda, acesso a serviços públicos e produção de conteúdo, estampando na rede a marca de sua cultura e de sua realidade, comunicando-se com seus pares (ou díspares)

Sobre o projeto de Telecentros da capital gaúcha, o TC-POA teve sua origem durante o EXPO/2000, quando duas entidades da capital participam do evento, a SECIPAZ (Movimento Segurança, Cidadania e Paz do Parque Chico Mendes) e a CEA (Centro de Educação Ambiental da Vila Pinto). As entidades tiveram contato com uma ONG Britânica (The Regency Foundation- www.regency.org) que relatou a vontade de montar uma rede de telecentros no Rio Grande do Sul. (MARCADAR E REINHARD, 2002)

Assim foi criada a iniciativa do TC-POA, mas que ficou apenas no nível da intenção, já que a ONG abandonou a iniciativa em seguida. Somente em 2002 o projeto veio a ser discutido novamente. A partir de então foi formado um grupo de trabalho (GT) constituído por representantes de diferentes secretarias e órgãos municipais, para encaminhar o projeto que procura atender as três dimensões da inclusão digital: acesso ao hardware, a softwares, à rede; desenvolvimento das pessoas - o *peopleware* de monitores e usuários - de conteúdos - produção e pesquisa; participação comunitária. (PORTO ALEGRE, 2004)

O projeto do TC-POA apresenta as seguintes características:

- a) vincular-se a regiões da cidade onde a população reconhecidamente sofre com as conseqüências da exclusão social;
- b) identificar em comunidade com o perfil acima, lideranças e organização comunitária;

- c) disponibilizar às comunidades e autonomia para decidir acerca das aplicações tecnológicas;
- d) estabelecer que a sustentação do Telecentro deverá ser responsabilidade da comunidade envolvida. (PORTO ALEGRE, 2004).

Comparando os objetivos do projeto Sampa.org com as características do TC-POA, percebe-se que ambos evidenciam a preocupação de revitalização das comunidades carentes, tentando que essas se reergam com o auxílio das oportunidades de uso que as TICs podem oferecer.

O primeiro TC-POA foi o Telecentro Chico Mendes, localizado no Parque Chico Mendes. Atualmente a capital gaúcha conta com 17 telecentros localizados nos seguintes bairros: Azenha, Beco do Adelar, Belém Novo, Chico Mendes, Grande Santa Rosa, Ilha da Pintada, Jardim Floresta, Lomba do Pinheiro, Mercado Público, Murialdo, Restinga, Rubem Berta, São Vicente Mártir, Vila Cruzeiro, Vila Nova, Vila Pedreira, Vila Pinto, todos em comunidades excluídas socialmente e digitalmente. (PORTO ALEGRE, 2004)

Cada telecentro apresenta característica própria. Assim, são os representantes dos espaços que determinam seu horário de funcionamento e as atividades que devem ser trabalhadas e sua gestão, é exercida através de um Conselho Gestor constituído por pessoas da própria comunidade e de representantes das secretarias e órgãos municipais (PORTO ALEGRE, 2004). Mesmo sendo diferenciados, não possuindo um padrão único tanto de estrutura como de funcionamento, todos possuem o mesmo objetivo de combater a brecha digital.

A manutenção dos equipamentos, os computadores, a rede lógica e os softwares, que os Telecentros disponibilizam à sua comunidade é de responsabilidade da Prefeitura de Porto Alegre. Em relação ao espaço físico, sua

limpeza, organização e segurança predial são de responsabilidade da associação comunitária que cede o espaço. (PORTO ALEGRE, 2004)

Os dois projetos desenvolvidos no Brasil trabalham com Software Livre GNU/LINUX. Assumpção (2003, p.203) comenta que o uso de software livre em espaços como os dos telecentros, que são locais de vivência comunitária e de prática cidadã, representa mais uma barreira superada. O autor também salienta:

Agora, a possibilidade de aprendizagem e criação ganha mais um grau de profundidade: o cidadão, em vez de aprender a utilizar um sistema e alguns programas, vai aprender o que são aqueles sistemas e aqueles programas, passando por um processo de aprendizagem que privilegia o entendimento e reflete sobre a essência do próprio meio tecnológico.

Dutra apud Assumpção (2003, p.206) argumenta: “software livre significa liberdade, aposta na inteligência nacional, democratização do conhecimento e economia de recursos.” O TC-POA foi o primeiro projeto a utilizar software livre, logo o Sampa.org seguiu o exemplo e começou também a trabalhar com o sistema.

Cassino (2003) também defende a utilização de software livre no projeto Sampa.org, justificando que não é justo usar dinheiro público para pagar licenças de softwares proprietários em um projeto de combate à exclusão digital. Nesse contexto defende: “É simplesmente irresponsável pagar por licenças de uso de software que fortaleçam o poder de uma multinacional, enquanto a cidade sofre com sérias restrições orçamentárias.” (CASSINO, 2003, p.53)

Mello (2003) relaciona o uso de software livre com a reformulação do papel do ser humano, que deixa de ser egoísta e se torna mais humilde, recuperando valor ético e reconfortante da palavra solidariedade. Relata o autor: “O movimento software livre nasceu de uma crença, a de que todos os homens

possuem direito à informação. A informação na nova economia globalizada representa poder monetário, obtido através da manipulação”. (MELLO, 2003, p.321)

É lógica a utilização de software livre em projetos de combate à exclusão digital. Não seria nem um pouco aceitável utilizar em projetos como estes, que beneficiam o crescimento e as melhorias de condições de vida do cidadão carente, software pago com dinheiro público que está sempre em falta em nossos cofres para promover projetos sociais. Nessa linha de pensamento, Dimantas (2003, p.330) defende o uso do Software Livre no trecho a seguir:

Aposto na liberdade. Uma sociedade não pode crescer se a sua capacidade de criação e inovação estiver limitada pelo desconhecimento ou pela imposição de um sistema fechado. A humanidade anseia por transparência. A cidadania pressupõe direitos e deveres iguais. Somente com o conhecimento livre e acessível para todas as pessoas é que teremos condições de dar um salto para o futuro.

É nesse sentido que o uso de Software Livre deve ser defendido e utilizado pelos projetos de inclusão digital, porque por meio desse tipo de sistema, os usuários poderão criar, trabalhar a imaginação e adaptar o programa conforme sua realidade e suas necessidades. Os softwares fechados ou pagos, por outro lado são caros, exigem um alto investimento, pois a cada computador instalado deve ser pago uma licença, e não permitem a criação e a adaptação à realidade local.

3.3 Formação de Monitores de Telecentros e a Experiência da FABICO/UFRGS

Selecionar e qualificar pessoas da própria comunidade para trabalhar com as TICs, para que assim possam melhor auxiliar e orientar aqueles que necessitam de ajuda, é um dos objetivos dos cursos de qualificação de monitores.

Capacitar não significa deixá-los prontos para lidar com todo e qualquer tipo de situação que irá surgir dia a dia, e sim fornecer a estes o primeiro contato com as TICs, pois o conhecimento em relação à tecnologia será formado no decorrer de suas atividades junto ao telecentro. Sobre isso, Takahashi (2000, p.45) afirma:

[. . .] educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também de formar os indivíduos para “aprender a aprender”

O monitor de um telecentro é o resultado dos programas de inclusão digital. Ele é a confirmação de que todos podem participar do novo contexto mundial independente de sua situação financeira, pois existem projetos que permitem isso.

