

Pesquisa em Debate

INCLUSÃO DIGITAL E CIDADANIA: O PROGRAMA TELECENTRO

DIGITAL INCLUSION AND CITIZENSHIP: THE TELECENTRO PROGRAM

Ricardo Alexandre Bontempo

Mestre pelo Programa Interdisciplinar da Universidade São Marcos

José Américo Martelli Tristão

Doutor em Administração de Empresas pela EAESP – FGV e professor da Universidade São Marcos

Resumo

Este trabalho trata da temática das políticas de inclusão digital como instrumento de inclusão social e desenvolvimento das práticas de cidadania, examina a experiência do Programa Telecentro da Prefeitura do Município de São Paulo, problematizando os programas governamentais de inclusão digital e discutindo os aspectos práticos e teóricos que permeiam as políticas de inclusão digital e as estratégias de disseminação das tecnologias de informação presentes nas relações sociais contemporâneas.

Palavras-chave: inclusão digital, telecentros, tecnologias da informação

Abstract

This paper deals with the topic of digital inclusion policies as an instrument of social inclusion and development of citizenship practices, examines the experience of the Telecentro Program of the City Hall of Municipality of Sao Paulo, questioning the government programs for digital inclusion and discussing the practical and theoretical aspects that permeate the policies of digital inclusion and strategies for dissemination of information technologies present in contemporary social relations.

Key words: digital inclusion; telecentres; information technologies.

Introdução

A Declaração Universal dos Direitos do Homem, ao consagrar, em 1948, o direito à educação, reflete e reforça uma corrente de idéias que, do ponto de vista da prática e da política educativa, aponta para a necessidade de garantir o pleno desenvolvimento da personalidade humana através da igualdade de oportunidades no acesso ao ensino universalizado. De acordo com estas idéias, a educação deve garantir ao indivíduo os instrumentos para a sua inserção participativa e transformadora na sociedade em que vive, o que significa o domínio da leitura e da escrita numa sociedade letrada, o acesso de forma crítica ao conhecimento elaborado numa sociedade moderna, a vivência de formas de participação numa sociedade democrática e a construção de valores para o convívio numa sociedade solidária.

No início dos anos 90, as organizações governamentais passaram a disponibilizar nas páginas eletrônicas, serviços e informações voltadas às necessidades dos cidadãos, com o objetivo de facilitar a localização e utilização de informações e serviços. Como na realidade brasileira observa-se a desigualdade na distribuição de renda e no acesso às tecnologias, o governo não pode se preocupar somente em disponibilizar informações, mas igualmente em facilitar o acesso às tecnologias a todos os brasileiros.

O conceito de inclusão digital tem sido apresentado dentro da discussão mais ampla sobre a inclusão social, como forma de se estabelecer acesso às tecnologias de informação e comunicação, ou simplesmente TICs, para todas as pessoas. O desenvolvimento destas idéias apresenta-se intimamente ligado ao conceito de cidadania. A modernidade mostra uma concepção de cidadania que introduz os princípios da liberdade e da igualdade perante a lei e universaliza os direitos. Em interligação com este processo histórico, assistiu-se a uma rápida evolução das TICs, notadamente no último quartel do século XX, com a surgimento da Sociedade da Informação, sustentada na idéia de uma necessidade permanente de tratamento e atualização da informação universalmente difundida, mas que não está, porém, unicamente relacionado com as políticas educativas e as tecnologias disponibilizadas.

O grande desafio que se apresenta para o poder público é a extensão ao conjunto da população dos ganhos obtidos com o uso da tecnologia, não só na possibilidade de melhor prestação de serviços, mas, notadamente, pela inclusão do cidadão num mundo global onde não ter esse acesso (seja pela ausência dos recursos de tecnologia ou pelo não-desenvolvimento de habilidades para usá-los) pode vir a representar a exclusão da cidadania. A exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital aprofunda a exclusão socioeconômica. Para tanto, a inclusão digital deveria ser fruto de uma política pública com destinação orçamentária, de modo a promover a inclusão e equiparação de oportunidades a todos os cidadãos. Neste contexto, é imprescindível considerar indivíduos com baixa escolaridade, baixa renda, com limitações físicas e idosos. Por isso, uma dimensão fundamental na inclusão digital é a educação, tendo a inclusão digital como parte do processo de ensino, de forma a promover a educação continuada, uma vez que, a educação é um processo e a inclusão digital é elemento essencial nesse processo.

Este trabalho examina o Programa Telecentro da Prefeitura do Município de São Paulo, estratégia governamental de inclusão social, por meio da inclusão digital, voltada para a população mais carente, com o objetivo de promover mudanças sociais e aprimoramento das práticas de cidadania e estreitar o relacionamento entre o governo e a sociedade.

