

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ

HELGA ALIVERTI NAZARIO

**A INCLUSÃO DIGITAL:
OS USOS DA INTERNET EM TELECENTROS E *LANHOUSES* POR JOVENS DE
BAIXA RENDA**

Rio de Janeiro

2010

A INCLUSÃO DIGITAL:
OS USOS DA INTERNET EM TELECENTROS E *LANHOUSES* POR JOVENS DE
BAIXA RENDA

LINHA DE PESQUISA:

Tecnologias de Informação e Comunicação nos Processos Educacionais

Helga Aliverti Nazario

ORIENTADORA:

Prof^ª Dr^ª Estrella Bohadana

Dissertação apresentada à *Universidade Estácio de Sá*, como requisito parcial para a obtenção
do título de Mestre em Educação

Rio de Janeiro

2010

N335 Nazario, Helga Aliverti

A inclusão digital: os usos da internet em telecentros e *lanhouses* por jovens de baixa renda/ Helga Aliverti Nazario. – Rio de Janeiro, 2010.

f. ; 30 cm.

Trabalho monográfico (Mestrado em Educação) – Universidade Estácio de Sá, 2010.

1. Inclusão digital. 2. Jovens. I. Título

CDD 303.4833

FOLHA DE APROVAÇÃO

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

A dissertação

***A INCLUSÃO DIGITAL: OS USOS DA INTERNET EM TELECENTROS E
LANHOUSES POR JOVENS DE BAIXA RENDA***

elaborada por

HELGA ALIVERTI NAZARIO

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação em Educação como requisito parcial à obtenção do título de

MESTRE EM EDUCAÇÃO

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Estrella Bohadana
Presidente
Universidade Estácio de Sá

Profª Drª Monica Rabello de Castro
Universidade Estácio de Sá

Profª Drª Sonia Regina Mendes dos Santos
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

AGRADECIMENTOS

Ao meu avô Aliverti, hoje ausente, porém sempre presente em todos os momentos importantes da minha vida. Partiu com a certeza de que eu venceria este desafio e por isso sinto seu coração exultante junto ao meu.

A minha avó Helida, por ter incentivado minhas conquistas desde a infância.

Aos meus pais, Nazario e Angela, que apesar de sentirem minha ausência em função da dedicação aos estudos, sempre me apoiaram.

Em especial à minha filha, Ana Clara, grande incentivadora com abraços calorosos nos dias mais difíceis e paciente ouvinte desta dissertação.

Ao meu marido, Alexandre, por sua confiança inabalável em minhas competências para realizar este projeto, por seu apoio incondicional nos dois últimos anos, por seus conselhos experientes e, acima de tudo, pela admiração espelhada em seu olhar.

Aos queridos Absalao e Adelaide por todas as palavras de incentivo nestes anos.

Aos enteados Daniel e Alexandra que, carinhosamente torceram pela conclusão deste trabalho.

À professora Estrella Bohadana que, com orientações carinhosas e questionamentos firmes, tornou menos ingênuo o meu olhar. Sempre generosa, compartilhando suas experiências e saberes, contribuiu imensamente para a minha formação.

Aos professores da UNESA que, com total dedicação à Instituição e a seus alunos, me brindaram com aulas inesquecíveis.

Às funcionárias Ivone, Margarida e Ana Paula que, em muitos momentos me auxiliaram de forma solidária e prestativa.

Aos os colegas do curso de Pós-Graduação, em especial Fabiana, Sheilane e Carla pelo carinho, amizade e incentivo durante o curso.

À Universidade Federal Fluminense, em particular às professoras Cristina Mendonça e Maria das Graças Medeiros, pela confiança e imprescindível apoio ao me dispensarem das atividades profissionais, sem o que não seria possível realizar esta dissertação.

À CAPES, pela bolsa de estudos concedida ao longo do último ano, indispensável para a realização desta pesquisa.

RESUMO

O objetivo desta dissertação foi o de investigar as relações entre Tecnologias da Informação e Comunicação e usuários da Internet, jovens e de baixa renda. Indagamo-nos se os usos da Internet em telecentros e *lanhouses*, por esses jovens, no município de Niterói se constituiriam em ações de inclusão digital. No intuito de nortear este questionamento, elaboramos as seguintes questões: (a) Quais são as finalidades das atividades propostas pelos telecentros selecionados? (b) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nos telecentros? (c) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nas *lanhouses*? (d) O que os promotores sociais entendem por inclusão digital? (e) Quais os limites e possibilidades apresentadas pelo uso da Internet em telecentros e *lanhouses*, quando confrontados com a noção de inclusão digital proposta nos documentos governamentais?

Este estudo alicerçou-se nas noções de inclusão digital propostas por Canclini, Cazaloto, Soares, Sorj e Warschauer, entre outros. A revisão da literatura atentou para as articulações que relacionam a inclusão digital à exclusão social e considera relevantes as questões de consumo de informações, de uso competente da leitura e escrita, o alto percentual de analfabetos totais e funcionais. A pesquisa realizou-se em cinco telecentros e seis *lanhouses*. Nestes, respectivamente, entrevistamos monitores e aplicamos questionários a funcionários com o intuito de investigar com que fins os jovens de baixa renda utilizavam esses estabelecimentos. Tendo em vista que os telecentros são estabelecimentos que propiciam o acesso gratuito à Internet e que foram implantados pelos governos para promover a inclusão digital, perguntamo-nos acerca da sua eficácia, uma vez que se nota o distanciamento entre as expectativas governamentais e as dos usuários. Ainda, neste estudo, nos valem dos indicadores sociais apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), dos dados acerca dos telecentros do Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) e dos índices do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI). A análise dos dados valeu-se da Teoria de Análise Argumentativa, de Perelman e Olbrechts-Tyteca. Ao final, concluímos que os usos da Internet em telecentros e *lanhouses* não promovem a inclusão digital, no sentido de proporcionar a inclusão social de seus usuários, como pretendido no discurso governamental. Ainda que estes estabelecimentos se constituam em novos espaços para as relações sociais de jovens, observamos que as ações ali realizadas não interferem na marginalização já instaurada neste grupo, evidenciando a precariedade destas estratégias.

Palavras-chave: inclusão digital, Internet, telecentros e *lanhouses*.

ABSTRACT

The objective of this research was to investigate the relations between Technologies of the Information and Communication and users of the Internet, youngs and of low income. We inquire ourselves if the uses of the Internet in telecentros and lanhouses, of these youngs, in the city of Niterói would constitute in action of digital inclusion. In intention to guide this questioning, we elaborate the following questions: (a) Which are the purposes of the activities proposed for the selected telecentros? (b) Which are the uses that the youngs of low income makes of the Internet in the telecentros? (c) Which are the uses that the youngs of low income makes of the Internet in lanhouses? (d) What the social promoters understand for digital inclusion? (e) What are the limits and possibilities presented by the use of the Internet in telecentros and lanhouses, when collated with the notion of digital inclusion proposed in governmental documents? The analysis came up supported by the following authors: Canclini, Cazaloto, Soares, Sorj and Warschauer, among others. The revision of literature attempted against the joints that relate the digital inclusion to the social exclusion and consider excellent the questions of consumption of information, of competent use of the reading and writing, the high percentage of total and functional illiterates. The research became fulfilled in five telecentros and six lanhouses. In these, respectively, we interview monitors and we apply questionnaires to the employees with intention to investigate what for the low income youngs used these establishments. Considering that the telecentros are establishments that allow the free access to the Internet and that they had been implanted by the governments to promote the digital inclusion, we ask ourselves concerning its effectiveness, since we noticed distinctions between the governmental expectations and the users. Still, in this study, we were supported by the Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), of the data concerning the telecentros of the Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) and of the indices of the Comitê Gestor da Internet. The analysis of the data was supported by the Teoria Argumentativa of Perelman and Olbrechts-Tyteca. To the end, we concluded that the uses of the Internet in telecentros and lanhouses do not promote the digital inclusion, in the direction to provide the social inclusion of its users, as intended in the governmental speech. Despite these establishments constitute new spaces for the social relations of youngs, we observe that the actions carried through there do not change the poverty already installed in this group, evidencing the precariousness of these strategies.

Key-words: digital inclusion, Internet, telecentros and lanhouses.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	
1.1 Formulação do problema	01
1.2 Objetivo e questões de estudo	11
1.3 Justificativa e relevância social do estudo	12
1.4 Procedimentos metodológicos	19
1.5 Organização do estudo	21
2. REVISÃO DA LITERATURA	
2.1 O sentido é a liberdade e a interpretação é o seu sentido	22
2.2 Tecnologias da Informação e Comunicação e sociedade	27
2.3 Exclusão e inclusão digital	35
2.4 Alfabetização e letramento	42
3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	
3.1 Características dos telecentros e <i>lanhouses</i>	56
3.2 Características dos usuários de telecentros e <i>lanhouses</i>	62
3.3 Análise das entrevistas	70
4. O DISCURSO E A PRÁTICA SOBRE A INCLUSÃO	93
REFERÊNCIAS	106
ANEXOS	114

INTRODUÇÃO

É no uso das palavras que os homens trançam os fios lógicos e os fios expressivos do olhar. Contemplar é olhar religiosamente (*con-templum*). Considerar é olhar com maravilha, assim como os pastores errantes fitavam a luz noturna dos astros (*con-sidus*). Respeitar é olhar para trás (ou olhar de novo), tomando-se as devidas distâncias (*re-spicio*). E admirar é olhar com encanto, movendo a alma até a soleira do objeto (*ad-mirar*). (BOSI, 1988, p. 78)

1.1 Formulação do problema

Segundo Bosi (1988, p. 78), “olhar não é apenas dirigir os olhos para perceber o real fora de nós”. Para esse autor, é, muitas vezes, “sinônimo de cuidar, zelar, guardar, ações que trazem o outro para a esfera dos cuidados do sujeito: olhar por uma criança, olhar por um trabalho, olhar por um projeto” (*Op. Cit.*, 1988, p. 78).

Iniciamos este trabalho com um olhar múltiplo sobre a inclusão digital e as disparidades sociais: um olhar que abarca a história vivida e vívida de sujeitos em construção, as relações que esses sujeitos mantêm com o mundo em que estão inseridos e as políticas e determinações governamentais, no que tange ao acesso às tecnologias. Nesse cenário, permeado de indagações, trazemos para a esfera dos cuidados o nosso projeto: com um olhar sobre o real fora de “nós”, em “nós”, no tentame de desfazer “nós”.

Tais indagações se constituíram em leme para o nosso estudo, haja vista o mar revolto em que trafegam criptograficamente algoritmos pelo ciberespaço. Nesse trafegar, na esteira do pensar de Gomes e Orrico (2006, p. 9), é importante perceber que “estamos em um momento em que as discussões declaradamente teóricas e epistemológicas têm um grande apelo prático e um certo imediatismo”, pela maneira como repercutem nas tomadas de decisões políticas, ecológicas, éticas.

Envoltas nesse cenário de discussões, encontram-se a inclusão digital e as disparidades sociais.

Importante destacar que a tecnologia digital está em toda parte – desde conexões de rede sem fios, equipamentos com *chips*, aparelhos de som digitais, telefones celulares com múltiplas funções, até a não tão nova Internet – e de alguma forma envolve toda a sociedade, mesmo não se difundindo homoganeamente nos países em desenvolvimento.