O monitor, a interface humana gestora de uma parafernália tecnológica a ser descoberta por parte de sua comunidade, é potencial multiplicador do uso responsável e socialmente útil das mídias digitais com que lida cotidianamente. (GUIMARÃES; MARTINS, 2003)

Habilitar um cidadão para trabalhar com as TICs não é uma tarefa simples, pois tudo que envolve tecnologia envolve, ao mesmo tempo, a velocidade de

transformação destas. Hoje se pode ensinar tudo sobre um programa e na manhã seguinte esse estar obsoleto.

É necessário saber escolher e repassar informações que realmente vão fazer a diferença para as atividades que o monitor poderá exercer junto ao telecentro. Isso porque ele irá auxiliar os usuários dos telecentros toda vez que for solicitado, como também poderá ajudar em atividades administrativas do centro, organizando planilhas de frequências, um mural com informações úteis aos moradores, etc.

Macadar e Reinhard (2002) defendem a idéia que a pessoa selecionada para desempenhar o papel de monitor de um telecentro deve ser alguém da própria comunidade, que assim pode servir de exemplo para os outros se motivarem a ser candidatos como próximos monitores. Além disso, segundo os autores, um participante efetivo da comunidade poderá compreender melhor e saber solucionar alguns problemas que chegam a eles por meio do contato direto com as pessoas que freqüentam o centro.

O telecentro comunitário deve ser visto pela comunidade na qual este reside como um espaço democratizado de acesso às TICs, que estimula a própria comunidade a cuidar e querer trabalhar junto a ele. Dessa forma o telecentro irá colaborar para diminuir a brecha digital do país

O projeto Sampa.org ofereceu a seus futuros monitores cursos disponibilizados pelo Centro Universitário Adventista, proporcionando assim uma efetiva alfabetização digital (Assumpção, 2001, p.59). O curso oferecido às pessoas da própria comunidade, que foram escolhidas para exercer as atividades como monitores, tratou de fornecer conhecimentos de introdução à informática, manutenção preventiva, manutenção de sistemas, sistema operacional (Windows),

aplicativos básicos (pacote Office), além de navegação na Internet e uma introdução ao gerenciamento de rede. (ASSUMPÇÃO, 2001, p.59)

Já em Porto Alegre, em 2002, o núcleo ECHOS, que pertence à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), foi solicitado pela Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA) para criar e fornecer aos monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre um curso de capacitação envolvendo as TICs. O projeto passou a chamar-se “Informação e Comunicação para a Cidadania: Qualificação dos Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre”.

Um curso de formação de monitores deve ter bem claro seu papel diante da importância de qualificar pessoas para lidar com as TICs. Sendo assim, o curso oferecido para os monitores dos TC-POA apresentava como seu objetivo geral:

Capacitar os recursos humanos ligados aos projetos dos Telecentros da PMPA na aplicação de tecnologias da informação e da comunicação, no planejamento e execução de atividade, assim como na utilização de métodos, de ferramentas e de fontes que favoreçam a sua articulação na comunidade e em rede. (CAREGNATO; MOURA, 2002)

Alguns dos ex-alunos do curso já prestavam serviços aos telecentros de sua comunidade, mas não possuíam conhecimento adequado e nenhum treinamento específico em relação às TICs. Foi então que os coordenadores do TC-POA perceberam a necessidade da criação do curso de qualificação. Cada região de Porto Alegre definiu seus próprios critérios para selecionar os participantes do curso, que receberam uma bolsa auxílio, fornecida pelo sindicato das empresas de processamento de dados do Rio Grande do Sul (SEPROR/RS).

O programa de formação foi dividido em 3 etapas, sendo que cada um teve um responsável pela sua execução. Os responsáveis foram: PROCEMPA, Secretaria Municipal da Educação (SMED), SENAC Informática, FABICO/UFRGS. Mesmo sendo constituído por diversos cursos no qual cada um abordava assuntos diferenciados, o objetivo de todos juntos foi repassar uma visão geral da aplicação das tecnologias da informação e da comunicação para a inclusão digital.

A UFRGS foi representada neste programa pelo Grupo de Educação a Distância (ECHOS), do Departamento de Ciências da Informação. A equipe que trabalhou durante o curso foi formada por quatro doutores representantes com formação nas seguintes áreas: Ciência da Informação, Administração, Comunicação e Sociologia e contando ainda com dois mestres, um especialista em Informática na Educação, um especialista em Artes Cênicas e cinco alunos dos cursos de Biblioteconomia e de Comunicação da UFRGS. O curso de responsabilidade deste grupo constitui-se de três módulos de 40 horas cada. (LAIPELT et al., 2003). Estes três módulos foram trabalhados de acordo com a estrutura descrita a seguir.

O módulo Gestão de Serviços para Qualidade, tratou dos seguintes tópicos: Cidadania e informação; Habilidades para o atendimento ao usuário; Organização das atividades do telecentro baseada na realidade local e em outras experiências; Elaboração de regulamentos, Controle e arquivamento de informações. Este módulo enfocou desde o papel social do cidadão até seu compromisso em organizar as atividades e saber controlar as informações do telecentro. Laipelt et al (2003) comentam o trabalho desenvolvido por um professor, formado em Artes Cênicas, que, durante o tópico de Habilidades para o atendimento ao usuário, realizou uma atividade que trabalhava o contato dos alunos com o público, através de exercícios posturais e de ritmo.

Outro destaque neste módulo é o trabalho de estudo de comunidade realizado pelos alunos, que envolveu coleta de dados nas comunidades. Os alunos montaram uma entrevista, com auxílio dos professores do curso, para identificar as necessidades de informação que estas apresentavam. Após a realização da análise dos dados foi constatado que questões de segurança, acesso a informações governamentais, geração de renda, entre outras foram as que mais representavam a carência dos entrevistados em relação a informação.

O módulo de Informação em Rede procurou demonstrar a importância da informação e da comunicação para a comunidade, onde encontrar essa informação e como usá-la e selecioná-la a fim de utilizá-la em benefício da população local. Os tópicos estudados nesse módulo foram: Identificação das necessidades de informação da comunidade; Fontes disponíveis em rede e nas bibliotecas locais para o atendimento às necessidades de informação; Recuperação e uso de informações de interesse comunitário ou do cidadão; Critérios de avaliação da qualidade da informação recuperada em rede. Nas palavras de Silveira (2001, p.28), podemos justificar a importância de saber localizar a informação quando ele comenta: “Compreender e identificar a origem da informação é essencial para a sua transformação em conhecimento.”

Saber usar adequadamente a informação proporcionará às pessoas melhorias significativas na vida de cada um.

[. . .] o uso efetivo da informação pressupõe a noção de cidadania ativa, uma vez que pessoas melhor informadas podem ter condições de exercer seus direitos e deveres de forma democrática, mas também, no plano da administração pública os cidadãos podem conhecê-la e controlá-la melhor tornando as relações entre o governo e os cidadãos mais transparentes.

Depois de saber localizar e buscar a informação de acordo com as necessidades informacionais que a comunidade necessita, é preciso saber organizá-la e disseminá-la aos outros integrantes da comunidade. Assim o módulo de Produção de Conteúdo Informacional buscou ensinar a trabalhar com informações de interesse da comunidade. O módulo trabalhou os seguintes tópicos: Geração e organização de conteúdos de interesse local; disponibilização em rede dos conteúdos de informação de interesse local e integração com a comunidade através da ação cultural.