Políticas públicas de inclusão digital

No decorrer de sua evolução, a TI passou a ser responsável por colher, organizar, armazenar e disponibilizar as informações sobre os processos. Muitas vezes provocou a revisão e integração desses processos, visando a facilitar o acesso à informação e romper barreiras departamentais. As inovações tecnológicas nas áreas de Informática e Comunicação disponibilizam mais recursos que os tradicionais processamentos de dados, incluindo-se aqui uma variedade de itens classificados como sistemas de informações gerenciais, sistemas de suporte de decisões, sistema de suporte à gestão, automação de escritório, automação de processos, automação industrial, inteligência artificial, Internet,

Intranet e *Extranet*. A TI também tornou o ambiente organizacional mais complexo, exigindo mais conhecimento e a adoção de novos métodos de trabalho. ALBERTIN (2004) argumenta que surgiu um novo “perfil” para o executivo de TI, o qual necessita ser um profundo conhecedor dos negócios da organização, ter habilidades gerenciais desenvolvidas e ser um estrategista de TI. O mercado deve ser atraído tanto para acrescentar recursos quanto para colaborar com novas soluções tecnológicas, por isso mesmo que, as universidades devem contribuir no processo, seja disseminando soluções ou produzindo reflexões críticas, seja emprestando quadros para o amplo processo de formação dos segmentos mais carentes, menos cultos e escolarizados. Uma política pública não se resume ao papel desempenhado pelo Estado. Sem dúvida alguma, o Estado deve prover a maior parte dos recursos requeridos, mas a formulação, a execução e a avaliação necessariamente devem envolver as comunidades locais, os movimentos sociais e as organizações não-governamentais.

Muitas Organizações Não Governamentais - ONGs e associações realizam projetos de inclusão digital, assim como as empresas privadas que têm apoiado estas organizações do terceiro setor doando computadores usados, equipamentos e infra-estrutura, *softwares* e recursos financeiros. Não existem estudos consistentes sobre o impacto incluído destes projetos, mas sua dimensão e alcance, aparentemente, têm sido ainda pequenas diante das necessidades do país. Projetos como o Sampa.org, CDI-SP, CDI, Rede Favela (RJ), Informática na Comunidade, e Garagem Digital são exemplos de iniciativas do terceiro setor.

Existem exemplos de ação estatal articulada com as ONGs, constituindo uma política mais completa e integrada. O governo do Estado de São Paulo, ainda na gestão Mário Covas, iniciou a implantação de locais de acesso à Internet em entidades de bairro, articulando a Escola do Futuro da USP para formar e gerenciar o projeto nas comunidades. A Prefeitura Municipal de São Paulo, na gestão de Marta Suplicy, além de Telecentros, administrados diretamente e alocados em prédios públicos, também implantou Telecentros em entidades da sociedade civil. Por sua vez, as ONGs incorporadas e envolvidas na decisão e na execução das políticas de combate à exclusão digital têm experiências relevantes e uma estrutura mais leve e ágil que o Estado. Por outro lado, a fonte de recursos

das ONGs ou vem do mercado ou vem do Estado. O Estado pode chegar mais longe, e mais rapidamente e de maneira mais profunda se incorporar às entidades locais e organizações do terceiro setor em sua política de inclusão digital

Outro ponto relevante quando se discute a inclusão digital, está na definição do seu foco principal. Em geral, pode-se observar três focos distintos no discurso e nas propostas de inclusão. O primeiro trabalha a inclusão digital voltada à ampliação da cidadania, buscando o discurso do direito de interagir e o direito a se comunicar através das redes informacionais. O segundo focaliza o combate à exclusão digital como elemento voltado à inserção das camadas pauperizadas ao mercado de trabalho na era da informação, assim, o foco da inclusão tem o seu epicentro na profissionalização e na capacitação. O terceiro está voltado mais à educação, e, reivindica a importância da formação sociocultural dos jovens, na sua formação e orientação diante do dilúvio informacional, no fomento de uma inteligência coletiva capaz de assegurar a inserção autônoma do País na sociedade informacional. Os três focos de discurso aparecem como não conflitantes e, na maioria das vezes, estão interligados em uma mesma abordagem. No início, os projetos de inclusão digital referiam-se mais ao foco da profissionalização. Atualmente estão cada vez mais reclamando a ampliação da cidadania e começam a surgir com mais força os discursos voltados ao fomento da inteligência coletiva local ou nacional. Da definição de foco pode-se chegar ao objeto da inclusão digital.