No Brasil, a disparidade entre usuários da Internet, demarcada pela renda familiar, é exemplo disso. Na população brasileira, em que o rendimento é de “até um salário mínimo, o percentual de usuários de Internet é de 16%, contra 79% de usuários na faixa de cinco ou mais salários” (Comitê Gestor da Internet¹ - CGI, 2010, p.17). O mesmo Comitê demonstra que, pesquisando somente a população de baixa renda, 84% não possuem acesso algum à Internet e que os 16% restantes realizam esse acesso de cibercafés, *lanhouses* ou telecentros² (CGI, 2009, p.126).

Embora as estatísticas revelem um crescente aumento do número de conectados entre as camadas favorecidas, no que se refere à população de baixa renda, a falta de infraestrutura física, de computador e o custo elevado das conexões apresentam-se como importantes fatores responsáveis pelo não acesso à Internet dessa população (CGI, 2010, p.1).

Se, por um lado, esses percentuais discrepantes evidenciam as desigualdades sociais existentes, por outro, demonstram que essas desigualdades não serão resolvidas apenas com o aumento de conectados, uma vez que a não conexão indica a precariedade de renda. Mesmo que possa crescer o número de jovens conectados, isto possivelmente se deverá mais ao aumento de frequência nos espaços públicos que pela melhoria socioeconômica dessa parcela da população. Nesse sentido, a conexão *de per se* ou a chamada inclusão digital não será certamente indicadora de inclusão social ou do fim das diferenças sociais, como querem algumas medidas governamentais, já expressas no governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso.

Num breve histórico, pode-se dizer que projetos de inclusão digital começaram a ser delineados em 1997, com o Programa Nacional de Informática na Educação (ProInfo), ainda em atividade e estabelecido pela Secretaria de Educação a Distância como “programa educacional com o objetivo de promover o uso pedagógico da informática na rede pública de educação básica”³. Ele poderia transformar as relações entre jovens de baixa renda, seus

¹ O Comitê Gestor da Internet no Brasil apresenta dados obtidos por seu órgão de pesquisa, o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC), responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da rede no país.

² O termo “telecentro” é usado para designar igualmente os “centros de acesso público à Internet” e “CPAs” por serem considerados equivalentes em suas principais características e suas distinções irrelevantes para trabalho.

³ Ver <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=244&Itemid=823>. Acesso em 10/05/10.

professores e o uso das TIC de forma significativa, se não se resumisse ao fornecimento de equipamentos.

A contrapartida exigida a Estados e Municípios é a responsabilidade pela estrutura que atenderia aos laboratórios e pela capacitação de seus professores. O que ocorre, no entanto, é uma desarticulação que limita o sucesso do projeto, já que nem sempre as escolas públicas dispõem de recursos financeiros ou humanos necessários para tal.

O início de ações mais incisivas data de 1998, com a aprovação do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU) e da privatização da Telebrás⁴. Com essa estratégia, o plano “estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas pelas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral, prestado nos regimes público e privado”⁵. Suas metas visavam universalizar o “direito de acesso de toda pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC”⁶.

Se por um lado esse plano teve eficácia no que se refere à telefonia fixa, proporcionando aumento nas comunicações e, posteriormente, na telefonia móvel, com o *boom* dos celulares, no que tange ao acesso à Internet, manteve-se precário, uma vez que as conexões eram realizadas por pulsos telefônicos ainda extremamente caros. Estratégias como ligações a cobrar, bloqueio do recebimento delas, cartões pré-pagos e linhas bloqueadas para a discagem ao se atingir a cota mensal são eficientes para a contenção de gastos em celulares, mas não são aplicáveis à Internet.

Em 1999, o Programa Sociedade da Informação (SocInfo), de natureza expansionista, teve por objetivo promover “o estímulo à produção e ao desenvolvimento de bens e serviços do setor de informática e automação, o apoio ao fortalecimento das empresas de software para a exportação, a capacitação tecnológica de empresas do setor de telecomunicações e a Rede Nacional de Pesquisa - Internet 2”⁷. O resultado positivo de suas ações atingiu instituições de ensino superior, bibliotecas e pesquisadores, trazendo velocidade às conexões. Entretanto, o SocInfo não era destinado a ampliar o acesso da população de baixa renda à Internet.

⁴ TELEBRÁS, empresa de telecomunicações constituída de 27 operadoras estaduais e de 1 operadora de longa distância, criada em 1972. <<http://www.telebras.com.br/>>. Acesso em 03/02/09.

⁵ Ver Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em <http://sistemas.anatel.gov.br/SACP/DocSite/acontece_anatel/consulta/2002/consulta_426/pgmq.pdf>. Acesso em 03/02/09. E em <http://www.wisetel.com.br/acoes_de_governo/planos_gerais/pgm_qual.htm> ver os objetivos do plano. Acesso em 17/05/10.

⁶ Decreto 4.769, de junho de 2003, capítulo I, artº 1. Ver <http://www.wirelessbrasil.org/wirelessbr/documentos/dec_4769_pgmu.html>. Acesso em 15/05/10.

⁷ Ver <<http://www.abrasil.gov.br/nivel3/index.asp?id=202&cod=BUSCA#avaliacao>>.

Em 2000, o Livro Verde foi elaborado com “proposta inicial de ações concretas, composta de planejamento, orçamento, execução e acompanhamento específicos do Programa Sociedade da Informação”⁸, reunindo o resultado da discussão vigente sobre tecnologia e educação.

O Decreto 5.296, de dezembro de 2004, buscando dar transparência aos atos dos poderes públicos, criou o projeto Governo Eletrônico Brasileiro. Com ele, tornou-se obrigatória a acessibilidade aos portais e sítios eletrônicos da administração pública, e as TIC seriam utilizadas “para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais”⁹.

Todos esses programas foram de cunho nacional, pois queriam promover a universalização no acesso às TIC; entretanto, a situação de exclusão da população de baixa renda não foi alterada.

Ainda mantendo a intenção de mudar os baixos índices de conexão e de exclusão digital da população de baixa renda, o Governo do presidente Luis Inácio Lula da Silva, ampliou a abrangência e o número de projetos. Desde 2002, em parceria ou não com Estados, Municípios ou ONGs, tais projetos se distribuem entre diversos Ministérios como o do Planejamento, do Orçamento e da Gestão, o da Comunicação e o da Educação e Cultura.

Desses, citamos os diretamente destinados aos jovens de baixa renda: **Programa Computador Portátil para Professores**, que fornece computadores portáteis sem custo para professores da rede pública; **Programa Banda Larga nas Escolas**, com a implantação de conexão rápida, prevista para 55 mil escolas até 2010; e o **Kit Telecentros**, um incentivo à criação de espaços públicos gratuitos para acesso à Internet.

Os jovens de baixa renda, residentes em centros urbanos, podem em alguns casos conseguir o acesso à Internet, em escolas públicas, *lanhouses*, cibercafés, telecentros ou no trabalho. Dentre esses locais, optamos por pesquisar as conexões em *lanhouses* e telecentros.

A opção por não investigar os usos da Internet em escolas públicas se deve ao fato de consideramos que, nesses espaços, as possíveis ações de inclusão digital, executadas por professores, não se configuram em consenso e nem podem ser generalizadas, haja vista que eles também podem ser excluídos digitais. Excluímos igualmente o cibercafé e as conexões no ambiente de trabalho. No primeiro, apesar de ter aspectos em comum com as *lanhouses*,

⁸ Ver <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>>. Acesso em 15/05/10.

⁹ Percebemos em nossos questionários apenas poucas menções ao acesso a *sites* governamentais, refletindo o pouco interesse dos usuários neste canal de comunicação. Ver <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em 15/05/10.

não é adequado acessar *sites* impróprios e, no segundo, o uso da Internet não se daria de forma completamente espontânea, uma vez que os mesmos *sites* impróprios ou de entretenimento não devem ser acessados. É importante frisar que nesses dois locais não há jogos em rede instalados. Como visávamos descobrir o processo de inclusão digital dos mais pobres, selecionamos um local onde esse uso seria espontâneo, as *lanhouses*, e outro, criado especialmente para sanar a exclusão digital, os telecentros.

Não foi propósito desta pesquisa analisar o caminho percorrido por todos os projetos já citados e o teor das diferentes propostas; no entanto, nos detivemos no projeto de telecentros, por seu cunho nacional e objetivos explícitos relacionados à inclusão digital.

Os telecentros são uma proposta do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, definidos como espaços públicos e gratuitos que visam proporcionar acesso às TIC, com computadores conectados à Internet, “incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do **desenvolvimento local** em suas diversas dimensões”¹⁰.

Para a manutenção dos telecentros já existentes e a implantação de novos, o Ministério vem lançando editais que estabelecem critérios para sua abertura. Quanto à estrutura física, os proponentes devem oferecer rede elétrica adequada a equipamentos de informática, rede lógica para interligar os computadores, mobiliário adequado e condições de habitabilidade (água potável, sanitários, iluminação, ventilação, segurança, limpeza e acessibilidade a pessoas com deficiências). Cabe ao programa conceder equipamentos de informática novos ou reconicionados (**Kit Telecentros**), serviços de conexão à Internet em banda larga e treinamento de monitores e pagamento de bolsas a eles.

Segundo ainda a Portaria Interministerial já citada, o monitor responsável pelas atividades de inclusão digital deve: auxiliar os frequentadores e propor lhes processos que permitam fazer uso das TIC disponíveis de maneira articulada ao desenvolvimento da comunidade. Entre outras exigências, se bolsista, deve ser jovem de baixa renda, com idade entre 16 e 29 anos, morador da comunidade em que o telecentro está localizado. Nesse caso, questionamos: como uma tarefa tão árdua e complexa – a inclusão digital – pode ser bem sucedida se a faixa etária dos monitores não permite que sejam experientes em alfabetização ou letramento digital e sendo este, muitas vezes, o primeiro emprego de muitos deles? Quais são as possíveis contribuições à “promoção do **desenvolvimento local**” de um jovem, recém-saído do ensino médio?

¹⁰ BRASIL, Portaria Interministerial MP/MCT/MC n° 535, art. 2º, parágrafo IV, grifo nosso.

Com o objetivo de coletar, organizar, sistematizar e disponibilizar informações sobre inclusão digital, o Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), ambiente resultante da parceria entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a sociedade civil, apresenta em seu *site* números e informações acerca dos telecentros já implantados no Brasil. Em 2009, existiam 5.473; desses, 31 no município de Niterói. Em se tratando de esforços para a inclusão digital, devemos levar em conta que o cadastramento nesse *site* é voluntário e já que as instituições filantrópicas e ONGs não participam do projeto governamental, esse número pode não corresponder à realidade. Em 2010, o número de telecentros em atividade em Niterói caiu para apenas treze, o que reflete as dificuldades em manter projetos de inclusão digital.

Impressiona saber que, apesar de esforços intensos para implantar tais locais, o CGI constatou que, em 2008, apenas 4% dos indivíduos que acessaram a Internet o fizeram em telecentros, e em 2009, o aumento foi de apenas cerca de dois pontos percentuais (CGI, 2009, p. 97 e 127). Na faixa etária de 16 a 24 anos, utilizam o ambiente gratuito, 4% contra 60% que preferem pagar a utilizar as *lanhouses* (CGI, 2010, p.3).