Sobre este módulo, Laipelt et al (2003) salientam a elaboração de projetos pelos próprios monitores representantes de cada telecentro. Esta atividade foi realizada de acordo com os dados coletados no estudo de comunidade, durante o primeiro módulo do curso. Desta forma eles conseguiram realizar projetos conforme as necessidades levantadas pelas suas comunidades. Obteve-se como resultado desta atividade os seguintes projetos: um informativo da comunidade da Vila Pedreira; um projeto de geração de trabalho e renda, onde as pessoas da comunidade da Vila Cruzeiro poderiam cadastrar-se, oferecendo mão de obra ou buscando emprego; a elaboração do site do Telecentro Chico Mendes e dois projetos para criação de bibliotecas comunitárias, uma na Vila Rio Branco e outra no Parque Chico Mendes. Este último foi resultado do trabalho apresentado pelos representantes do Telecentro Chico Mendes e hoje é um dos projetos de extensão da FABICO/UFRGS, chamado Biblioteca Comunitária Junto ao Telecentro Chico Mendes. O curso ofereceu vinte vagas para monitores, sendo que dezessete o concluíram. A evasão ocorreu por motivos de trabalho ou pessoais. O monitor de um telecentro é o resultado dos programas de inclusão digital. Ele é a confirmação que

todos podem participar do novo contexto mundial independente de sua situação financeira, pois existem projetos que permitem isso.

O monitor, a interface humana gestora de uma parafernália tecnológica a ser descoberta por parte de sua comunidade, é potencial multiplicador do uso responsável e socialmente útil das mídias digitais com que lida cotidianamente. (GUIMARÃES; MARTINS, 2002)*

É necessário saber escolher e repassar informações que realmente vão fazer a diferença para as atividades que o monitor poderá exercer junto ao telecentro. Isso porque ele irá auxiliar os usuários dos telecentros toda vez que for solicitado, como também poderá ajudar em atividades administrativas, organizando planilhas de freqüências, mural com informações úteis aos moradores, etc.

Macadar e Reinhard (2002) defendem a idéia que a pessoa selecionada para desempenhar o papel de monitor de um telecentro deve ser alguém da própria comunidade que assim possa servir de exemplo para os outros se motivarem a ser candidatos como próximos monitores. Um participante efetivo da comunidade poderá compreender melhor e saber solucionar alguns problemas que chegam a eles por meio do contato direto com as pessoas que freqüentam o centro. (MACADAR, REINHARD, 2002)*

O telecentro comunitário deve ser visto pela comunidade que este reside como um espaço democratizado de acesso às TICs. Um espaço que estimula a própria comunidade a cuidar e querer trabalhar junto a ele.

* Documento Eletrônico

4 METODOLOGIA

Neste capítulo estão descritos os procedimentos utilizados na realização da investigação.

4.1 Tipo de Estudo

O modelo de pesquisa utilizado neste trabalho foi o exploratório, porque o assunto central do estudo é ainda pouco explorado atualmente e também por este modelo de pesquisa ser mais flexível, permitindo que o investigador possa modificar suas atividades no decorrer da investigação caso seja necessário. De acordo com Gil (1999, p.43) o objetivo da pesquisa exploratória é o de: “[. . .] proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.” Cabe também ressaltar as palavras de Dencker e Da Via (2002, p.59) : “[. . .] o estudo exploratório aumenta a familiaridade do pesquisador com o fenômeno ou com o ambiente que pretende investigar, servindo de base para uma pesquisa futura mais precisa.” Assim foi selecionado o modelo de pesquisa deste trabalho de acordo com autores citados anteriormente.

4.2 Modelo de Pesquisa

Foi utilizado o modelo de pesquisa qualitativa para levantar os resultados que o curso alcançou.

4.3 Sujeitos da Pesquisa

Fizeram parte deste trabalho os ex-alunos do curso de qualificação de monitores, ou seja, os dezessete que concluíram o curso. Como não obtivemos uma resposta de 100% dos alunos, o resultado final constituiu-se de sete ex-alunos, ou seja, aqueles que foram localizados e que tiveram disponibilidade de tempo para fazer parte do estudo.

4.4 Instrumento de Pesquisa

Foi utilizado um roteiro de entrevista semi-estruturado (Apêndice), pois essa técnica permite que o investigador modifique suas perguntas quando ache necessário, para o bom andamento da mesma. Através dessa técnica, foi possível que os entrevistados expressassem o que pensavam e esperaram do assunto proposto, ajudando, assim, a realização do trabalho.

As entrevistas foram individuais e tiveram uma duração aproximada de 30 minutos cada. Um dos entrevistados, no entanto, respondeu o roteiro de entrevista por escrito, devido as dificuldades que tinha em disponibilizar seu tempo para uma entrevista.

4.5 Análise de Dados

Foi utilizada uma abordagem qualitativa para análise dos dados das entrevistas, pois assim pode-se fazer a análise das falas dos entrevistados e as percepções deles quanto ao curso que fizeram. A quantificação não foi priorizada, pois o número de entrevistados foi reduzido, abrangendo apenas os setes ex-alunos do curso referido. Nesta etapa foi utilizada a análise de conteúdo que, de acordo com Bardin (1977, p.38): “[. . .] é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens.” Assim foi possível a interpretação dos dados coletados por meio das entrevistas. As categorias utilizadas para o desenvolvimento do estudo foram: Ocupação Atual; Formas de Acesso; Contato com Telecentro; Finalidade de uso das TICs; Aplicação dos conhecimentos; Multiplicação do Conhecimento; Percepção do aprendizado das TICs; Avaliação do Módulo Gestão de Serviços para Qualidade; Avaliação do Módulo Informação em Rede e Avaliação do Módulo Produção de Conteúdo Informacional.

4.6 Limitações do Estudo

A dificuldade encontrada para realização deste trabalho foi a localização dos ex-alunos do curso, que apesar de terem deixado seus e-mails para contato, muitos já haviam se desfeito desta ferramenta. Também alguns já não participavam ativamente das atividades dos Telecentros na qual haviam sido monitores, dificultando assim o encontro deles.

Outra dificuldade foi a falta de compreensão de alguns ex-alunos sobre o trabalho, alguns acharam que a acadêmica possuía vínculo com alguma secretaria municipal, apesar dos esforços dela em explicar o trabalho, eles, os ex-alunos que tiveram conflitos com essas secretarias, se recusaram a conceder as entrevistas.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesse capítulo são analisados os dados levantados para realização deste estudo.

5.1 Ocupação Atual

A maioria dos entrevistados apresenta-se como estudante, dois estão concluindo o ensino médio, um ingressou na universidade recentemente e um está se especializando através de um curso técnico na área de informática. Os outros três trabalham em diferentes áreas: como atendente de berçário, auxiliar administrativo e porteiro de hospital. Portanto três continuam estudando, apenas um trabalha e estuda e os outros três apenas trabalham.