É possível distinguir a inclusão digital como o acesso à rede mundial de computadores (computadores conectados a um provedor); aos conteúdos da rede (pesquisa e navegação em *sites* de governos, notícias, bens culturais, diversão, etc.); à caixa postal eletrônica e a modos de armazenamento de informações; às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede (MP3, *chat*, fóruns, editores, etc.); às técnicas de produção de conteúdo (html, xml, técnicas para a produção de hipertexto, etc.); à construção de ferramentas e sistemas voltados às comunidades (linguagem de programação, *design*, formação para desenhar sistemas, etc.). Mas, em geral, a maioria dos programas de inclusão digitais está voltada apenas ao acesso à conexão, esquecendo que se trata de um passo inicial. Por esta razão, visualiza-se a proliferação de inúmeros projetos de totens – computadores embutidos em caixas, quase sempre para uso em pé e sem nenhuma

possibilidade de utilização de aplicativos, além do browser – como a grande saída para a inclusão digital. Estes projetos portavam uma concepção bem reduzida do que deveria ser o acesso à informática e à Internet.

Está cada vez mais evidente que é possível diferenciar as políticas de inclusão digital levando em consideração modelos distintos de acessibilidade. Estes modelos podem ser considerados a partir de uma tipologia que considera as opções adotadas em cada um dos seis blocos de soluções:

1. Unidades de Inclusão: bibliotecas informatizadas e conectadas à rede; laboratórios escolares de informática conectados à Internet; salas de aula informatizadas e conectadas; telecentros; quiosques (em geral, com um número pequeno de computadores conectados); totens ou orelhões de Internet.
2. Opções Tecnológicas: sistema operacional livre ou proprietário; *hardware* com soluções inovadoras, como *thin-client*, ou tradicionais, de uso individual e caseiro; aplicativos *copyright* ou *copyleft*, voltados à interação e à solução de problemas das comunidades.
3. Atividades Disponíveis: uso livre, limitado ou monitorado; impressão de documentos; cursos presenciais e a distância; acesso a correio eletrônico e à área de arquivo própria; atividades comunitárias em rede.
4. Monitoria das Unidades: com ou sem monitores e orientadores contratados; com ou sem o envolvimento de voluntários; com ou sem o controle da comunidade, a partir de conselhos gestores eletivos.
5. Sustentabilidade das Unidades: recursos do fundo público; recursos das empresas; contribuições individuais e coletivas; cobrança do usuário.
6. Autonomia e Participação das Comunidades: comunidades com poder de decisão sobre a gestão; comunidades com poder consultivo sobre a gestão; comunidades com poder fiscalizador sobre a gestão; comunidades com poder orçamentário sobre o programa.
- 7.

Segundo SANTOS (2004), um divisor crescente entre os projetos de inclusão digital girará em torno das opções tecnológicas, proprietárias, subordinadas aos monopólios do localismo globalizante, *versus* as soluções não-proprietárias, livres e desenvolvidas de modo compartilhado por coletivos inteligentes e dispersos pelo planeta. Outro ponto relevante é sobre a sustentabilidade das unidades e o papel do setor público. Caberá ao Estado dispor recursos para universalizar uma rede de Telecentros gratuitos que mantenha orientadores, instrutores e agentes comunitários. Também, deve ficar claro que o maior custo dos programas de inclusão digital está em custear seu cotidiano. Sem o fundo público dificilmente ocorrerá uma inclusão maciça das camadas de baixa renda na sociedade informacional, o que não implica a execução estatal dos programas. O formato mais eficaz passa pelo envolvimento da comunidade no processo decisório e no planejamento das unidades de inclusão, bem como no envolvimento das ONGs no gerenciamento e na organização das atividades de inclusão digital.

A idéia de transformar a inclusão digital em política pública consolida no mínimo quatro pressupostos. Primeiro, é o reconhecimento de que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional. A exclusão digital não se trata de uma mera consequência da pobreza crônica, mas torna-se fator de congelamento da condição de miséria e de grande distanciamento das sociedades ricas. Segundo, é a constatação de que o mercado não irá incluir na era da informação os extratos pobres e desprovidos de dinheiro. A própria alfabetização e escolarização da população não seria maciça se não fosse pela transformação da educação em política pública e gratuita. A alfabetização digital e a formação básica para viver na cibercultura também dependerão da ação do Estado para serem amplas ou universalistas. Terceiro, a velocidade da inclusão é decisiva para que a sociedade tenha sujeitos e quadros em número suficiente para aproveitar as brechas de desenvolvimento no contexto da mundialização de trocas desiguais e também para adquirir a capacidade de gerar inovações. Quarto, é a aceitação de que a liberdade de expressão e o direito de se comunicar seriam, uma falácia se o Telecentro fosse voltado apenas para a minoria que tem acesso à comunicação em rede. Hoje, o direito à comunicação é sinônimo de direito à comunicação mediada por computador.