Localizados em bairros modestos e na periferia da cidade, em sua maioria próximos às escolas públicas ou associações de moradores, a baixa frequência aos telecentros pode ser explicada, em parte, pelo fato de eles não possuírem os mesmos atrativos da *lanhouse*. Neles, as atividades são sempre supervisionadas pelo monitor, a conexão não é tão rápida, há bloqueio para instalação de jogos e proibição de acesso a conteúdos pornográficos.

Balboni (2007) investigou as atividades de três telecentros com sólida atuação em São Paulo, Curitiba e Porto Alegre, concluindo que, dentre as diversas dificuldades encontradas para obter resultados satisfatórios na inclusão digital, é significativo o fato de os usuários de baixa renda não compreenderem a amplitude das propostas dos mentores dos projetos com relação aos potenciais das tecnologias digitais. De acordo com essa autora (2007, p. 194):

O abismo entre as expectativas indica o sério problema da escolaridade no país. Quanto maior o grau de escolarização formal, maior o potencial de desenvolvimento humano. O simples acesso não garante que a informação seja processada, assimilada e que se transforme em conhecimento. (...) ainda não se pode perceber uma produção efetiva de conteúdos por parte dos usuários de CPAs, principalmente devido às dificuldades de letramento dos cidadãos de baixa renda que vivem em áreas de risco social, e que em sua grande maioria tem acesso limitado à educação formal de qualidade.

Se considerarmos que a principal ação dos telecentros é facultar o “uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a

privacidade e segurança digital do cidadão, sua inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local” (IdBrasil)¹¹, constatamos um discurso do governo aparentemente preocupado com a população de baixa renda no sentido de modificar seu *status*.

No entanto, questionamos as possibilidades de esses objetivos serem alcançados, uma vez que os telecentros não fazem parte de uma política pública mais ampla, capaz de responder pela pobreza e cidadania da população. Além disso, a pouca frequência nesses espaços talvez seja um indicador de descrença do público a quem se destina esse projeto e que sua condição social possa alterar-se por meio do acesso à Internet.

Os serviços oferecidos por estabelecimentos pagos podem ser parecidos, entretanto, há diferenças marcantes. O cibercafé é local que dispõe de computadores em rede para livre acesso a *sites*, *chats*, *e-mails*, comunicação através de *Msn*, *Skype*, *web cam*, entre outros. A prestação de serviços em informática também é característica importante, oferecendo digitalização, impressão de documentos, gravações digitais em CD, assim como, cafés, refeições ou lanches rápidos. Cabe ressaltar que **em cibercafés, não existem jogos instalados em rede** para os usuários.

Já as *lanhouses*, fenômeno que prolifera nas comunidades de baixa renda, por terem computadores e jogos ligados em rede, conexões rápidas e ambientes escuros, tornaram-se também locais de socialização dos jovens, que dedicam parte significativa de tempo em atividade de jogos.

Em pesquisa realizada no município do Rio de Janeiro sobre *lanhouses*, Bohadana, Montandon e Nazario (2008) observaram a atratividade que o entretenimento no ciberespaço exerce sobre os adolescentes que – em horário escolar ou não – ali estão em busca do prazer proporcionado pelos *games on line* e as participações no *Twitter*, *Facebook* e *Orkut*. A pesquisa salienta que embora as *lanhouses* sejam um fenômeno que perpassa todas as classes sociais, a sua utilização cai com o aumento da idade e da renda das pessoas.

Essas autoras ressaltam também que, nas *lanhouses*, o uso da Internet fica restrito ora a simples busca de informações ora a jogos *on line*, perdendo-se a amplitude de ações que poderiam ser desenvolvidas no ciberespaço, tais como relações cooperativas na construção de saberes livres e coletivos e acesso a redes de mobilização social. Assim, o uso da Internet por jovens de baixa renda em *lanhouses* configura-se como recreativo, pois o entretenimento de

¹¹ Ver <WWW.idbrasil.gov.br>. Acesso em 10/04/10.

games impera, tornando-se preocupante não só o teor dos jogos, em sua grande maioria violentos, mas o tempo dedicado a essas atividades.

Nesse sentido, apesar do aparente esforço e dos investimentos em popularizar a Internet em telecentros, os dados apontam para o crescimento vertiginoso do acesso pago em *lanhouses*.

Ao lado dessa constatação, cabe também considerar o que afirma Prioste sobre o limite entre o uso proveitoso e o dispersivo da Internet. A mesma conexão que permite romper barreiras de tempo e espaço desvendando outras culturas e países, também revela livremente conteúdos impróprios e informações incorretas. Tudo depende de como o indivíduo se relaciona com a Internet; se o jovem estiver frequentemente absorto em conexões, pode abandonar tarefas domésticas e estudantis, demonstrando dispersão, alienação e isolamento (PRIOSTE, 2008, p. 153-154).

Concordamos com esse autor e indagamos: Quais os usos da Internet em *lanhouses*, fenômeno crescente em países pobres? Seria a Internet o caminho para propagar as transformações na sociedade e promover a inclusão digital dos jovens de baixa renda? E os telecentros, idealizados pelo governo com esta finalidade, estão alcançando suas metas?

Apesar de toda a mobilização apresentada em torno da promoção de mais conexões à Internet, não podemos refutar a observação feita por Castells (2008) de que o papel da Internet, nos dias de hoje, ainda que seja determinante na vida social e econômica, não é considerado por si só fator de inclusão ou exclusão social: o mais importante “[...] continuará sendo o acesso ao trabalho e à carreira profissional, e, antes, o nível educacional, porque **sem educação a tecnologia não serve para nada**. [...] Na realidade, a Internet amplia a mais antiga lacuna social da história, que é o nível de educação”¹².

Então, perguntamos: é possível para o jovem de baixa renda, em sua maioria educado por uma escola ineficiente, partir para o contato com a Internet em *lanhouses* e telecentros e incluir-se digital e socialmente?

A afirmação de que o telecentro deve proporcionar o “uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a **cidadania e combater a pobreza**, visando garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, sua inserção na sociedade da informação e o **fortalecimento do desenvolvimento local**”, evidencia um discurso que não leva em conta a formação educacional e profissional da população. Esse é um discurso que faz crer que a tecnologia e os avanços da sociedade se entrelaçam e que o acesso eficiente, planejado, intencional e

¹² Ver <<http://talefe.wordpress.com/tag/internet/>>. Acesso em: 03/04/09.

competente às TIC pode contribuir para melhorar as oportunidades de vida; entretanto, ignoram que os já marginalizados possuem oportunidades reduzidas. A tese que busca a adesão de seu auditório nessa afirmação, entrelinhas, é: **inclusão digital para gerar inclusão social.**

Perguntamos outra vez: é possível ao indivíduo analfabeto funcional, pobre, excluído de seus direitos de cidadão, apoderar-se das tecnologias para magicamente modificar o seu quadro social?

Mesmo Warschauer, pesquisador entusiasta das TIC em países pobres, enfatiza a importância que a educação desempenha no processo de inclusão digital. Suas pesquisas evidenciaram a necessidade de ações governamentais complexas que promovam mais do que o acesso ao computador e à Internet por meio de fornecimento de computadores. Para esse autor, é imperativo fomentar ações que permitam ao sujeito a construção de estruturas prévias, tais como “a língua, o letramento, a educação, as estruturas comunitárias e institucionais” (WARSCHAUER, 2006, p.23). Somente após essa construção, seria possível realizar um uso significativo das tecnologias.

Soares (2002, p. 143-160) igualmente concorda que se tornar incluído digital requer o prévio domínio da leitura e escrita em situações que exijam intencionalidade da ação comunicativa. E conclui que ser letrado é participar de “*o estado ou condição* de indivíduos ou de grupos sociais de sociedades letradas que exercem efetivamente as práticas sociais de leitura e de escrita, participando competentemente de eventos de letramento” (*Op. Cit.*, 2002, p.143-160).

O letramento digital requer igualmente o domínio de tecnologia e a compreensão das práticas de escrita no ciberespaço. Em analogia com as noções de alfabetização e letramento na escrita convencional, diríamos que a alfabetização digital direciona-se à aprendizagem inicial das novas tecnologias de escrita e o letramento digital requer, além da “apropriação de uma tecnologia, (...), o exercício efetivo das práticas de escrita que circulam no meio digital” (FRADE, 2007, p. 60).

Goulart (2007, p. 53-54) amplia a discussão ao incluir o modo descontínuo e heterogêneo de como o letramento se incorpora a outros conhecimentos e enfatiza o desafio da escrita e da leitura na tela do computador por se tratar de “um sistema de convenções diferente daquele que regula aquelas atividades em papel. (...) No texto eletrônico, (...) as pessoas lidam com temporalidades e espacialidades que estão inscritas na modificação das bases materiais do novo objeto que geram diferentes estratégias de leitura, de diálogos” (*Op. Cit.*, 2007, p.53-54). Para essa autora, a escrita, concebida como saber, é cada vez mais

necessária para que a criação e o uso de novos “gêneros do discurso” constituam-se na Internet com a mesma criticidade que nos suportes convencionais da escrita.

Warschauer (2006, p. 157) nos mostra que a aparente facilidade em navegar na Internet esconde um grupo de habilidades específicas que o usuário deve possuir, de forma a localizar, avaliar e utilizar as informações para construir novos conhecimentos. Dentre as competências necessárias, esse autor cita: desenvolver boas perguntas de pesquisa; determinar os lugares mais prováveis onde procurar informações relevantes; selecionar a ferramenta de busca mais apropriada; formular questões de busca adequadas; avaliar rapidamente o resultado da questão de busca, incluindo a confiabilidade, a autoria e a aceitação geral da fonte; salvar e arquivar as informações; citar as fontes localizadas e/ou a elas referir-se (*Op.Cit.*, 2006, p.157).

Em palestra proferida acerca do uso das TIC na educação, Lèvy (2010)¹³ ressaltou que o contato com a Internet deve fortalecer as escolhas e decisões humanas do ponto de vista individual e coletivo. Além de seu discurso corroborar com o desenvolvimento de competências tais quais as citadas por Warschauer, também enfatiza a importância de sintetizar, compartilhar e (re) significar continuamente as informações. Esse processo ampliaria o que ele chama de inteligência coletiva, movimento de compartilhamento de saberes, que se iniciou na comunidade científica e que hoje se potencializa no ciberespaço.

Ao confrontarmos todos esses requisitos prévios e indispensáveis ao processo de letramento digital com a realidade social brasileira expressa nos indicadores do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2008, percebemos o abismo decorrente da fragilidade do sistema educacional brasileiro.

Não podemos desconsiderar que o amplo acesso à escola (97,6%) nem sempre se traduz em aprendizado, já que “entre as 28,3 milhões de crianças de 7 a 14 anos, que pela idade já teriam passado pelo processo de alfabetização, foram encontradas 2,4 milhões (8,4%) que não sabem ler e escrever” (2008a)¹⁴. Ainda contamos com 14,1 milhões de analfabetos absolutos, o que corresponde a 10,0% da população adulta. É no fim da adolescência que a precariedade da educação se traduz em números decisivos: a escolaridade é de 7,9 contra os 10 anos esperados.

Nesse caso, não é apenas o analfabetismo que inviabiliza o letramento digital, pois o analfabetismo funcional também deve ser contabilizado. E mensurar com precisão o

¹³ LÉVY, P. Palestra proferida em Seminário Internacional sobre Inovação e Educação. SENAI, Rio de Janeiro, Centro de Convenções RIOCENTRO, 11/03/2010.