Dois dos entrevistados se engajam em causas voluntárias que proporcionam a melhoria de qualidade de vida da sociedade. Por exemplo, nesse sentido, o Monitor Um e Três afirmam, respectivamente:

[. . .] trabalho no curso pré vestibular “CHAMA”, pois fui aluna no ano passado e o curso iria fechar, por decisão dos ex-alunos nós nos decidimos nos reunir para não fechar o curso e hoje eu trabalho como monitora do curso e ajudo na parte administrativa, só que é extraclasse.

Atualmente estou trabalhando mais com projetos, estou trabalhando com um projeto chamado Inclusão Digital para Promoção da Igualdade Racial, o projeto está sendo executado no telecentro da Azenha, que trabalha a questão da informática junto com a questão da cidadania, cultura do povo negro [. . .]

Nesta questão nota-se que os entrevistados mostram a tendência de trabalhar em projetos comunitários e os que, por enquanto, não estão envolvidos em algum projeto possuem a vontade de logo participar de alguma causa social. O Monitor Um deixa claro sua participação social, diante da sua colaboração e desempenho para não permitir o fechamento do curso pré-vestibular o qual o ajudou a passar no concurso vestibular. Observa-se, também que eles priorizam a educação continuada, pois quatro monitores estão estudando e se qualificando. Assumpção (2001) comenta sobre o processo global que está em curso, denominado Sociedade do Conhecimento, e relaciona-o como determinante para educação continuada e à distância. O autor também defende:

[. . .] que a formação de educadores e alunos deve promover uma aprendizagem continuada para a vida e ao longo da vida, garantindo que eles não sejam simplesmente consumidores de informações, bens e serviços, mas também produtores de cultura e conhecimento. (ASSUMPÇÃO,2001, p.36)

Nas palavras de Silveira (2003, p.28) podemos mais uma vez identificar a nova tendência educacional que os entrevistados mostraram-se cientes: “A educação que cultiva a idéia do saber consolidado deve ser substituída pela que ensina e prepara a pessoa para o aprendizado permanente.” Assim aqueles que conseguem, no sentido de ter tempo e conquistar as oportunidades de bolsa de estudo, continuam aprimorando seus conhecimentos para continuar na disputa do mercado de trabalho que cada vez mais exige pessoal especializado.

5.2 Formas de Acesso

A principal forma de acesso ao computador é através do Telecentro, o que demonstra que mesmo não sendo mais monitores, eles continuam fazendo uso daquele espaço enquanto usuários.

Entende-se que o acesso por meio do Telecentro é devido às dificuldades financeiras de se adquirir o equipamento necessário para o uso da tecnologia. Nesse sentido Sorj (2003, p.65) comenta:

O grupo mais pobre da população não tem recursos para comprar um computador, e menos ainda para pagar uma conta de telefonia fixa e de um provedor de Internet. Para enfrentar esta barreira à universalização de acesso os mecanismos mais comuns são: políticas de preços subsidiados para usuários de baixa renda; promoção de computadores a baixo custo ou reciclados; apoio à constituição de telecentros.

Cabe aqui ressaltar, conforme Silveira (2003), a iniciativa de um grupo empresarial de São Paulo que realizou o financiamento de computadores com parcelas de R\$99,00 mensais, valor acessível para população de baixa renda. O resultado desse financiamento foi que as vendas da empresa ultrapassaram suas expectativas, sendo vendidas mais de 4.000 unidades diárias. O grupo foi obrigado a suspender essa promoção porque não estava preparado para tamanha demanda. Aqui comprovamos que no momento que surgem oportunidades financeiramente acessíveis à população de baixa renda, essa imediatamente se manifesta a adquirir o equipamento. Com isso perceber-se que as pessoas sabem da importância da inclusão digital e procuram sanar as dificuldades de acesso quando surgem oportunidades acessíveis de aquisição do equipamento necessário para inseri-los no mundo digital.

5.3 Contato com Telecentro

Em relação à pergunta referente à permanência nos telecentros, evidencia-se que as barreiras políticas e sociais dificultam o funcionamento do telecentro.

A maioria dos ex-alunos mantém apenas o contato de usuário em relação ao telecentro, sendo que este contato sempre se dá com outros telecentros, não naqueles onde eram monitores. O Monitor Um comenta que o local onde prestava seus serviços foi fechado à comunidade do bairro devido a mudanças que transformaram toda a administração do local. Desta forma o telecentro ficou direcionado unicamente ao pessoal da instituição, que disponibilizava anteriormente o espaço do telecentro à comunidade.

O Monitor Sete explica a utilização de outro telecentro, justificando que mesmo o telecentro onde ele trabalhava ser perto de sua casa ele evita de ir lá, mas espera voltar a trabalhar nesse projeto. No entanto, para isso acontecer teria que ser em outra localidade e não na sua.

Eu uso o Telecentro do centro que abriu agora, onde eu dava aula não posso ir porque apesar de ficar perto da minha casa eu acho que não convém eu chegar lá de novo, eu quero voltar só que não quero voltar para aquele Telecentro, quero voltar pra outra comunidade.

Nesse ponto percebe-se a ausência de políticas que preservem e incentivem a participação ativa na comunidade. As pessoas entram em conflito por diferentes razões e acabam desistindo e se desestimulando com os trabalhos sociais devido a estes conflitos.

5.4 Finalidade de uso das TICs

Todos os entrevistados apontam o e-mail como principal ferramenta de acesso à tecnologia. Apenas um entrevistado não utiliza o e-mail por falta de tempo, e por não poder mais ter o contato com a tecnologia, pois trabalha oito horas e meia por dia e não freqüenta mais o telecentro em que trabalhava. Deste modo afirma Silveira (2001, p.17):

O e-mail (correio eletrônico) não afasta as pessoas. Sua rapidez quase instantânea e a facilidade de envio, sem necessidade de deslocamento até um posto do correio, ampliaram o contato entre as pessoas, solidificaram laços afetivos entre amigos distantes e têm permitido compartilhar conhecimentos obtidos em qualquer parte do mundo.

A ferramenta que surgiu por acaso, o correio eletrônico, é hoje a ferramenta mais utilizada pelo entrevistados. (CASTELLS, 2003)

Além do e-mail, os entrevistados pesquisam muito na Internet, tanto pra trabalhos escolares, universitários e sociais. Este fato confirma as palavras de Silveira, quando este afirma (2003, p.17): “[. . .] a navegação estimula a criatividade, permite realizar pesquisas sobre inúmeros temas e encontrar com maior velocidade o resultado da busca.”

Mesmo que a tendência das pessoas esteja voltada para a utilização da tecnologia da Internet, esta não altera as relações pessoais dos cidadãos que a utilizam. Por exemplo, pessoas que possuíam amigos, continuam com seu ciclo social. Conforme Castells (2003, p.237): “[. . .] as comunidades virtuais na Internet também são comunidades, ou seja, geram sociabilidade, relações e rede de relações humanas, porém não são iguais às comunidades físicas”. Portanto a Internet não isola pessoas e sim forma uma nova espécie de rede social.

5.5 Aplicação dos conhecimentos

Em relação ao aumento do conhecimento a reposta foi unânime, todos os entrevistados reconheceram que isso ocorreu a partir da realização do curso. Sobre esta questão Silveira (2001, p.21) comenta:

A sociedade é cada vez mais sociedade da informação e os agrupamentos sociais que não souberem manipular, reunir, desagregar, processar e analisar informações ficarão distantes da produção do conhecimento, estagnados ou vendo se agregar sua condição de miséria.