O Programa Telecentro da cidade de São Paulo

O Plano de Inclusão Digital elaborado pela Prefeitura da Cidade de São Paulo consiste na implantação de Telecentros nas áreas mais carentes da cidade e a promoção da aprendizagem e uso das ferramentas da rede mundial de computadores. O principal objetivo do plano de inclusão digital é instituir uma porta de entrada à rede mundial de computadores e aos serviços e informações prestados aos cidadãos pelo governo municipal, possibilitando, a inclusão social e o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias ao cotidiano em constante transformação.

Quando foi criada, em janeiro de 2001, a Coordenadoria do Portal e Inclusão Digital definiu como foco de sua atuação as áreas mais carentes da cidade. A partir de uma experiência bem sucedida no bairro Cidade Tiradentes, o Plano de Inclusão Digital foi aprimorado e estendido para outras áreas da cidade, escolhidas com base no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município, segundo dados do Mapa da Exclusão/Inclusão Social (2000). O projeto foi iniciado ocupando espaços públicos que pertenciam à municipalidade, prédios que foram reformados, revitalizados e usados para esta nova atividade, e depois foram firmados convênios com entidades de sociedade civil para que estes espaços fossem mais bem utilizados.

Atualmente, são mais de 100 unidades em funcionamento, com aproximadamente 500 mil pessoas monitoradas por orientadores especialmente treinados para cumprir as definições do Plano de Inclusão Digital. São cerca de 20 computadores em cada Telecentro, que funcionam com 75% deles dedicados à formação da população, ministrando cursos e oficinas de informática, e os outros 25% reservados para o uso livre dos cidadãos. Para usuários que já fizeram o curso, ou que já têm noções de informática, os Telecentros oferecem oficinas de Capacitação para Inserção no Mundo do Trabalho, Arte Digital, Educação Ambiental, Colagem, Criação de *Sites* e Processamento de imagens, entre outras.

Os usuários dos Telecentros podem se inscrever gratuitamente para fazer cursos utilizando os *softwares* livres disponíveis nas unidades. O curso tem duração de 20 horas, sendo duas horas por dia, de segunda a sexta-feira, ou quatro horas por dia, aos sábados. O Projeto Telecentro conta com diversos tipos de parcerias: as entidades de sociedade civil

convêniadas onde estão instalados alguns Telecentros e empresas patrocinadoras, entre as quais, Banco Santander Banespa, Vivo, Congás, Telefonica e Petrobrás. Formaram-se, também, Conselhos Gestores (representantes locais) que se tornaram parte fundamental da estrutura dos Telecentros, atuando de maneira direta no processo de administração e gerenciamento das atividades.

A partir do pressuposto de que a inclusão digital não pode ser resolvida por medidas governamentais de curto prazo, uma vez que a demanda reprimida é considerável, a política de inclusão digital para ser bem sucedida necessita de planejamento e apoio da população e organizações da sociedade civil. A política de inclusão digital da Prefeitura Municipal de São Paulo, conhecida como Telecentro - Plano de Inclusão Digital e Cidadania, foi posta em operação em 2001 com 61 unidades, e em 2003 já atendia mais de 183 mil usuários cadastrados. O número de cidadãos que concluíram o curso de informática básica superou a marca dos 23 mil no período entre 2001 e 2002 e, hoje, é a iniciativa municipal de inclusão digital mais significativa do país.

Os Telecentros surgiram da combinação de opções e iniciativas tecnológicas, participação popular, parcerias com empresas e organizações da sociedade, mobilização de recursos e critérios eficazes de alocação de equipamentos. Segundo a Prefeitura de São Paulo (2007), os principais objetivos do Telecentro, são:

- Alfabetização tecnológica das camadas mais pobres da população, abrindo novas oportunidades de acesso à educação e à cultura, de trabalho e de geração de renda;
- Ampliação da participação ativa dos cidadãos na gestão pública e no controle do governo, ampliando a esfera pública e melhorando a sua acessibilidade;
- Constituição de um patamar de cooperação que englobe comunidade, empresas e instituições, baseado nos interesses da maioria e na busca do crescimento da competitividade global;
- Promoção do conhecimento de expectativas, necessidades e problemas da população às empresas e instituições, enquanto agentes econômicos e políticos comprometidos com a comunidade;
- Promoção do acúmulo de experiência e dados que subsidiem a formulação de políticas públicas consistentes.