¹⁴ Síntese dos dados em http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&. Acesso em 20/07/09.

percentual de analfabetos funcionais em uma população é tarefa complexa. Considera-se analfabeto funcional a pessoa que, apesar de possuir a capacidade de decodificar letras e números, não compreende o sentido de frases e textos e/ou não efetua as operações matemáticas. Também é analfabeto funcional aquele que, com 15 anos ou mais de idade, possui menos de 4 anos completos de estudo, ou seja, jovens e adultos que não concluíram o primeiro segmento do ensino fundamental (IBGE, 2008b, p. 44)¹⁵.

Em 2007, esse percentual era de 21,7% e, se somados aos 10,0% de analfabetos absolutos, chega-se ao patamar de **31,7% da população** (Ibid., p. 45), não alcançando mínimo esperado de competências para a lectoescrita. Esses indivíduos não efetivarão a produção de conhecimento autônomo por meio de busca e seleção de informações, quer em livro, quer na Internet.

Diante de todos esses dados relativos às competências para o letramento digital e os índices de analfabetismo nacional apresentados, não podemos deixar de ressaltar que a distribuição em escolas de 147.335 computadores realizada pelo governo federal, desde 1997 até 2006 (ProInfo)¹⁶, está longe de ser suficiente, se tivermos em consideração que possuir práticas de leitura e escrita com intencionalidade são imprescindíveis para a ocorrência de novas relações com o saber.

Por outro lado, embora a temática que versa sobre os jovens de baixa renda e os projetos de inclusão digital venha se revelando de grande importância, as pesquisas nessa área parecem ainda escassas.

Em face do exposto, indagamos: até que ponto os usos da Internet em telecentros e *lanhouses* por jovens de baixa renda, no município de Niterói, podem promover a inclusão digital?

1.2 Objetivo e questões de estudo

O objetivo desta pesquisa é o de investigar até que ponto os usos da Internet em telecentros e *lanhouses* por jovens de baixa renda, no município de Niterói, podem promover a inclusão digital.

¹⁵Ver, IBGE. Dados de indicadores sociais - Condições de vida da população brasileira. http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicais2008/indic_sociais2008.pdf. Acesso em 20/07/09.

¹⁶ Ver estatísticas em <http://sip.proinfo.mec.gov.br/relatorios/indicadores_rel.html#Um>. Acesso em 13/05/10.

Para atingirmos este objetivo, elaboramos as seguintes questões norteadoras:

- (a) Quais são as finalidades das atividades propostas pelos telecentros selecionados?
- (b) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nos telecentros?
- (c) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nas *lanhouses*?
- (d) O que os promotores sociais entendem por inclusão digital?
- (e) Quais os limites e possibilidades apresentadas pelo uso da Internet em telecentros e *lanhouses*, quando confrontados com a noção de inclusão digital proposta nos documentos governamentais?

1.3 Justificativa e relevância social do estudo

Para justificar a nossa investigação, informamos que constam, na produção dos trabalhos científicos na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), nos últimos dez anos, apenas três publicações diretamente relacionadas à temática da inclusão digital em *lanhouses* e telecentros.

Numa das publicações, realizada por Ingrid Winkler, a pesquisadora disserta acerca de “A implementação das políticas públicas brasileiras de inclusão digital”. Em suas pesquisas, essa autora analisou cinco programas de inclusão digital, identificando que, em três programas federais, nenhum alcançou com sucesso as metas inicialmente estabelecidas em sua formulação; o programa municipal estava em fase inicial de formulação, precisava de ajustes fundamentais em sua concepção; e que o programa estadual foi o único a conseguir cumprir as metas inicialmente estabelecidas. Entre outros problemas, destacou-se a definição de objetivos que visam apenas os níveis inferiores da inclusão digital. Por fim, concluiu que é imperativa a necessidade de que os programas de inclusão digital de todas as esferas do governo sejam revistos, a fim de que os problemas em sua implementação sejam solucionados.

Em outra publicação, realizada por Mariana Balboni, na tese “Por detrás da inclusão digital: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à internet no Brasil”, essa autora apresenta histórico da inclusão digital no país,

discutindo a desigualdade de acesso e abordando a importância do letramento e da apropriação tecnológica para a produção de conhecimento. Essa autora compara a opinião de mentores, coordenadores, monitores e usuários de telecentros acerca das contribuições da Internet para: produção e consumo de informações e o desenvolvimento social, econômico e político em comunidades de baixa renda. Suas análises oferecem pistas para a articulação de novas políticas de inclusão digital.

Por fim, o terceiro trabalho encontrado, realizado por Vanessa Andrade Pereira, refere-se mais especificamente aos usos da Internet por jovens frequentadores de *lanhouses*. O título “Na lan house, 'porque jogar sozinho não tem graça': estudo das redes sociais juvenis on e *offline*”, aparentemente, restringe-se aos jogos; entretanto, após a leitura do resumo, constatamos que descreve em detalhes as características da lanhouse e de seus usuários, enfocando o cotidiano dos jovens que a utilizam para jogar *games* pela Internet ou para socializar-se.

Ao buscarmos no mesmo banco de teses e dissertações pelas palavras telecentros e *lanhouses*, isoladamente, sem qualquer outro filtro, nos últimos dez anos, localizamos oito dissertações/teses acerca dos telecentros e três sobre *lanhouses*.

Com relação aos telecentros, essas produções científicas são:

- 1) “A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, em Minas Gerais”, realizado por Marina Cajaíba da Silva. Nesse trabalho, a autora identifica de que maneira as informações produzidas e acessadas nos telecentros da Rede Rural de Telecentros Comunitários, da ONG Gemas da Terra, contribuem para o processo de inclusão social dessas comunidades. Para essa investigação, analisou o projeto de instalação do telecentro em relação às propostas de inclusão social e cidadania; avaliou o uso dos telecentros pelas comunidades; verificou a existência de ações que pretendam a integração dos frequentadores dos telecentros às demais pessoas da comunidade, prevenindo uma possível concentração de opiniões e isolamento entre ambos; e apontou os resultados decorrentes das ações empreendidas pelas comunidades e sua conseqüente influência prática no cotidiano social local. Concluiu que o projeto piloto da ONG Gemas da Terra foi capaz de apontar para o potencial da Internet no sentido do que esta é capaz de proporcionar às comunidades envolvidas. Entretanto, a pesquisadora nos alerta para o longo trajeto a ser percorrido pela inclusão digital, uma vez que não vislumbrou a contribuição efetiva das questões sociais em grupos marginalizados e integrados à era digital.

2) “Ambiências comunicacionais e vivências midiáticas digitais”, realizado por Juciano de Souza Lacerda. Nesse trabalho, esse autor objetivou ampliar a visibilidade e compreensão do processo de midiaticização digital a partir das vivências socializadas no espaço do telecentro, no cotidiano das pessoas. Em um telecentro em Barcelona, Espanha, o pesquisador iniciou as primeiras observações prévias da pesquisa. A coleta empírica sucedeu-se em Curitiba, por meio intenso mapeamento, registrando: situações de conversação, entrevistas em profundidade, observações de uso da internet e resultaram em um diário de campo textual e fotográfico. Além disso, o pesquisador valeu-se do conhecimento de projetos mantenedores de telecentros em Porto Alegre e São Paulo, que forneceram um panorama sobre a construção do ambiente digital a partir de políticas das prefeituras e possibilitaram vislumbrar uma complexa *ecologia conversacional digital* nos telecentros.

3) “Autoria, cooperação e aprendizagem em comunidade virtual construída e protagonizada por educadores e aprendizes de telecentros”, realizado por Marta Dieterich Voelcker. Nesse trabalho, essa autora analisou mudanças sociais decorrentes das novas tecnologias da informação e comunicação. A dissertação discorreu acerca do informacionalismo como novo modo de desenvolvimento. Desse paradigma, decorrem novas regras de organização de trabalho e de relações de produção; como consequência, tem-se um o novo conceito de capital como informação transformada em conhecimento. Essa pesquisadora explorou questões relativas ao novo comportamento desejado do “trabalhador do conhecimento” e pôde concluir que a falta de domínio das habilidades de leitura e escrita, em grande parte da população brasileira, aliada ao modelo tradicional de ensino não contribuem para formação do profissional desejado. Visando investigar ações direcionadas à reversão dessa problemática, realizou a coleta de dados em telecentros situados em comunidades de baixa renda. Os projetos investigados *formaram* educadores de telecentros, na região metropolitana de Porto Alegre, visando à *Construção (integrada) de uma Comunidade Virtual*. Os resultados obtidos mostraram que esta Comunidade Virtual constitui-se em um espaço de aprendizagem, autoria, construção e fortalecimento de laços sociais.

4) “Identificação e descrição de fatores críticos de sucesso em iniciativas brasileiras de telecentros”, realizado por Odilon Neves Júnior. Nesse trabalho, tendo por ponto de partida a relevância que os telecentros possuiriam no cenário de inclusão digital e os resultados não satisfatórios alcançados por esses projetos, esse pesquisador realizou um estudo sobre a aplicabilidade de um conjunto de Fatores Críticos de Sucesso (FCS), extraídos da literatura sobre iniciativas internacionais de telecentros em iniciativas selecionadas de telecentros no

Brasil. Apontou para a importância dessa pesquisa no sentido de que a mesma pudesse trazer informações úteis que contribuíssem com a gestão e com melhoria dos resultados das iniciativas de telecentros no Brasil, por meio da focalização de esforços e de recursos nos fatores essenciais à consecução dos objetivos e na realização dos resultados esperados.

5) “Inclusão digital: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil”, realizado por Diana Alexandra Cubillos Vargas. Nesse trabalho, a pesquisadora investigou dois programas governamentais considerados políticas nacionais de inclusão digital dos governos da Colômbia e do Brasil. A pesquisa visou comparar seus objetivos, os aspectos de profundidade, as semelhanças, forças e debilidades das ações implementadas, e assim estabeleceu, frente aos objetivos e indicadores usados, um esboço de avaliação. Concluiu que a implementação de programas e de planos sucessivos de inclusão digital exigem análise mais profunda sobre as políticas de informação implementadas pelos Estados desses países.

6) “Navegação na internet e competências informacionais: o exercício da cidadania nos telecentros comunitários de Porto Alegre”, realizado por Rita Do Carmo Ferreira Laipelt. Nesse trabalho, essa autora discute a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na sociedade atual, destacando a questão da exclusão digital e as alternativas de inclusão como os telecentros comunitários. O trabalho buscou compreender como os usuários de telecentros empregam suas competências informacionais ao utilizar a Internet como meio de comunicação para o exercício da cidadania. Em seus procedimentos metodológicos, essa pesquisadora utilizou as normas de Competência em Informação da Association of College and Research Libraries (ACRL), apontando as mesmas como tipos ideais para avaliar as competências informacionais dos usuários ao navegar pela Internet. Sua pesquisa foi de caráter qualitativo e demonstrou que os usuários dos telecentros, participantes da pesquisa, empregam principalmente quatro das cinco normas da ACRL. Essa constatação permitiu-lhe concluir que os telecentros são espaços propícios para a realização de atividades relacionadas à educação continuada com grande potencial para o desenvolvimento de competências informacionais. Como sugestão, essa pesquisadora propõe que bibliotecários e profissionais da comunicação realizem oficinas que abordem as cinco normas de competência em informação com seus respectivos indicadores de desempenho. E a guisa de complementaridade desse trabalho, sugere a realização de outros estudos de caso também qualitativos.