Parte dos entrevistados admitiram possuir algum conhecimento em relação às TICs antes da realização do curso, mas assumem que após a realização do mesmo aprimoraram este, mesmo aqueles que haviam realizado cursos específicos na área de tecnologia. O Monitor Um fala a respeito:

Já possuía um conhecimento próprio de TICs, que aprendi por conta própria pela curiosidade que tinha. Com o curso aprendi a aprimorar este conhecimento e assim não gastei tanto tempo para trabalhar com as TICs.

Deste modo ele prioriza o curso realizado relatando que agora está mais especializado em usar as TICs, e por isso não desperdiça tempo em descobrir como usar a tecnologia.

Sobre seu nível de conhecimento o Monitor Sete fala a respeito de um curso realizado anteriormente que não foi tão proveitoso como o oferecido para os monitores de Telecentros.

Aumentou bastante porque meu curso de informática na [. . .], eu não achei ele tão específico quanto o curso aqui do pessoal do telecentro que eu aprendi coisas que eu nunca tinha visto [. . .].

Através da fala do monitor é possível perceber a importância que o ex-aluno atribui ao curso realizado pela FABICO. Mesmo tendo realizado outro curso, ele identifica que o último foi bem mais detalhado, permitindo que conhecesse e aprendesse novidades. O Monitor Três identifica o aumento do seu conhecimento depois da realização do curso, comenta que seu aprendizado anterior era mais técnico e foi a partir do curso que conheceu a questão da popularização das TICs, desta maneira ele diz:

Aumentou porque conheci novas aplicações e a minha formação é um pouco mais técnica. O curso me abriu o horizonte para alguns aplicativos mais voltados para questão da popularização da tecnologia, ou seja, trabalhar bastante com a Internet, trabalhar bastante com as ferramentas de e-mail, vários aplicativos de e-mail, que acho que também me possibilitou muitos sites com essa visão.

Todos os entrevistados demonstraram-se conscientes do conhecimento adquirido no curso e que o saber adquirido foi logo recompensado. Assim Silveira fala (p.21,2001): “[. . .] a informação somente gera conhecimento se for adequadamente tratada. É preciso inserir as pessoas no dilúvio informacional das redes e orientá-los sobre como obter o conhecimento.”

O Monitor Dois enfatiza a importância do seu conhecimento adquirido no curso e que este irá beneficiá-lo no futuro nas seguintes palavras:

[. . .] eu utilizo bastante o computador. Hoje em dia o mercado de trabalho está muito exigente, então não é só escolaridade que a gente precisa ter. A partir do curso eu tive conhecimento, me alfabetizei digitalmente, eu aprendi as coisas básicas que se precisa hoje para o mercado de trabalho e isso que eu vou usar para o futuro.

Nestas palavras é possível perceber que o monitor sente-se alfabetizado digitalmente, neste sentido se alcança um dos objetivos propostos do curso, o de inclusão digital. Silveira (2003, p.17) comenta: “Para se obter um emprego, cada vez mais será preciso ter alguma destreza no uso do computador”. Nota-se nesse sentido que o monitor conseguiu perceber essa importância de saber usar a tecnologia como sendo uma das exigências do mercado de trabalho.

5.6 Multiplicação do Conhecimento

Os entrevistados reconhecem a importância e a responsabilidade da atividade de repassar os conhecimentos adquiridos no curso às comunidades às quais prestavam seus serviços.

Uns comentam sobre a preocupação e o nervosismo de trabalhar com a comunidade pela primeira vez. Mencionam os Monitores Seis e Sete, respectivamente.

Olha a gente dava bastante oficinas e cursos então isso foi bem repassado pra comunidade, muito do que eu absorvi eu consegui passar para as pessoas mas nem todo mundo consegue ter a mesma compreensão de determinado assunto então eu acho que eu fiz o melhor mas não sei se o pessoal conseguiu absorver que nem eu.

Eu fiquei até com medo antes da primeira turma, depois quando vi teve a primeira, a segunda, a terceira quando vi senti, eu não sei se vou conseguir fechar essas turmas aí quando percebi o tempo já havia passado e tudo ficou certinho, eles aprenderam e queriam mais, aprender mais...

Na primeira fala observamos a preocupação do monitor em relação ao aprendizado da comunidade e também a sua compreensão em relação aos esforços feitos por ele em repassar seus conhecimentos a estas pessoas. Na fala seguinte também se pode perceber os sentimentos do monitor em relação ao anseio sentido antes de conhecer a primeira turma e a superação dele nas turmas seguintes, mostrando-se satisfeito com o trabalho realizado. Assim através do aprendizado que o curso ofereceu aos ex-alunos, eles conseguiram interagir com a comunidade, compartilhando com estes seu aprendizado e mostrando-se satisfeitos em realizar essa atividade.

5.7 Percepção do aprendizado das TICs

A pergunta número três se refere às mudanças que foram resultado da participação no curso. Os entrevistados identificam essas mudanças principalmente em relação à sua vida social. Comenta o Monitor Dois:

[. . .] a partir dos projetos dos telecentros é que a gente aprendeu a mexer com a tecnologia, entender a tecnologia, perceber o mundo que existe a nossa volta, eu acho que foi essas mudanças. Assim de aprender o que hoje existe, o que mundo oferece[. . .].

Esse relato comprova o que Castells afirma (2003, p.255): “[. . .] essa tecnologia é mais que uma tecnologia, é um meio de comunicação, de interação e de organização social.” Por extensão entende-se que o Monitor Dois percebeu a sociedade em rede, que permite a troca de informações entre pessoas, dos mais diferentes lugares do mundo.

Através da fala do Monitor Seis: “[. . .] o curso não me ajudou apenas na parte tecnológica e sim em todos os aspectos sociais.”, identificamos mais uma vez a sociabilidade em destaque na percepção do monitor. Isto pode indicar que o aprendizado superou barreiras sociais, ajudou uns a superar a timidez e outros a se relacionar mais com as pessoas.

Outro monitor também relata as mudanças em relação à sua vida social, pois comenta que quando a sua família e seus amigos souberam que ele estava concluindo o curso, todos que pretendiam aprender a usar o computador procuravam ele em vez de pagar um curso especializado na área tecnológica.

O Monitor Três aborda a atividade de desenvolver projetos como sendo resultado da sua participação do curso na seguinte fala:

No trabalho que estou fazendo agora, a gente tem uma ONG uma RG do movimento negro e nesta ONG a gente está trabalhando bastante com projetos e eu acho que o curso também me abriu um pouco essas portas de trabalhos sociais.

O monitor percebe que o curso o incentivou a realizar projetos sociais, e o ensinou a trabalhar com projetos para realização e organização desse tipo de atividade.