Aspectos tecnológicos

Atualmente, a cidade de São Paulo possui mais de uma centena de Telecentros, sendo alguns geridos pela administração municipal, e outros conveniados, espalhados por toda região metropolitana. Mesmo assim, o problema de acesso aos recursos digitais pela população mais carente, ainda pode ser considerado grande. Cada Telecentro possui salas com 10 a 20 computadores conectados à internet, em conexão de alta velocidade e impressora. Um ponto a ser observado é a política de utilização preferencial de softwares não-proprietários ou de código aberto, como o sistema GNU/Linux. A interface gráfica do sistema é o Gnome, de fácil manuseio, e os aplicativos disponíveis no sistema compõem o pacote OpenOffice.org, que possibilita ao usuário a execução das principais tarefas desenvolvidas em escritórios. O OpenOffice.org possui um processador de textos (OpenWriter) e uma planilha de cálculo (OpenCalc), e ambos são similares aos programas existentes no sistema operacional Windows. O G-Paint é o aplicativo usado para a produção de desenhos.

Com adoção de software livre foi possível adotar a aplicação de um servidor para até vinte terminais clientes, potencializando o serviço prestado. Nos terminais são utilizados computadores sem disco rígido ligados ao sistema de um servidor central, que permite reduzir consideravelmente os gastos com equipamentos. A solução de conexão entre os terminais e o servidor oferece vantagens, como a possibilidade de utilização de outros aplicativos, manutenção centralizada e possibilidade de utilização de computadores reconicionados, uma vez que a conexão centralizada exige menos capacidade de processamento dos terminais. Em linguagem técnica, esta tecnologia é conhecida como "boot remoto" ou Sacix e consiste em uma customização do GNU/Linux para uso em ambientes de terminais clientes/servidor, atualmente na terceira versão (denominada Tamanduá). Baseado na distribuição Debian Gnu/Linux, o Sacix Tamanduá é a mais recente versão do Sacix, utilizando praticamente todo o potencial dos servidores (uso de memória, processamento, discos e impressora) e dos clientes (detecção de hardware, som, disquete e outros dispositivos de armazenamento).

Além de reduzir custos, a opção pelo software livre também tem como objetivos: compartilhar o conhecimento, estimular o trabalho colaborativo e democratizar o acesso às novas tecnologias.

Atividades desenvolvidas

Além da infra-estrutura, o projeto oferece o uso livre dos equipamentos, cursos de informática básica e oficinas especiais como Criação de Websites, monitoramento e apostilas. Em geral, três quartos dos equipamentos são dedicados aos cursos e o restante ao uso livre, sendo que cada usuário pode utilizá-los por um período de 30 e 45 minutos. Todos os serviços são gratuitos, inclusive a impressão de materiais. Os usuários são monitorados por orientadores treinados que ministram as aulas e orientam os usuários, são contratados pela organização não governamental Rede de Informações do Terceiro Setor (RITS) e recebem um treinamento especialmente direcionado para o Programa. Em geral, são moradores das próprias regiões onde se localizam as unidades.

Os cursos de informática básica têm duração de 20 horas e possibilitam a familiarização com a tecnologia, além de propiciar a capacitação necessária para a sua utilização. Em alguns Telecentros, também são oferecidas oficinas especiais como criação de websites e tratamento de imagens.

Estrutura administrativa

O programa Telecentro é administrado pela Coordenadoria de Inclusão Digital, da Secretaria de Participação, da Prefeitura da Cidade de São Paulo. Cada Telecentro conta com um Supervisor geral, acompanhado por um Supervisor Técnico, auxiliados e fiscalizados por um Conselho Gestor eleito pela comunidade. Conforme o Telecentro Pirituba (2007), os Telecentros podem ser classificados, segundo o modo operacional, em três categorias:

- Telecentros operados pela administração direta, constituídos por equipamentos municipais, diretamente geridos pela Prefeitura com funcionários públicos municipais. Funcionam, em sua maioria, em edifícios públicos, construídos ou reformados para este fim. Em vários casos, a implantação destas unidades contribuiu para a retomada de espaços públicos degradados;
- Telecentros conveniados, funcionando em instalações de entidades sem fins lucrativos que firmaram convênio com a Prefeitura. Estas entidades cedem as instalações e recebem verba para a manutenção do telecentro. A Prefeitura instala os equipamentos e a entidade é responsável pela gestão. Os monitores são fornecidos pela Prefeitura, através do convênio com a RITS, segundo indicação da própria entidade; e
- Telecentros instalados em Centros Educacionais Unificados (CEUs). São equipamentos instalados em unidades educacionais de grande porte que oferecem uma série de serviços complementares às escolas e que não são objeto desse trabalho por se destinarem, especificamente, aos alunos da rede de ensino público municipal.