7) “TICs e a promoção do desenvolvimento social: estudo de caso do projeto cidadão.net.”, realizado por Caroline Queiroz Santos. Nesse trabalho, essa autora pesquisou acerca da relação entre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) e a

promoção do desenvolvimento social. O projeto de inclusão digital e social analisado foi o Cidadão.NET, promovido pelo Governo Estadual de Minas Gerais, por meio da SEDVAN - Secretaria Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas Gerais e do IDENE - Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais. O objetivo desse trabalho foi o de avaliar e analisar os ganhos sociais propiciados pelo acesso à tecnologia da Internet por meio de telecentros comunitários, procurando identificar tendências de desenvolvimento local, a partir da democratização do uso das TICs. Os resultados obtidos pela pesquisadora indicaram que esse projeto possui elevado potencial para a promoção do desenvolvimento social, principalmente no que tange à ampliação dos horizontes das pessoas e efetivação de projetos pela e para a comunidade. Entretanto, apontou para a necessidade de rever e intensificar uma série de ações, levando em consideração as particularidades de cada comunidade. Sugeriu que esse projeto tenha maior acompanhamento por sua equipe constituinte e que haja instrumentação dos atores até que a comunidade se aproprie efetivamente das TICs. Os dados obtidos em campo permitiram concluir que o Telecentro seria uma ótima ferramenta para ações de inclusão digital, principalmente se aliado ao uso de *softwares* livres, detectando a tendência a ampliação cultural do horizonte daqueles que são considerados excluídos digitais a partir do acesso às TICs.

8) “Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais”, realizado por Mauro Araújo Câmara. Nesse trabalho, esse autor visou avaliar o uso dos *Telecentros* como ferramenta tecnológica para o processo de inclusão digital. A análise dos dados coletados objetivou identificar a visão de inserção dos programas, bem como a forma de implantação, o seu planejamento, o conteúdo e resultados alcançados. O estudo realizou-se por meio de comparação de casos em dois programas de inclusão digital: um urbano, o Internet Cidadã, mantido pelo poder público, sob coordenação da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e um rural, implantado pela organização não-governamental Gemas da Terra. Os resultados obtidos indicaram que os gestores estavam empenhados em promover o efetivo funcionamento do projeto e apoiavam as ações dos *Telecentros*. Na área urbana, os usuários utilizavam o *Telecentro* como fonte de lazer, pesquisa escolar e busca de trabalho e renda, enquanto na área rural o *Telecentro* era utilizado para mobilização comunitária, busca de desenvolvimento local e fortalecimento das relações sociais nas comunidades. Esse autor pode observar que, entre os aspectos considerados negativos, se apresentaram a alta demanda e a baixa qualidade dos equipamentos, no caso urbano, e a pouca quantidade de computadores, no caso rural. Concluiu que o *Telecentro* é uma ferramenta

fundamental para o processo de inclusão digital, que deve ser incentivada com base no uso do *software* livre.

Já nos atendo às *lanhouses*, encontramos:

1) “Aspectos ergonômicos, sintomas músculoesqueléticos e nível de atividade física em usuários de *lanhouse*”, realizado por Andre Rocha Zapater. Nesse trabalho, o autor avaliou a associação entre os aspectos ergonômicos elucidados pela frequência das condições posturais e frequência de uso de computadores, com os sintomas músculo-esqueléticos, idade e gênero em usuários de uma *LANhouse* do município de Bauru/SP. Essa investigação revelou que se verifica a existência de fatores de risco nesses ambientes e há necessidade de maior orientação desses usuários quanto à prática de hábitos mais saudáveis para o corpo humano, para a prevenção de possíveis problemas músculoesqueléticos e promoção da saúde.

2) “Psicossomática e tecnologia: stress em jogadores de *lanhouse*”, realizado por Cláudia Guimarães Gonçalves Freitas. Nesse trabalho, essa autora analisou o *stress* em jogadores a partir do uso prolongado dos jogos em rede nas *Lan Houses*. Propôs-se a avaliar se o uso excessivo dos jogos em *Lan Houses* pode incorrer em danos. A pesquisa foi de cunho quantitativo e, para coletar os dados, essa autora realizou entrevistas aos frequentadores de uma *Lan House*, bem como aplicou testes de *stress* ESST/VAS e CASIFS/VAS, respectivamente, além de haver caracterizado o espaço onde acontecem os jogos em rede. A análise dos resultados permitiu a pesquisadora inferir que o jogo é, antes de tudo, um método de socialização por excelência, constitutivo do desenvolvimento do humano e pode conter em seus desdobramentos aspectos patologizantes, resultantes de sua interação com o homem e o meio no qual está inserto.

3) “Uma poética do ciberespaço: um olhar mitocrítico sobre o *clan XTm* e o *game Counter Strike*”, realizado por Gustavo Moraes de Queiroz. Nesse trabalho, esse autor estuda o simbolismo presente no jogo eletrônico *Counter Strike* e na narrativa do *clan Xtreme*. Na análise dos dados, foi utilizada a metodologia de Gilbert Durand, que se fundamenta na mitocrítica. O resultado dessa investigação permitiu observar que não poderia haver uma dicotomia entre as imagens iconográficas e o contexto cultural no qual o jogador se encontra.

Essas publicações, que em muito enriquecem o debate acadêmico, são sem dúvida importantes para ampliar as discussões sobre as tecnologias digitais, uma vez que não se circunscrevem a uma única temática e apresentam uma multiplicidade de enfoques.

Entretanto, após observá-las, concluímos que nenhuma delas contemplou inteiramente as inquietações que incitaram esta pesquisa.

Esta dissertação é fruto de diversas motivações. Uma delas foi a impressão que tínhamos, mesmo antes de iniciar esta pesquisa, de que os projetos de inclusão de digital não apresentariam resultados eficazes, uma vez que a população a que se destinam não havia aderido a esses projetos. O baixo percentual de frequentadores de telecentros e, em contrapartida, os altos investimentos realizados pelo governo nesses projetos, nos causaram estranheza. Posta essa questão em leituras iniciais, consideramos relevante incluí-la nesta pesquisa.

Outra questão não contemplada pelas investigações científicas, que findaram por suscitar este trabalho, diz respeito às finalidades de uso da Internet em telecentros e *lanhouses*. As navegações realizadas nesses estabelecimentos seriam semelhantes? Por que a procura por locais pagos uma vez que o governo propiciava o acesso gratuito em telecentros? Estaria aí a chave para descobrir porque os jovens de baixa renda prefeririam as *lanhouses* aos telecentros? Nesse sentido, julgamos oportuno investigar os dois estabelecimentos, a fim de considerar não apenas os usos que fariam da Internet, mas também questões outras, tais como: a frequência aos locais de acesso, as preferências em termos de navegações e, por fim, em que medida as mesmas se relacionariam com a inclusão digital preconizada pelas políticas governamentais.

Nas produções acadêmicas publicadas não vislumbramos a discussão acerca das intencionalidades do discurso governamental de inclusão digital e dos resultados efetivos desses projetos. Uma vez que nos mesmos a inclusão social (desmarginalização) da população de baixa renda se efetivaria pela inclusão digital, tencionamos saber acerca desses resultados. O uso intenso da Internet, para adentrar a Sociedade da Informação, permitira aos excluídos tornarem-se incluídos?

Enfim, se é que houvesse, onde estariam os pontos críticos desses projetos? Na formulação e implantação dos mesmos? Na participação e engajamento da população de baixa renda? Ou mesmo nas limitações para a alteração das exclusões por meio de projetos que não multidirecionados?

Nesse sentido, esta investigação considera a disseminação das tecnologias digitais, as disparidades sociais existentes no país, os estímulos ao consumismo fruto da globalização e as concepções teóricas dos pesquisadores desta temática.

1.4. Procedimentos metodológicos

Pesquisar é um processo racional e sistemático, composto de fases distintas, que buscam respostas para questões de ordem intelectual ou prática (GIL, 2002) e elas para este fim, não se realizam sem a escrita, por ser esta a linguagem utilizada no meio científico. O ato de escrever é regrado e intencional.

Esta pesquisa possui caráter qualitativo, embora utilize também dados quantitativos. Nas pesquisas qualitativas, para se ter uma idéia mais ampla da complexidade de um problema, é pertinente explorar diferentes pontos de vista e diversificar os instrumentos de coleta e análise de dados (GOLDENBERG,1997). Nessa perspectiva, os métodos quantitativos e qualitativos podem ser vistos como complementares, a fim de explicitar as questões pesquisadas.

Santos Filho (1997) ressalta que na pesquisa qualitativa o homem seria entendido como sujeito e ator, enquanto a realidade seria socialmente construída por meio de definições individuais ou coletivas. Para esse autor, o foco de atenção está no sujeito que conhece, e qualquer afirmação será baseada nos interesses, valores e situações do indivíduo. O propósito do enfoque qualitativo é assim: a compreensão, explanação e especificação do fenômeno com base na perspectiva de seus atores (*Op. Cit.*, 1997).

Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2000, p. 131), citando Patton (1986), caracterizam o paradigma qualitativo como aquele que possui a tradição compreensiva ou interpretativa, no qual as “[...] pesquisas partem do pressuposto de que as pessoas agem em função de suas crenças, percepções, sentimentos e valores e que seu comportamento tem sempre um sentido, um significado que não se dá a conhecer de modo imediato, precisando ser desvelado”.

Entretanto, Goldenberg (1997) alerta para os vários riscos que pode haver nos resultados das pesquisas qualitativas, uma vez que, nesse tipo de pesquisa, não há padronização dos dados, nem de regras de procedimento a serem seguidas. Esse autor ressalta também que, a perda do olhar científico pode contaminar os dados em função dos valores do pesquisador. Ainda como possibilidade de interferência no resultado final da pesquisa, sinaliza para a dificuldade do pesquisador em ouvir sem fazer julgamentos de valor. E, no caso do material gravado, pode haver constrangimento do entrevistado em ter suas respostas gravadas (*Op.Cit.*, 1997).

Nesta pesquisa, nossa preocupação foi, justamente, reduzir os riscos mencionados por Goldenberg. Para tal, estabelecemos, de maneira criteriosa, regras e etapas para as

investigações em campo. Além disso, tivemos especial cuidado para que as entrevistas fossem fruto do consentimento e da vontade dos sujeitos em compartilhar informações.

Cabe-nos salientar que pesquisas qualitativas possuem limitações e esta dissertação não está livre delas.

Destacamos que esta pesquisa, quanto à finalidade, de acordo com a taxionomia elaborada por Vergara (2003, p. 47), classifica-se como uma pesquisa explicativa. Segundo essa autora, a pesquisa explicativa tem por finalidade tornar algo inteligível (*Op. Cit.*, p. 46). Quanto aos meios para a realização do estudo, trata-se de uma pesquisa de campo e bibliográfica. A pesquisa de campo “é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-la” (*Op. Cit.*, p. 47). A pesquisa bibliográfica é “o estudo sistematizado e desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, redes eletrônicas” (...), entre outros, e que fornece material analítico para qualquer tipo de pesquisa, podendo esgotar-se em si mesma (*Op. Cit.*, p. 48).