5.8 Avaliação do Módulo Gestão de Serviços para a Qualidade

Nas respostas referentes à questão que aborda o módulo de gestão de serviços para qualidade, os entrevistados destacam o aspecto de como lidar com o público como sendo peça fundamental dessa parte do curso. Todos os monitores em

algum momento de suas respostas referiram-se a importância de como saber interagir com o público. Por exemplo, um destes casos é o do Monitor Seis que diz: “eu aprendi a tentar quebrar o gelo da pessoa, conhecer as pessoas e tentar entender qual o problema dela para que ela não saia do telecentro achando que foi mal atendido e não conseguiu solução de seus problemas”. Entendemos a partir desta resposta a preocupação do monitor em resolver os problemas da sua comunidade, de procurar entender para solucionar as dificuldades trazidas pelos usuários do telecentro. Nesse mesmo contexto o Monitor Dois fala :

Aprender a trabalhar com o público é uma coisa interessante. A gente aprendeu a trabalhar as relações com as pessoas, trabalho em grupo e isso ajudou bastante porque após isso a gente chegou a ter experiência de dar o curso, de trabalhar com as pessoas e foi uma coisa que bateu bastante. Tu trabalhar, entender como tu faz isso, como tu passa para as pessoas o que tu aprendeu para isso me sinto preparada até hoje, mesmo distante eu me sinto preparada para trabalhar com as pessoas ainda.

No trecho acima o monitor explica o que aprendeu, fala do valor em saber lidar com as relações humanas e que isso foi válido porque eles tiveram a oportunidade de colocar em prática esses conhecimentos por meio das atividades desenvolvidas no Telecentro.

No próximo trecho esse mesmo Monitor evidencia uma outra visão do módulo de Gestão de Serviços para a Qualidade nas seguintes palavras:

Esse primeiro módulo foi muito importante pra nós, pra entendermos o que era projeto, que não era só um curso. Nós tínhamos que entender que não era só um curso, era um projeto que teria que ter continuidade, não iria acabar ali, então a gente tinha que entender qual a questão social que existia.

O monitor consegue entender a proposta do curso em relação à educação continuada, entende que as atividades desenvolvidas durante o curso envolviam a

questão social e que eles seriam peça chave nesta questão, a partir do momento de compartilhar o conhecimento adquirido com a sua comunidade. Ele ainda relata a troca de experiências realizadas durante o curso, percebe a interação social resultado da convivência em sala de aula, e narra que através desta interação os alunos incentivaram uns aos outros para não desistir do curso e continuar até seu término.

Nessa primeira etapa a gente viveu experiências diferentes, cada pessoa tinha uma história diferente, então tinha vários tipos de pessoas, tinha mulheres que tinham filhos, tinha desde o jovem ao adulto, tinha pessoas com mais experiências e com menos experiências. Então a gente viveu estas trocas, que foi uma etapa, que foi assim até emocionante, as pessoas contando as suas histórias e vivendo juntas. Cada uma tinha expectativa e um objetivo e juntando todos os objetivos é que foi se dando continuidade, da gente continuar o curso, continuar o projeto.

Os Monitores Seis e Sete, respectivamente, abordam outro aspecto do curso nas palavras a seguir: "eu me comunico melhor, eu tenho menos timidez eu me sinto mais preparado socialmente, o curso não me ajudou apenas na parte tecnológica e sim em todos os aspectos sociais."

[. . .] eu sou um pouco tímido né, aí me ajudou bastante em conversar com o público. Tanto é que me ajudou no serviço, no trabalho eu tinha aquela barreira, eu e o público, então esse curso me ajudou muito, muito mesmo. Se não fosse esse curso de gestão eu acho que eu seria aquele rapaz tímido.

A partir dessas palavras identificamos que o curso ampliou seus objetivos, mexeu com as emoções e sentimentos dos ex-alunos, ajudando até mesmo a superar barreiras em relação às dificuldades sociais.

Portanto mais uma vez comprovamos que os monitores conseguem identificar as mudanças sociais decorrentes da participação do curso. Já nas palavras do Monitor Três é possível perceber a preocupação dele em qualificar

peças a trabalharem com as TICs ele fala da necessidade de orientar os cidadãos a usarem a Internet, para que assim eles não se percam no dilúvio informacional que a rede possui:

Eu acho que este módulo foi muito importante pois nós notamos na Internet, no acesso as tecnologias, que as pessoas ficam um pouco dispersas nas suas pesquisas nas suas atividades e eu acho que a gente tendo uma Gestão de Serviços para Qualidade já direciona as pessoas um pouco mais pra qualidade. Trabalhar a questão da qualidade qualificar a busca da informação senão a pessoa fica muito dispersiva na hora que vai acessar a Internet, e a Internet a gente sabe que é ferramenta muito útil, mas ela tem uma quantidade enorme de informação que se a pessoa não estiver bem direcionada, uma proposta do que ela vai fazer na frente do computador, acaba dispersando.

Nestas palavras entendemos o quanto o monitor mostra-se preocupado com avalanche de informações que a Internet possui, e para utilizar estas informações em benefício da qualidade é necessário ter gente treinada a fazer o processo de seleção e assim armazenar apenas informações relevantes. Silveira (2003, p.5) confirma: “Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa orientação. O mundo produz tanto conhecimento que a figura do gênio solitário tem poucas chances em nossa sociedade.”

Mais uma questão que o Monitor Três levanta nesse módulo é a cidadania, desta maneira ele fala:

A questão da cidadania eu acho que é muito importante porque ela possibilita que as pessoas se preocupem com seus deveres, seus direitos, e busquem conhecer essa cidadania, conhecer as possibilidades do que ela pode modificar na sua comunidade, transformar, não ficar esperando que as coisas sejam resolvidas mas ter um pouco mais de participação.

O monitor acredita que através da conscientização da cidadania, o cidadão poderá identificar seu papel diante da sociedade e desta maneira poderá

alternar seus padrões sociais. Nas palavras de Silveira (2003, p.18) ressaltamos a importância da cidadania que o monitor conseguiu perceber:

[. . .] com a maciça inclusão das pessoas na sociedade da informação teremos uma explosão das possibilidades da cidadania. E quanto mais cidadãos forem as pessoas, mais conscientes serão das necessidades de reinvenção da dinâmica social excludente e desigual.

Portanto é através dessa conscientização do papel do cidadão que as pessoas poderão lutar pelos seus direitos.

5.9 Avaliação do Módulo Informação em Rede

Um dos entrevistados ilustrou muito bem o modelo de informação em rede, o Monitor Três relatou a importância da troca de informação e enfatiza que ela deve circular e ser processada para gerar conhecimento, sobre esse enfoque ele fala:

[. . .] as pessoas às vezes têm informação e acabam acumulando, não repassam a riqueza. A transformação existe quando a informação circula. O conhecimento, se ele não é praticado se ele não é executado, fica engavetado e perde a função dele. É a mesma coisa que um tesouro no fundo do mar, ele pode ser valiosíssimo, mas esta no fundo do mar, se ninguém tiver acesso ele não tem valor.

Desta relação estabelecida entre o tesouro e o conhecimento, ele procura explicar a importância do conhecimento, relatando em suas palavras a história do tesouro perdido no fundo do mar, que só percebe seu valor se alguém encontrá-lo.

Desta mesma maneira ele identifica o conhecimento que deve ser compartilhado com as outras pessoas para ter valor.

O Monitor Dois comenta que vivia num mundo à parte de sua comunidade, e foi através dos trabalhos realizado com a comunidade que ele começou a perceber o meio do qual fazia parte:

A gente vivia nossa vida e não enxergava uma comunidade que tinha em volta. A partir do que a gente foi aprendendo, a gente foi conhecendo a comunidade, a gente foi pesquisando em grupo. A gente entrava na comunidade, ia no posto de saúde, ia nas escolas, ia pedindo informações, trocando informações e foi aí que a gente foi formando a rede, aí foi conhecendo a comunidade, foi selecionando o que eles tinham, o que eles precisavam e o que nos poderíamos oferecer. Esse foi um elo de ligação inicial e foi daí que a gente começou a passar o conhecimento

Portanto, através do conhecimento adquirido durante o curso, o monitor passou a descobrir a comunidade do qual participava. Através das atividades realizadas dentro do núcleo social que ele participava, foi buscar informações, coletadas em lugares freqüentados, que revelassem a necessidade de informação dos cidadãos.