O caso do Telecentro Jardim Paquetá

O distrito de Pirituba está situado na Zona Noroeste do município de São Paulo, ocupando uma área de 17,1 km² e população de 160.000 habitantes (IBGE, 2000). Constituído por 74 bairros, limita-se ao norte com o distrito do Jaraguá; ao sul, com a Lapa, tendo como divisor o Rio Tietê; a leste com a Freguesia do Ó e Brasilândia e oeste com o São Domingos. O Bairro de Pirituba deve suas origens, nos idos do século XIX, e à existência de grandes fazendas de café. Após o loteamento das fazendas na década de 50 elas deram origem a vilas, como Parque São Domingos e Vila Pirituba. Atualmente em grande desenvolvimento, essa região conta com a sede da administração Pirituba-Perus, Biblioteca Brito Broca e o Centro educacional Municipal. Logo em seguida ao núcleo inicial formado pela Vila Pirituba surgiram: Vila Clarice, Jardim Regina, e Vila Santa Mônica, que levaram o bairro a ligar-se às encostas do Pico do Jaraguá, e em direção à via

Anhanguera. O desenvolvimento do bairro de Pirituba foi motivado pela grande demanda em compra e venda de terras para a construção de casas próprias, e a razão da preferência, se deve a excelência das vias de transporte que o bairro possui.

A Subprefeitura de Pirituba do município de São Paulo possui seis Telecentros: CEU Pêra Marmelo, Vista Linda, Jaraguá, AGES, CEU Vila Atlântica e Jardim Paquetá. O Telecentro escolhido para a pesquisa foi o do Jardim Paquetá, localizado na rua Luiza Erundina, número 54. A pesquisa foi realizada no período de 20 de abril a 20 de junho de 2006.

O Telecentro do Jardim Paquetá funciona desde 2003, em uma das áreas mais carentes da cidade, com duas salas, cada uma com 20 computadores disponíveis para a comunidade utilizar gratuitamente e recebendo monitoria especializada. Nos horários de uso livre, as pessoas que já têm algum conhecimento de informática podem usar os computadores para lazer, jogos, navegar na Internet, pesquisas escolares, bate-papo, elaboração e envio de currículo. No curso de informática, oferecido gratuitamente, os alunos recebem as noções mínimas de como utilizar o computador, e, aprendem a navegar pela Internet, criar e-mail, utilizar planilhas e editor de texto. O curso tem duração de duas ou cinco semanas. No curso de duas semanas, o aluno cursa duas horas diárias, de segunda-feira a sexta-feira, e no de cinco semanas, o aluno pode cursar quatro horas de aula durante cinco sábados, totalizando, nas duas possibilidades, vinte horas de curso.

Para coordenar o funcionamento do Telecentro, há um agente técnico de unidade e dois monitores, que auxiliam o uso livre e dão os cursos, além de dois conselhos gestores, definidos por pessoas da comunidade para representá-los. Os membros desses conselhos fiscalizam o trabalho realizado pela prefeitura, trazem reclamações e sugestões da comunidade, além de ajudar a organizar o local. Para utilizar os computadores nos horários de uso livre é preciso marcar horário antecipadamente. Já, para fazer os cursos de informática, os interessados devem levar a carteira de identidade e um comprovante de residência, para realizar a inscrição. Os orientadores e supervisores podem elaborar outras atividades na medida em que os usuários passam a sentir necessidade de cursos mais avançados e diferenciados, como, por exemplo, auxiliar a comunidade na elaboração da declaração de isento.

Com o objetivo de conhecer o perfil do freqüentador e identificar os motivos que o levaram a procurar o Telecentro, foi aplicado um questionário a 100 usuários, contendo 13 questões fechadas e uma aberta. A tabulação dos questionários apresentou os seguintes resultados:

Distribuição etária

Analisando a distribuição etária, verificamos que o Telecentro de Pirituba atende um largo espectro de usuários, com uma pequena concentração na faixa de 15 a 25 anos (37% do total), e uma distribuição equilibrada entre as demais faixas. A hipótese assumida para explicar a concentração dos usuários naquela faixa etária é a entrada no mercado de trabalho e a necessidade de capacitação profissional para a obtenção de emprego, conforme a tabela 1.

Tabela 1: Faixa Etária dos Usuários

Faixa Etária dos Usuários	%
Menos 15 anos	20%
De 15 a 25 anos	37%
De 25 a 45 anos	23%
De 45 a 65 anos	15%
Mais de 65 anos	5%

Nível educacional

A análise do perfil educacional dos usuários revelou uma concentração em indivíduos com baixa escolaridade. Do total de entrevistados, (35%) declararam ter apenas o primeiro grau e, (30%), não ter completado o segundo grau. A existência de usuários com nível superior e, mesmo, pós graduação, se deve, em grande parte, a uma distorção da amostra, uma vez que o Telecentro objeto do estudo é freqüentado por professores de uma Faculdade próxima que utilizam suas instalações para pesquisas e correio eletrônico, conforme a tabela 2.