Nesta investigação, foram selecionados cinco telecentros e seis *lanhouses* situados no município de Niterói. Esta escolha considerou a facilidade de acesso e a segurança.

Os participantes da pesquisa foram: (a) jovens, com idade entre quinze e vinte anos, de renda familiar, entre um e três salários mínimos e usuários de telecentros e *lanhouses*; (b) monitores e coordenadoras de telecentros; (c) funcionários de *lanhouses*.

Os instrumentos de pesquisa foram questionário e entrevista.

As entrevistas foram analisadas a partir da Teoria da Argumentação. Esta consiste em identificar a quem os discursos se destinam, quais as teses, os acordos e a maneira que o orador constrói seus argumentos, visando persuadir o outro. O fato de que “a argumentação dirige-se a um auditório, exprime-se em linguagem cotidiana, suas premissas são verossímeis, a sua progressão depende do orador e suas conclusões são sempre contestáveis” contribuiu para desvendar as noções de inclusão digital nas falas dos sujeitos sem que nos detivéssemos apenas ao discurso explícito e institucional das leis, decretos e planos (CASTRO, 1997, p. 69).

A Teoria da Argumentação, proposta por Perelman e Olbrechts-Tyteca, estabelece um espaço para a racionalidade, lá onde a necessidade e a evidência não teriam lugar, o jogo argumentativo. A Análise Argumentativa é “uma alternativa de Análise de Discurso, na qual interpretações são procuradas muito mais junto a intenção do locutor de persuadir do que junto a significações pontuais de cada momento do discurso” (RIZZINI, 1999, p. 105) e tem o propósito de interpretação de processos ideológicos, daí sua relevância sempre que se quer buscar a compreensão de tais processos ou levantar novos aspectos que os permeiam.

Castro (1997) afirma que podemos considerar a Análise do Discurso como a teoria da determinação histórica dos processos semânticos, aqueles que desenvolvem significados na linguagem. Os diversos grupos sociais desenvolvem modos de falar próprios e apropriam-se da linguagem em suas relações cotidianas, que são de natureza ideológica.

Apesar de não haver uma única forma de aplicação da Análise Argumentativa, ao utilizarmos o Modelo Estratégia Argumentativa (MEA), alguns passos estruturam a análise: “busca-se o que dá coerência às falas; busca-se na atividade em que o sujeito está engajado o sentido do que ele diz. Para a reconstrução de argumentos, representa-se através de esquemas o argumento usado pelo locutor” (NEPUCEMO, K. e CASTRO, M., 2008, p.253).

Ao elaborar o discurso, o orador escolhe “premissas que lhe servirão de fundamento à sua construção, conta com a adesão de seus ouvintes às proposições iniciais”, estes são os acordos (PERELMAN, OLBRECTHS-TYTECA, 2005, p.73).

Observamos que nos discursos políticos, frequentemente, o convencimento é buscado por meio de acordos que encontrem eco na plateia a que se destinam e não necessariamente nas crenças do orador. Considerando isto, a análise dos discursos governamentais, tornará possível verificar a maneira com que este discurso acerca da inclusão digital se articula e é incorporado pelos monitores de telecentros.

1.5 Organização do estudo

Cabe, por fim, esclarecer a maneira como este estudo foi organizado. A dissertação divide-se em quatro capítulos. No primeiro capítulo, apresentamos o cenário no qual ocorrem as ações governamentais para a inclusão digital e as características dos telecentros e *lanhouses*. A seguir, apresentamos a nossa problemática, o objetivo e as questões norteadoras, a justificativa, os procedimentos metodológicos e a organização da dissertação. No segundo capítulo, discutimos: o sentido e a interpretação; o conceito de inclusão digital; as relações entre exclusão social e os usos da Internet; bem como os conceitos alfabetização digital e letramento. No terceiro capítulo, apresentamos a análise e a interpretação dos dados. No quarto capítulo, as considerações finais. Nesta parte, retomamos as questões de estudo: momento em que confrontamos as expectativas e as ações concretas para a inclusão digital, ponderando acerca dos desafios a serem superados para uma inclusão digital de sucesso.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, após trançar os fios lógicos e os fios expressivos, que conduzirão o nosso olhar na investigação, é o momento de (re) ligar o fenômeno escolhido ao pensar de autores que se debruçaram sobre o objeto em questão. Trata-se do momento da contemplação, citado na epígrafe deste trabalho. A palavra contemplação, segundo Fontanier (2007, p. 48), é derivada de *templum* que, originalmente, “significava o espaço quadrado delimitado pelo áugure (sacerdote romano que tirava presságio do canto e do vô das aves – um advinho) no céu e sobre a terra, no interior do qual ele recolhia e interpretava os presságios; depois, por extensão, o céu ou o espaço consagrado aos deuses, o templo – a aplicação da vista da alma à natureza, à verdade (...)”.

Para concretizar esse olhar, dividimo-lo em quatro partes, a saber: 1. O sentido é a liberdade e a interpretação é o seu sentido; 2. Tecnologias da Informação e Comunicação e sociedade; 3. Exclusão e inclusão digital; 4. Alfabetização e letramento.

2.1 O sentido é liberdade e a interpretação é o seu exercício

Para Bakhtin (2003, p. 372):

Nenhuma corrente científica (nem charlatona) é total, e nenhuma corrente se manteve em sua forma original e imutável. Não houve uma única época na ciência em que tenha existido apenas uma única corrente (embora quase sempre tenha existido uma corrente dominante). Não se pode nem falar de ecletismo: a fusão de todas as correntes em uma única seria mortal para a ciência (se a ciência fosse mortal). Quanto mais demarcação, melhor, só que demarcações benevolentes. Sem brigas na linha de demarcação. Cooperação. Existências de zonas fronteiriças (nestas costumam surgir novas correntes e disciplinas).

Embora tenhamos anunciado que utilizaremos uma alternativa de Análise do Discurso, a Teoria da Argumentação, proposta por Perelman e Olbrechts-Tyteca, ao visitarmos a obra de Bakhtin, tal encontro levou-nos à reflexão, por crermos em demarcações benevolentes e por percebermos aproximações do pensamento desse estudioso russo com o pensamento

freireano. E por acreditarmos em colaboração, cooperação, lançamos olhares à obra “Estética da criação verbal”, no intuito de angariar contribuições (benevolentes) para a nossa análise.

Segundo Todorov (2003, p. 32), no prefácio à edição francesa de “Estética da criação verbal”, de Mikhail Bakhtin, “o sentido é liberdade e a interpretação é o seu exercício: este parece realmente ser o último preceito de Bakhtin”.

Interpretar/intérprete formou-se a partir de *inter*, entre, e *pretium*, preço, segundo Da Silva (2002, p. 262). Esse pesquisador da origem de palavras salienta que “primeiramente, designou apenas aquele que tratava do preço das mercadorias, falando as línguas do vendedor e do comprador. Passou depois a indicar profissionais dedicados a outros tipos de interpretação, como a dos textos sagrados” (*Op.Cit.*, p. 262).

Como intérprete maior entre intérpretes, Bakhtin foi um dos pensadores mais lúcidos da cultura mundial no Século XX. Reafirmamos, mais uma vez, que embora no cerne deste trabalho não haja a análise do discurso propriamente dita, que busca em Bakhtin subsídios para a sua concretização, sentimos a necessidade de envolvê-lo em nossa fundamentação teórica, a fim de termos mais possibilidades de analisar o objeto.

Segundo Bakhtin (2003, p. 365), não se cria a cultura a partir de elementos mortos, pois “até um simples tijolo traduz alguma coisa com a sua forma nas mãos do construtor”. Por isso, acrescenta, “as novas descobertas de portadores materiais do sentido introduzem corretivos nas nossas concepções de sentido e podem até exigir a sua reconstrução substancial” (*Op. Cit.*, p. 365).

Para esse autor, há “uma concepção muito vivaz, embora unilateral e por isso falsa, segundo a qual, para compreender melhor a cultura do outro, é preciso transferir-se para ela e, depois de ter esquecido a sua, olhar para o mundo com os olhos da cultura do outro”. A seguir, após reafirmar que essa concepção é unilateral, salienta que é necessário certa compenetração da cultura do outro, pois a possibilidade de olhar para o mundo com os olhos dela é um elemento indispensável no processo de sua compreensão. No entanto, adverte que se a compreensão se esgotasse apenas nesse momento, seria uma simples dublagem e nada de novo e enriquecedor traria consigo. Nesse ínterim, informa que a “compreensão criadora não renuncia a si mesma, ao seu lugar no tempo, à sua cultura, e nada esquece” (*Op. Cit.*, p. 365).

Apresenta uma grande causa para a compreensão: “a *distância* do indivíduo que compreende – no tempo, no espaço, na cultura – em relação àquilo que ele pretende compreender de forma criativa” (BAKHTIN, 2003, p. 365).

No que tange a essa distância, no campo da cultura, Bakhtin (2003, p. 366) salienta que se trata da alavanca mais poderosa da compreensão, haja vista que “a cultura do outro só

se revela com plenitude e profundidade (mas não em toda plenitude, porque virão outras culturas que a verão e a compreenderão ainda mais) aos olhos de outra cultura” (*Op. Cit.*, p. 366).

Tais afirmações revelam a complexidade desse pensador. Envolto no sentido dessas palavras e na incessante busca por desvendar o emaranhado de significações, vivenciamos o que Todorov (2003, p. 32) afirma ser o último preceito do renomado pesquisador russo: “o sentido é liberdade e a interpretação é o seu exercício”.

Nessa perspectiva, faz-se mister discutir o vivenciar e o sentido no pensar bakhtiniano.

Segundo Bakhtin (2003, p. 93):

“todos os vivenciamentos interiores do outro indivíduo – sua alegria, seu sofrimento, seu desejo, suas aspirações e, finalmente, seu propósito semântico, ainda que nada disso se manifeste em nada exterior, se anuncie, se reflita em seu rosto, na expressão de seu olhar, mas seja apenas adivinhado, captado por mim (do contexto da vida) – são por mim encontrados fora de meu próprio mundo interior (mesmo que certo modo eu experimente esses vivenciamentos, axiologicamente, eles não me dizem respeito, não me são impostos como meus), fora de meu eu-para-mim, eles são para mim na existência, são momentos da existência axiológica do outro”.

Inferimos que para experienciar esse vivenciamento é imprescindível distanciamento, uma vez que, axiologicamente, o conjunto de nossos valores é diametralmente oposto, certas vezes, ao conjunto de valores do outro.

Esse autor ressalta que “ao me vivenciar fora de mim no outro, os vivenciamentos têm uma exterioridade interior voltada para mim no outro, e também uma feição interna que deve ser contemplada com amor”, sinalizando que se deve reforçar esse vivenciamento, acariciando-o com “olhos interiores e não com olhos físicos externos” (BAKTIN, 2003, p. 93).

A esse vivenciamento, esse autor costuma denominar de compreensão simpática, que é o ativismo que “vem de fora e visa ao mundo interior do outro”. Para esse estudioso, a compreensão simpática, que não é uma representação exata e passiva, não é uma representação, é um emprego de uma “posição arquitetônica na existência fora da vida interior do outro”, uma vez que “recria todo o homem interior em categorias esteticamente afagantes para uma nova existência em um novo plano do mundo” (*Op.Cit.*, p. 94).