5.10 Avaliação do Módulo Produção de Conteúdo Informativa

Dois dos entrevistados que trabalhavam no mesmo telecentro descrevem sua experiência de realizar um projeto dentro da comunidade que residem. Os monitores Um e Dois comentam e explicam o trabalho realizado a seguir:

Organizamos um banco de dados dos profissionais da comunidade: torneiro mecânico, marceneiro e, dependendo do serviço que a pessoa precisava, ia lá e pesquisava. Conseguimos organizar a comunidade para que ela mesma trocasse informação, para não ter que procurar em outro lugar e assim utilizasse seu serviço especializado,[. . .] pegamos o comércio da comunidade e incentivamos a fazer propaganda na Internet, pegamos a logomarca deles ou até mesmo fizemos a logomarca e colocávamos na página [. . .]

[. . .] construíamos um projeto que era para geração de trabalho e renda, fizemos um núcleo de trabalho onde as pessoas que queriam trabalhar iam lá, faziam seu cadastro e nós procurávamos juntos com elas...

Na explicação do projeto realizado evidencia-se a compreensão dos ex-alunos em resgatar a identidade social da sua comunidade, buscando incentivar a mão-de-obra e ajudá-los a procurar oportunidades de emprego dentro do próprio núcleo social. Ou seja, mais do que a inclusão digital, os alunos estavam preocupados com a inclusão social.

O Monitor Três valoriza este módulo do curso no relato a seguir, abordando a conscientização dos atores sociais:

A produção de conteúdo informacional eu entendo que seja importante no sentido de incentivar que as pessoas sejam atores sociais, como eu falei antes, não fiquem passivos esperando as soluções. É muito importante às pessoas trabalharem seu conhecimento, sua bagagem que trazem de casa, aquilo que ela convive, aparentemente parece que pra ela não tem valor mas pra uma outra pessoa pode ter valor.

O monitor acredita que o desenvolvimento de conteúdo pela própria comunidade irá ajudá-los a se manterem ativos na sociedade da informação, e assim compartilhar aquilo que pra eles não desperta tanto interesse com outras pessoas que se mostrarem interessadas. Nessa mesma linha de pensamento Selaimen e Lima (200?)^{*} defendem:

Uma política de Infoinclusão devem ter entre seus objetivos formar indivíduos preparados para a cidadania ativa também na Internet, preparando o cidadão e a cidadã para serem atores na rede mundial de computadores, produtores de conteúdo local e não apenas consumidores de informação produzidas por outras instâncias de conhecimento e poder.

O Monitor Três também enfatiza a importância do conteúdo local, de conhecer o núcleo social que participa e desta maneira crescer e se desenvolver.

Então é importante que ela [comunidade] saiba dar valor ao seu conteúdo, que saiba trabalhar localmente, desenvolver o conhecimento local. A partir do momento que tu conhece a tua aldeia tu pode partir pra outras vãos, dominar outras áreas, outros conhecimentos. É bom tu ter um bom conhecimento do que acontece ao teu redor, na tua comunidade, quais as pessoas que tu pode contar, de repente pra desenvolver um projeto então isso é importante [. . .] não adianta as pessoas terem capacidade de produção se elas não conhecem sua própria comunidade. A partir da sua localidade que ela pode transformar a realidade.

Nesse contexto o monitor acredita na troca de informações entre os membros da comunidade que resultará em conhecimento para melhorias nas condições de vida. Isso resultante da necessidade de conhecer o meio de convívio para buscar alternativas de transformações da realidade local.

6 CONCLUSÃO

Através das interpretações das falas dos ex-alunos foi verificado que os objetivos deste trabalho em relação ao curso Qualificação de Monitores de Telecentros-POA foram alcançados.

As percepções que os ex-alunos do referido curso expressaram neste estudo estão mais direcionadas à vida social. Eles identificaram melhorias em suas condições de vida, perceberam o reconhecimento da família e dos amigos em relação ao conhecimento adquirido. Além disso, demonstraram grande interesse e valorização pelas atividades oferecidas no curso voltadas para desinibir e recuperar seu papel de cidadão perante a sociedade. Também destacaram a importância dos conteúdos voltados para a compreensão do papel do monitor na solução de dúvidas e problemas trazidos pela comunidade que participa do telecentro.

A ausência de políticas que preservem o bom funcionamento dos telecentros foi um fator bastante relevante durante a pesquisa. Notou-se que a maioria dos ex-alunos hoje não colabora mais com o funcionamento dos telecentros e mostram-se insatisfeitos com a gestão do espaço, motivo este que ocasionou o afastamento dos mesmos.

E aí fica a questão: investir dinheiro e tempo em cidadãos se logo estes são dispensados, ou mesmo se afastam das atividades que eles foram treinados para exercer? Onde fica a Inclusão Digital promovida pelo nosso Estado? Treinamos pessoas a lidar com as TICs, oferecemos o espaço para elas disseminarem seu aprendizado, mas a falta de políticas que beneficiem ambos os lados (o telecentro e o monitor) ocasionam a desistência do pessoal treinado, que até mesmo deixa de

usufruir os benefícios das tecnologia para não precisar mais usar o espaço do telecentro. Assim, e sem condições financeiras de adquirir o suporte de acesso às TICs, o cidadão perde seu único meio de contato com a tecnologia.

Na atual atividade que os ex-alunos exercem, seis dos entrevistados ainda trabalham com as TICs e mostram-se conscientes que essa familiaridade é resultado da participação no curso. Mesmo aqueles que hoje não trabalham diretamente com as TICs ainda assim sentem-se preparados em lidar com elas. Deste modo eles mostram-se integrados no novo contexto da sociedade atual, que valoriza a tecnologia no dia a dia do cidadão.

Os conhecimentos adquiridos no curso foram devidamente compartilhados com a comunidade, através de cursos e aulas preparadas de acordo com o que eles levantaram durante pesquisas realizadas dentro do próprio grupo. Com esse feito eles conseguiram atingir a comunidade, despertando o interesse desta no telecentro, que ficou devidamente com as características e necessidades da comunidade local. Nesse sentido o curso atingiu o objetivo de qualificação dos ex-alunos que puderam retornar o investimento feito neles através do compartilhamento de seus conhecimentos. Portanto, conclui-se que é válido o investimento em cursos de qualificação porque assim estaremos universalizando a tecnologia e incentivando as pessoas a dividir o que eles aprenderam com aqueles que não tiveram a mesma oportunidade.

A partir deste estudo surgem muitos outros temas a serem analisados, como o de investigar a até que ponto está funcionando as políticas de inclusão digital? Até aonde a meta de amenizar a brecha digital conseguiu atingir o cidadão? Porque ocorre essa grande rotatividade de monitores dentro do Telecentro? O que

está faltando para que eles continuem colaborando com os Telecentros? E assim vão surgindo novos temas de estudo, na análise deste trabalho.