Tabela 2: Grau de escolaridade dos Usuários

Grau de escolaridade dos Usuários	%
1º Grau incompleto	15%
1º Grau completo	35%
2º Grau incompleto	30%
2º Grau completo	5%
Superior Incompleto	7%
Superior Completo	3%

Distribuição por gênero

Quanto ao gênero, verificou-se a predominância do público masculino com 63% do total, conforme a tabela 3.

Tabela 3: Sexo dos Usuários

Sexo dos Usuários	%
Masculino	63%
Feminino	27%

Perfil ocupacional

Com relação à situação profissional, verificou-se que apenas (28%) dos usuários trabalham com vínculo empregatício formal. Os demais se encontravam desempregados ou trabalhando no setor informal da economia, conforme a tabela 4.

Tabela 4: Ocupação dos Usuários

Ocupação dos Usuários	%
Trabalhador com Carteira Assinada	28%
Trabalhador Autônomo	20%
Desempregado	40%
Outro	12%

Setor de atuação profissional

Com relação ao setor econômico em que atuam os usuários empregados, verificamos que (77%) trabalham no setor de serviços e (23%) na indústria. Este resultado pode ser explicado pela importância do setor de serviços na economia do município, sendo o principal gerador de empregos, tabela 5.

Tabela 5: Setor de atuação profissional

Setor de Atividade Serviços	%
Indústria	23%
Serviços	77%

Experiência profissional

Corroborando os resultados relativos à faixa etária de usuários do Telecentro, que apontou uma concentração na faixa situada entre 15 e 25 anos de idade, o tempo de serviço declarado pelos entrevistados situa-se principalmente entre 1 e 5 anos, (36%), e entre de 5 e 15 anos (28%), denotando o perfil predominantemente jovem do público, tabela 6.

Tabela 6: Tempo de Serviço

Tempo de Serviço	%
Menos de 1 ano	12%
De 1 a 5 anos	36%
De 5 a 15 anos	28%
Mais de 15 anos	24%

Meios de divulgação dos serviços oferecidos à comunidade

Os resultados apontaram a importância dos contatos pessoais como forma de divulgação dos serviços oferecidos pelo Telecentro. A maior parte dos usuários tomou conhecimento por meio de amigos e parentes (57%) e, logo a seguir, jornais e revistas,

principalmente o jornal do bairro, cuja distribuição é gratuita e de fácil acesso (27%), tabela 7.

Tabela 7: Meios de Divulgação do Curso

Meios de Divulgação do Curso	%
Jornal ou Revista	27%
Televisão	7%
Rádio	3%
Amigos e Parentes	57%
Outros	4%

Fatores determinantes da escolha pelos cursos

A empregabilidade proporcionada pelo conhecimento de informática foi o fator determinante da escolha para (54%) dos usuários do Telecentro. Em seguida, para (36%) dos usuários, a motivação para frequentar os cursos foi a importância atribuída à informática e ao computador como ferramenta de inserção social na atualidade, tabela 8.

Tabela 8: Interesse pelo Curso

Interesse pelo curso	%
É bastante atual. Hoje todo mundo tem que usar computador	36%
O mercado de trabalho está pedindo	54%
Outros	10%

Principais demandas

A principal demanda expressa pelos usuários do Telecentro refere-se ao aprendizado da utilização da internet (63%). Em segundo lugar, o aprendizado de tabelas de cálculos, ou, planilhas eletrônicas (23%) e, em terceiro lugar, os editores de texto (10%). A justificativa oferecida pelos entrevistados é de que a Internet possibilita a pesquisa dos mais variados assuntos, fator de interesse para estudantes, assim como para aqueles que estão à procura de emprego. A internet se apresenta como importante possibilidade de envio de currículos e fonte de pesquisa de oferta de empregos, tabela 9.

Tabela 9: Recursos mais Utilizados

Recursos mais Utilizados	%
Textos	10%
Tabela de cálculos	23%
Internet	63%
Outros	4%

Conhecimento de informática dos familiares

O objetivo dessa questão foi identificar o nível de conhecimento de informática dos familiares dos usuários. Verificamos que os principais detentores de conhecimento de informática são os irmãos, com (58%) e, a seguir, os filhos, com (33%). Este resultado vem ao encontro da expectativa inicial de que os mais jovens estão mais familiarizados com as novas tecnologias do que os mais velhos, tabela 10.