É nesse vivenciamento que se revela o sentido. Para Bakhtin (2003, p. 366), “um sentido só revela as suas profundidades encontrando-se e contactando com outro, com o

sentido do outro: entre eles começa uma espécie de *diálogo* que supera o fechamento e a unilateralidade desses sentidos, dessas culturas”.

Salienta que pomos para a cultura do outro novas questões que essa cultura não se perguntava e que nela procuramos resposta a essas questões. Entretanto, destaca que a cultura do outro nos responde, revelando-nos seus novos aspectos, novas profundidades de sentido. Importante destacar que “sem levantar *nossas* questões não podemos compreender nada do outro de modo criativo” – acrescenta. Adverte, ainda, que essas questões devem ser sérias e autênticas.

Conclui que, nesse encontro dialógico de duas culturas, não há fusão, tampouco confusão, pois cada uma mantém sua unidade e a sua integridade aberta; porém, enriquecendo-se mutuamente (*Op. Cit.*, p. 366).

Nessa perspectiva e na esteira do pensar freireano, cabe inserir uma questão feita por Freire (2003, p. 138): “como é possível para nós trabalhar em uma comunidade sem sentir o espírito da cultura que está lá há muitos anos, sem tentar entender a alma da cultura?” E a responde, afirmando que não se pode interferir, pois, “sem entender a alma da cultura, apenas invadimos essa cultura” (*Op.Cit.*, p. 138).

Das afirmações de Bakhtin e de Freire, podemos destacar que sem conhecer a “alma” da cultura do outro, nada podemos compreender de modo criativo, aberto, sem invasão. O diálogo se instaura no encontro e no contato.

Acreditamos que, quando há essa instauração, transparece o que Freire (1997, p. 27) denomina *ser mais*.

Segundo Freire (1994, p. 191), a vocação para o *ser mais* fica na natureza humana como tal, ao longo da história de homens e mulheres e historicamente condicionada. Salienta que o *ser mais* é vocação por isso, “não é *dado dado*, nem *sina* nem *destino certo*”. Adverte que é tanto vocação como pode, distorcidamente, virar desumanização. E acrescenta que viver essa vocação implica lutar por ela e que, sem essa luta, ela não se concretiza. Conclui que, nesse sentido, a liberdade é um direito que ora conquistamos, ora preservamos, ora aprimoramos, ora perdemos. E afirma (*Op.Cit.*, p. 191): “em que pese, ontológica, a humanização anunciada na vocação não é inexorável, mas problemática. Tanto pode concretizar-se quanto pode frustrar-se. Depende do que estaremos fazendo do nosso presente”.

Nessa busca constante de *ser mais*, o sujeito pode descobrir-se como ser inacabado, em permanente busca – acrescenta esse autor (1997, p. 27) – por ser capaz de fazer autorreflexão.

É nesse ponto que (após se descobrir como ser inacabado, por estar em constante busca) se encontra a raiz da educação – conclui (Op. Cit., p. 27). Acrescenta que “a educação é uma resposta da finitude da infinitude. A educação é possível para o homem, porque este é inacabado e sabe-se inacabado” (Op.Cit., p. 28). Na concepção freireana, a educação implica busca. Busca realizada por um sujeito que é homem. E afirma (Op.Cit. p. 27):

O homem deve ser o sujeito de sua própria educação. Não pode ser objeto dela. Por isso, ninguém educa ninguém. Por outro lado, a busca deve ser algo e deve traduzir-se em ser mais: é uma busca permanente de si mesmo (...) Esta busca solitária poderia traduzir-se em ter mais, que é uma forma de ser menos. Esta busca deve ser feita com outros seres que também procuram ser mais e em comunhão com outras consciências, caso contrário se faria de umas consciências, objetos de outras. Seria coisificar as consciências.

Nesse sentido, por ser o sujeito de sua própria educação, esse autor ressalta que “a educação não é um processo de adaptação do indivíduo à sociedade. O homem deve transformar a realidade para *ser mais* (...) O homem se identifica com sua própria ação: objetiva o tempo, temporaliza-se, faz-se homem-história” (Op. Cit., p. 31).

Por se fazer homem-história, é mister ressaltar que, numa concepção dialética da História, o futuro desponta da “transformação do presente como um dado dando-se, o que lhe imprime um caráter problemático”; já numa concepção mecanicista da História, há geração de um entendimento “mecanicista da educação e da cultura, em que o autoritarismo é conotação fundamental” (FREIRE, 1994, p. 142). Esse autor (1994, p. 142) salienta que “o futuro não é o que tem que ser, mas o que fazemos *com* e *do* presente” e, evidentemente, conclui que, nessa compreensão da História, se encontra ausente “qualquer função importante da consciência e ou da subjetividade” (Op.Cit., 1994, p.142).

Está presente no pensar desse renomado educador (Op. Cit., 1994, p. 145) o fato de que deve haver a prática da transformação para que haja intervenção, pois “a transformação é um processo de que somos sujeitos e objetos, e não algo que inexoravelmente se dará” (Op.Cit., 1994, p. 145).

Entretanto, adverte que, “na compreensão mecanicista e autoritária, em que o futuro, desproblematizado, será o que tem de ser, o que já se sabe que será, a educação se reduz à transferências de receitas, de pacotes conteudísticos” (Op.Cit., 1994, p. 145). E explica que, na dialética, na história como possibilidade, não há um só futuro, mas diferentes hipóteses de futuro, pois, embora os homens e as mulheres sejam seres programados, condicionados, não

são determinados, porque, além de se saber condicionados, podem intervir no próprio condicionamento. Nessa intervenção, a busca pela libertação. E acrescenta (*Op. Cit.*, p. 145):

Não haveria como falar em libertação se esta fosse um dado preestabelecido. Só há libertação porque, em lugar dela, pode prevalecer a dominação. Daí que, numa perspectiva dialética, por isso mesmo não determinista, a educação deva ser, cada vez mais, uma experiência de decisão, de ruptura, de pensar certo, de conhecimento crítico. Uma experiência esperançosa, e não desesperançada, já que o futuro não é um dado dado, uma sina, um fado. Daí, também, que a educação demande de seus sujeitos alto senso de responsabilidade. Afinal, não há ensaio histórico sem responsabilidade. Quer dizer, fazem parte da natureza da experiência histórica o cumprimento de deveres e a luta pela conquista de direitos. Daí que a educação popular, democrática, tal qual a vemos hoje e a anunciamos, rejeitando as dicotomias distorcidas, persiga a compreensão dos fatos e da realidade na complexidade de suas relações.

Nessa perseguição da compreensão dos fatos e da realidade, vivenciando o mundo, com o mundo, como ser histórico, inserto na complexidade dessas relações, é importante destacar que Freire (1994, p. 146) apresenta a questão da ciência e da tecnologia na atualidade. Esse autor afirma que “tecnologia e ciência não podem escapar às implicações políticas e ideológicas com que são produzidas e, em segundo, com que são postas em prática. Mais ainda, ciência e tecnologia não são quefazeres *assexuados* ou *neutros*” (*Op. Cit.*, p. 146).

Esse autor afirma que a formação técnico-científica envolve, de um lado, a capacitação técnica, de outro, a apreensão da razão de ser da própria técnica. E acrescenta que essa formação não pode prescindir “sob pena de mutilar-se e mutilar-nos”, da constante busca de criação de um saber pensar e esse pensar deve ser um pensar crítico. Conclui que “pensares e saberes que, não se contentando com a *fonologia* e a *morfologia* da tecnologia e da ciência, se alongam até a sua *sintaxe*” (*Op. Cit.*, p. 146).

2.2 Tecnologias da Informação e Comunicação e sociedade

Seguindo essa trajetória, Freire (1994, p. 146) traz-nos as seguintes afirmações: “a operosidade dos grupos humanos cada vez mais está na dependência do saber técnico e científico, em níveis distintos” e a resposta política, neoliberal, a esse desafio reduz a

formação técnico-científica a puro treinamento, “em cujo processo o treinado não tem como nem por que se preocupar com a razão de ser dos fatos que demandem explicação mais além da técnica ao nível da pura prática” (*Op.Cit.*, p. 167) .

Isso porque esse autor considera a inexistência de neutralidade, por ser a neutralidade a maneira ideal de escamotear uma escolha (2003, p. 116).

Nesse cenário, julgamos pertinente elucidar alguns aspectos acerca da comunicação, das mídias e do consumo, uma vez que o fenômeno da exclusão e inclusão digital será abordado a partir do seu vínculo com os processos de exclusão social decorrentes da globalização.

As transformações que ocorrem a partir do fim século XX, em sociedades globalizadas, geram uma gama de modificações nas relações sociais. Estamos insertos na Sociedade da Informação¹⁷, cujo principal alicerce é a comunicação (BELL, 1973; CASTELLS, 2006). Nessa nova sociedade, o desenvolvimento social se dá pela ênfase nos processos de produção, difusão e uso de informações, principalmente nas mídias digitais.

Vale lembrar que, com barreiras físicas reduzidas e tempo assíncrono, o surgimento da Internet traz importantes mudanças no acesso à informação, introduzindo as redes virtuais, ampliando a difusão de cultura e ciência, além de modificar de maneira significativa a configuração do consumo.

Segundo Cazeloto (2008), nessa nova sociedade a produção está intimamente vinculada ao fenômeno da informatização. Nela, o computador é uma das principais ferramentas aliadas do capital, a ele conferindo mobilidade e velocidade. Esse autor (*Op. Cit.*, p. 31) afirma que se trata de:

(...) fomentar o ciclo de criação e o acúmulo de valor com base em uma ‘escuta’ precisa e detalhada do mercado consumidor. O uso de ferramentas informáticas, aliado à produção fragmentada em pequena escala, permite um modelo ágil o suficiente para captar (e incentivar) o desejo de grupos relativamente pequenos, modelando a oferta a partir da demanda. (...). As (poucas) empresas que dominam o mercado global são, na verdade, organizadoras de um processo produtivo disperso, proprietárias de marcas com forte apelo junto aos consumidores (*brandowners*), com alta capacidade de inovação e flexibilização e, é claro, usuárias intensivas de tecnologias informáticas.

Alerta, ainda, que a informatização tece uma nova “elite” que valoriza o trabalho imaterial e, desqualificando o trabalho típico da sociedade industrial, cinde os trabalhadores

¹⁷ Optamos por não nos explorar a discussão vigente acerca dos termos “Sociedade da Informação” e “Sociedade do Conhecimento” nesta dissertação.

em duas categorias: “de um lado um núcleo central, altamente qualificado (...) de outro lado, uma massa de trabalhadores periféricos” (2007, p.39). E enfatiza (*Op. Cit.*, p. 137) que:

A informatização da produção conduz à centralização de responsabilidades e do poder decisório na alta administração, reduzindo à cinza o pouco que restava da relativa autonomia dos níveis subalternos. (...) Cada vez menos o mercado de trabalho é capaz de oferecer segurança social e pessoal. Isso porque, mesmo em termos exclusivamente numéricos (sem levar em consideração a qualidade ou a remuneração do trabalho), o avanço tecnológico se mostra, tendencialmente, um redutor do número de vagas ‘oficiais’ e legalmente protegidas oferecidas no mercado.