Após oferecer curso de qualificação de monitores, conclui-se que é imprescindível investigar seu impacto nos ex-alunos para que assim se possa melhorar os pontos falhos deste tipo de curso, ou mesmo apenas aprimorá-lo nas áreas que os ex-alunos mostrarem mais interesse.

REFERÊNCIAS

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

_____. Telecentros comunitários: peça chave da inclusão digital- a experiência do sampa.org. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.237-254.

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

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.

CASSINO, João. Cidadania Digital: os telecentros do município de São Paulo. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.48-62.

CAREGNATO, Sônia Elisa; MOURA, Ana Maria M. de.(coord). **Projeto Informação e Comunicação para a cidadania**: qualificação de recursos para os telecentros comunitários de Porto Alegre. Porto Alegre: s.n., 2002. 8p.

COMITÊ PARA DEMOCRATIZAÇÃO DA INTERNET. Mapa da Exclusão Digital: um estudo a serviço do desenvolvimento social. **Boletim Informativo Inclusão Digital**, Rio de Janeiro, maio 2003, ano 2, n.12. Disponível em: <http://www.cdi.org.br/boletim012_site.htm >Acesso em: 07 de abril 2004.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para e-gov brasileiro**. 2002. 124f. Dissertação (Mestrado em engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: < [http://www.sj.univali.br/prof/Lucio% 20Eduardo% 20Darelli/ TELECENTRO/artigo-telecentro.pdf](http://www.sj.univali.br/prof/Lucio%20Eduardo%20Darelli/TELECENTRO/artigo-telecentro.pdf)> Acesso em: 26 jan. 2004.

DIMANTAS, Hernani. Parangolé Brasil. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.329-337.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti; VIÁ, Sarah Chucid da. **Pesquisa empírica em ciências humanas** (com ênfase em comunicação). São Paulo: Futura, 2002.190p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**.São Paulo: Atlas, 1987.206p.

GÓMEZ, Ricardo; HUNT, Patrick; LAMOUREUX, Emmanuelle. Telecentros em la Mira: como pueden contribuir al desarrollo social. **Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui**, [S.I.], jun.. 1999. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em:<http://www.tele-centros.org>. Acesso em: 26 nov. 2003.

GUARNIERI, Fernando. A experiência do ACESSA São Paulo. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.219-233.

GUIMARÃES, Thiago.A luta pela inclusão digital: experiências e perspectivas dos Telecentros em São Paulo. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.237-254.

_____;MARTINS, Mauricio Pereira. **Monitores: a interface humana entre tecnologia e comunidade**. [S.I.], 200?. Disponível em: <http://www.cidade.usp.br/imprensaodigital/0103/monitores.php> > Acesso em: 16 dez. 2003.

HARGITTAI, Eszter. Second-level digital divide: differences in people's online skills. **First Monday**, [S.I.], 2003. Disponível em:<http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html. > Acesso em: 22 dez. 2003

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira, et al. Informação e Comunicação para a Cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética(CIBERÉTICA), 2., 2003. Florianópolis. **Anais eletrônicos**, [s.n.],2003. Disponível em:<http://www.ciberetica.org.br/anais.php>. Acesso em: 20 dez.2003.

LIMA, Paulo; SELAIMEN, Graciela Baroni. Desafios para a inclusão digital no Terceiro Setor. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.63-75.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD (Encontro de 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/reipubli.htm>> Acesso em: 20 de out. 2003.

MELLO, Ricardo Andere de. A Filosofia da Colaboração. In: SILVEIRA, Amadeu da Silveira; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003. p.319-328.

MORO, Eliane Lourdes da Silva; Vargas, Lilia Maria; Morigi, Valdir Jose. 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., 2001, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: [s.n.], 2002. 1 CD-Rom.

PAIVA, Fabiana. **Democratização da Informação ou Inclusão Digital?**. Disponível: <www.icoletiva.com.br/secao.asp?tipo=artigos&id=51>. Acesso em: 12 nov. 2003.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal de Porto Alegre. **Telecentros Porto Alegre: uma experiência exitosa de inclusão digital**. Porto Alegre: s.n., 2004.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Sobre os Telecentros. São Paulo: s.n., 2004. Disponível em: <<http://www.telecentros.sp.gov.br>> Acesso em: 10 jan. de 2004.

SEABRA, Carlos. Inclusão Digital: algumas promessas e muitos desafios. **Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária**. [S.L.], 2003. Disponível em: <http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo12.html> Acesso em: 21 out. 2003.

SELAIMEN, Graciela; LIMA, Paulo. **Infoinclusão e os novos horizontes da inclusão social**. Disponível em: <www.cidadania.org.br/conteudo.asp?conteudo_td=12728&secao_id=94> . Acesso em: 12 nov. 2003.

SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Exclusão Digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003. 47p. (Coleção Brasil Urgente)

SORJ, Bernardo. As dimensões da exclusão digital. In: _____. **Brasil@povo.com** : a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ; Brasília, DF: Unesco, 2003. p.58-75.

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

TOFLER, Alvin. A SUPERLUTA. In: _____. **A terceira onda**. Tradução: João Távora. 11^a ed. Rio de Janeiro: Record, 1980. p23-32.

APÊNDICE - Roteiro de Entrevista

Dados de Identificação

Nome:

Escolaridade:

Idade:

Sexo:

O que você faz hoje?

- 1) Qual atividade você exerce hoje?
- 2) A atividade que você exerce hoje envolve algum conhecimento adquirido no curso?

Impacto do curso

- 1) Você acha que seu conhecimento em relação as TICs aumentou após o termino do curso? De que forma? (dia-a-dia; trabalho)
- 2) Após a realização do curso, você se sentiu preparado para repassar algum conhecimento a sua comunidade? Como?
- 3) Hoje você consegue perceber alguma mudança que tenha sido resultado da sua participação no curso?
 - a) Mudanças relacionadas a sua familia b) Amigos, vizinhos c) Trabalho d) Participação social, política

Uso das TICs

- 1) De que forma você tem acesso ao computador?
a) Telecentro b) Trabalho c) Casa d) Escolas e) Bibliotecas f) Cybercafés
- 2) Para que fins você utiliza o computador?
a) Mail b) Pesquisa c) Chat d) Jogos

Importância do Curso

- 1) Qual a importância de cada um dos módulos do curso para você?
Gestão de Serviços para a qualidade (cidadania e informação: aspectos legais, éticos e sociais; habilidade para o atendimento ao usuário; organização das atividades do TC baseada na realidade local e em outras experiências; elaboração de regulamentos, controles e arquivamento de informações.) Por quê?

A Informação em rede (identificação das necessidades de informação da comunidade; fontes disponíveis em rede e nas bibliotecas locais para o atendimento às necessidades de informação; recuperação e uso de informações de interesse comunitário ou do cidadão; critérios de avaliação da qualidade da informação recuperada em rede.) Por quê?

Produção de conteúdo informacional (geração de conteúdos de interesse local; disponibilização em rede dos conteúdos de informação de interesse local; integração com a comunidade através da ação cultural) Por quê?

Gerais

- 1) Qual a importância que você atribui aos Telecentros para proporcionar uma melhoria na qualidade de vida da sua comunidade?
- 2) Você mantém algum contato com os Telecentros hoje?
Sim a) Monitor b) Usuário c) Outro
Não