Tabela 10: Conhecimento da Informática

Conhecimento da Informática	%
Meus Pais	7%
Meus Filhos	33%
Meus Irmãos	58%
Ninguém	2%

Localização do Telecentro em relação à residência e o trabalho do usuário

Para (43%) dos entrevistados o Telecentro Pirituba está próximo do local de trabalho (formal e informal) e para (37%) o Telecentro está próximo da residência. Este resultado se explica pela existência de um grande número de empresas na região. Outros casos (20%) referem-se à proximidade de escola e academias esportivas. Este resultado denota a preocupação dos usuários empregados com a capacitação profissional como forma de evolução profissional, tabela 11.

Tabela 11: Localização do Telecentro

Localização do Telecentro	%
Casa	37%
Trabalho	43%
Outros	20%

Avaliação do desempenho na aprendizagem

Na questão que solicita ao usuário uma auto-avaliação de desempenho e uma avaliação dos instrutores, 62% dos entrevistados afirmaram estar aprendendo, embora 39% destes, com dificuldade. Os demais 38% afirmaram que não estão aprendendo, embora 27% destes avaliem que o instrutor ensina bem, tabela 12.

Tabela 12: Avaliação do desempenho

Aprendizado do desempenho	%
Está aprendendo com facilidade	23%
Está aprendendo com dificuldade	39%
Não está aprendendo, mas o seu professor ensina bem	27%
Não está aprendendo e o professor não ensina bem	11%

A análise das informações obtidas com os questionários aplicados permitiu observar que a faixa etária dos usuários é baixa, sendo que a maior parte se situa até 25 anos, o grau de escolaridade é baixo, sendo que 50% têm apenas o primeiro grau, o público predominante é masculino, com 63%, e apenas 28% dos usuários têm uma relação trabalhista formal. Verificamos, deste modo, que o público usuário dos Telecentros é composto predominantemente por homens, com baixa escolaridade, em idade de trabalho e desempregados ou subempregados. Estas observações são corroboradas pelos resultados das pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2000), que revelam que a maioria dos homens com menos de 30 anos e com baixa escolaridade, está desempregada.

Verificou-se, também, que a principal motivação dos usuários do Telecentro Pirituba é a busca por capacitação na utilização de ferramentas em informática que possibilitem a pesquisa por ofertas de emprego na internet, o envio e preenchimento de currículos pela internet, a comunicação por correio eletrônico e a capacitação na utilização de programas básicos utilizados nas organizações, tendo em vista a sua inserção no mercado de trabalho.

Conclusão

Num período marcado por mudanças tecnológicas profundas, a possibilidade de participar de redes de conhecimento apresenta-se como uma oportunidade para inclusão social e desenvolvimento da cidadania. Voltado para as áreas mais carentes da cidade de São Paulo, o projeto Telecentro promove a aprendizagem e uso de novas tecnologias da informação, ligando a comunidade à rede mundial de computadores e oferecendo acesso aos serviços e informações governamentais por meio eletrônico.

A partir de uma estratégia de acesso ao público alvo por meio de sua localização e utilização de tecnologias da informação de baixo custo combinadas com políticas de formação de parcerias com empresas e organizações não governamentais, o Programa Telecentro pretende, também, contribuir para aumentar a empregabilidade do cidadão, preparando-o para lidar com as novas ferramentas da tecnologia da informação, amplamente utilizadas pelas organizações, e cujo conhecimento é fator de diferenciação no mercado de trabalho.

Finalmente, cabe observar que, como o Programa Telecentro ainda é uma experiência incipiente, a principal limitação da pesquisa refere-se ao fato de que o período de tempo de observação é relativamente pequeno. Para futuros estudos, recomenda-se o acompanhamento dos usuários do telecentro por um período maior, procurando avaliar os resultados efetivos em termos de assimilação das novas tecnologias e aumento da empregabilidade, de forma sistemática e continuada.

Bibliografia

- ALBERTIN, Alberto Luiz. Administração de Informática: funções e fatores críticos de sucesso. 4a. edição. São Paulo: Atlas. 2004.
- CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.
- FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (orgs.) Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTADÍSTICA – IBGE, Censo de 2000.
- MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. Sociedade da Informação no Brasil. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, Brasília, 2000.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO <www9.prefeitura.sp.gov.br> acesso em 20/01/2007.
- SANTOS, Paula. Governo Eletrônico. São Paulo: Saraiva, 2004.
- SUBPREFEITURA DE PIRITUBA <<http://www.piritubaweb.com.br/Bairro1.htm>> acesso em 15 de abr de 2006.