Cazeloto (2008, p. 51) destaca que a mudança de uma sociedade, caracterizada pela produção, para outra, na qual o foco é o consumo, decorre da expansão tecnológica experimentada pelas indústrias após 1950, que conferiu um aumento contínuo da capacidade de produção. Esse aumento de produtividade exigiu estratégias para estimular o consumismo e ampliar os mercados, tais como “o lançamento incessante de ‘novos’ produtos ou o desenvolvimento de pequenas modificações técnicas e estéticas que tiravam de moda os produtos anteriores”. Para ele, “é essa incessante capacidade de inovar que surge como fator definidor do sucesso ou fracasso empresarial no mundo contemporâneo”.

Embora fazendo outro percurso teórico, Canclini (2007), em suas reflexões, corrobora com Cazeloto, ao afirmar que a renovação dos produtos e a expansão das vendas, atrelam-se a capacidade que o mercado tem de tornar as mercadorias obsoletas e de manipular o tempo, estimulando assim o consumismo. Esse autor (*Op. Cit.*, p.220) nos explica que:

(...) as políticas industriais que tornam imprestáveis os aparelhos elétricos a cada cinco anos, ou desatualizam os computadores a cada três, bem como as políticas publicitárias que põem fora de moda a roupa a cada seis meses e as canções a cada seis semanas são modos de administrar o tempo. Fazem-no simulando que nem o passado e nem o futuro importam. Conseguem assim, (...) garantir a reprodução durável dos capitais.

Abordando também os novos modelos de consumo, Benjamin Barber (2005) expressa suas preocupações, ressaltando em seu artigo “*Cultura McWorld*”, a disseminação da cultura mundial norte-americana, por ele denominada McWorld. Nessa cultura, não haveria espaço para “tribos” ou “cidadãos”, pois nela vigora somente consumidores. Por meio da disseminação dessa cultura, instalar-se-ia uma nova cultura globalizante e homogeneizante. Para esse autor (*Op. Cit.*, p. 42), a “*McWorld* é uma América que se projeta em um futuro moldado em que as forças econômicas, tecnológicas e ecológicas nos levariam a integração e

uniformização”. Nessa cultura, o futuro reuniria “todos os países em um vasto parque de temática mundial, colocado totalmente em rede pelas tecnologias da informação, pelas trocas comerciais e pela indústria do espetáculo” (*Op. Cit.*, p. 42).

Ainda segundo esse autor (*Op. Cit.*, p. 47), a ascensão dos mercados globais e declínio dos Estados ampliariam o consumismo mundial, transformando-o em “única atividade humana”, que passaria, por sua vez, a estabelecer a “essência do indivíduo”.

Hoje, verificamos, sem dúvida, a voracidade das corporações mundiais, que impulsionam cada vez mais o consumismo. Barber (200, p. 47) alerta para a ilusão que vigora naqueles que crêem que o capitalismo seria capaz de “responder a todas as necessidades humanas e fornecer a solução para todos os problemas”. Assim, ressalta (*Op. Cit.*, p. 48) que:

Os mercados não estão aí para realizar o que é incumbência das comunidades democráticas. Eles nos permitem, como consumidores, dizer, aos fabricantes o que queremos. Aliás, permitem antes aos fabricantes, via publicidade e persuasão cultural, nos dizer o que queremos.

É nesse contexto, pois, que a Internet como veículo de facilitação dos fluxos comunicacionais e celeiro de matérias publicitárias e *merchandisings* aproxima a indústria dos consumidores, tornando-se o ambiente ideal para a expansão do consumo. A diversidade e a variedade de mercadorias encontram, de maneira cada vez mais rápida, o público consumidor (BARBER, 2005).

Numa abordagem similar, encontramos o mundo opaco descrito por Martin-Barbero em que os mercados mundiais e as fronteiras nacionais débeis vão estabelecer diferenças significativas quando comparados com o processo provocado pela Revolução Industrial. Enquanto a Revolução Industrial disseminou a padronização de comportamentos e produtos, a denominada mundialização introduziria, para esse autor (2005, p. 58), uma “nova maneira de estar no mundo”.

Essas profundas mudanças, decorrentes da mundialização, na esteira do pensar desse autor, repercutem no trabalho, nas relações pessoais, na alimentação, no vestir, no lazer e na percepção de tempo e espaço. Essas mudanças estariam permeadas pela descentralização do poder e pelo processo de desenraizamento, provocando a hibridização das culturas. Para esse autor (*Op. Cit.*, p.60), a globalização comunicativa ocorre quando os “meios de comunicação e as tecnologias de informação se convertem em produtores e veículos da mundialização de imaginários ligados a músicas e imagens que representam estilos e valores desterritorializados, aos quais correspondem também novas figuras da memória”.

Ressaltando também a importância que a mídia e a comunicação possuem no processo de reorganização da sociedade, Guareschi e Biz (2005) afirmam que a construção da realidade é altamente influenciada pelos meios de comunicação, já que se algo existe deve estar na mídia e ser acessível. Para esses autores, justamente, são os meios de comunicação que atribuem valores à realidade, veiculando informações e atitudes carregadas de significados que irão afetar as crenças e os valores do público. Seriam ainda os meios de comunicação que garantiriam a pauta de discussões, uma vez que eles deliberam se um determinado assunto deve ou não ser apresentado.

Portanto, Guareschi e Biz chamam a nossa atenção para a forma de como a mídia e a comunicação afetam a nossa subjetividade, uma vez que apresentam uma relação de “comunicação unidimensional e vertical”, na qual as respostas já nos são entregues sem diálogos.

Trata-se, portanto, de uma lógica mercadológica que confere valor àquelas informações que mais interessam aos que a produzem, ressaltando o que seria mais conveniente e rentável para atrair o consumidor. Tal qual qualquer outro produto, a informação pode ser manipulada, banalizada ou valorizada e direcionada ao seu público consumidor, “a realidade e a verdade passam a ter outra definição: a realidade é o que está aí e a verdade é o agora” (GUARESCHI E BIZ, 2005, p.49).

Importante destacar que o espetáculo, tal qual a mídia, está em toda parte influenciando a economia, a política, a sociedade e a vida cotidiana. A forma de espetáculo está presente na nova síntese multimídia que condensa rádio, cinema, TV, noticiários, shows e programas de entretenimento em um só lugar, o ciberespaço.

O desenvolvimento do ciberespaço se dá em fases. Surge com a microinformática nos anos 1970, com a convergência tecnológica e o estabelecimento do *personal computer*. Na segunda fase, entre os anos 1980 e 1990, difunde-se o acesso a Internet, o que gera uma nova “ampliação de formas de conexão entre homens e homens, máquinas e homens, e máquinas e máquinas” (LEMOS, 2004, p. 2).

Cabe lembrar que Lévy (2000, p.96) definiu o ciberespaço como “o espaço de comunicação aberta pela interligação mundial dos computadores e das memórias informáticas, [...] cuja principal vocação é por em sinergia e em interface todos os dispositivos de criação de informação, de registro, de comunicação e de simulação”. Foi a evolução digital que permitiu que pudessem converter todas as informações (imagem, som, texto) difundidas por diversas mídias para o computador.

No entanto, aos que propagam apenas as virtudes do acesso à Internet e das participações no ciberespaço, Rüdiger (2009, p. 17) recomenda prudência. Embora as tecnologias digitais estejam revolucionando o cotidiano de sociedades informatizadas, a solução dos problemas sociais não advirá como já visto nem dos mercados globais nem das conexões, visto que “as redes não são outro mundo, mas uma mediação da sociedade em que vivemos [...]. O ciberespaço não é [...] uma nova realidade, mas uma sublimação tecnológica da realidade com que estamos acostumados”. É nesse espaço assíncrono de comunicação em que tudo pode ser manipulado, recriado e distribuído que a cibercultura e o espetáculo se retroalimentam.

Estamos imersos no espetáculo, “um conceito abrangente para descrever a mídia e a sociedade de consumo, incluindo produção, promoção, exibição de mercadorias e produção, e seus efeitos” (DEBORD apud KELLNER, 2005, p.121). Ainda caracterizando o paradigma atual, a “sociedade espetacular espalha seus bens principalmente através de mecanismos culturais de lazer e consumo, serviços e entretenimento, governados pelos ditames da publicidade e de uma cultura mercantilizada.” (*Op.Cit.*,p. 123). Em manchetes, no jornalismo e na Internet, prevalecem os megaespetáculos, que, com suas dramatizações, controvérsias e embates apresentam as resoluções dos conflitos.

Segundo Belloni (2005), não há mais discurso difundido em que importe o conteúdo, pois a pasteurização de imagens e formas faz com que o mesmo discurso seja sempre repetido, uma vez que se deve consumir informações que se renovam em um fluxo contínuo. Na sociedade do espetáculo, a política é fundada na aparência, na imagem, e a vida cotidiana se transforma em um simulacro de realidade, perpassada por políticos, atores de novelas, acontecimentos importantes ou não que se misturam ao real, afetando o conteúdo e o teor das relações sociais.

Debord (1977) ressalta a centralidade do espetáculo e a maneira com que ele se relaciona com o consumo:

O espetáculo, compreendido na sua totalidade, é simultaneamente o resultado e o projeto do modo de produção existente. Ele não é um complemento ao mundo real, um adereço decorativo. É o coração da irrealidade da sociedade real. Sob todas as suas formas particulares de informação ou propaganda, publicidade ou consumo direto do entretenimento, o espetáculo constitui o *modelo* presente da vida socialmente dominante. Ele é a afirmação onipresente da escolha *já feita* na produção, e no seu corolário — o consumo.¹⁸

¹⁸ Versão eletrônica, disponível em <<http://www.marxists.org/reference/archive/debord/society.htm>>. Acesso em: 04/06/10.

A sedução da imagem e a maneira como ela contribui, por meio da difusão de subprodutos culturais, na disseminação de valores desejados pelos mercados globais é igualmente percebida por Barber (2005, p. 43), em seu conceito de *videologia*:

Os bens da nova cultura mundial são tanto as imagens quanto as formas materiais, tanto uma estética quanto uma gama de produtos. É uma cultura reduzida ao estado de mercadoria [...] Os novos produtos são menos os bens do que as imagens, as quais contribuem para criar uma sensibilidade planetária, veiculada por *logos*, *stars*, canções, marcas e *jingles*. As relações tornam-se forças de sedução: a ideologia transforma-se em uma espécie de “videologia” à base de sons expressos em bits e de videoclipes.

Ainda acerca dos efeitos da espetacularização, Canclini (2007, p. 216-217) argumenta que as modificações geradas pela midiaticização, a interconectividade e o fluxo de informações afetam a cultura:

Agora, se trata de entender como a espetacularização permanentemente à distância nos modifica, ou dito de outro modo: esta estranha combinação de midiaticização e interconectividade. A midiaticização afasta, esfria, e, ao mesmo tempo, a interconectividade proporciona sensações de proximidade e simultaneidade. As outras duas características com que se reestruturam a cultura e a vida cotidiana são a abundância inesgotável de informação e entretenimento e, ao mesmo tempo, o acesso a fragmentos numa ordem pouco sistemática ou francamente casual. Estas não são características só dos jovens com baixa escolaridade, sem suficientes quadros conceituais e ampla informação para selecionar e ordenar a avalanche de estímulos diários. É verossímil a hipótese de que a fragmentação e a descontinuidade acentuam-se nos jovens de classes médias e altas, precisamente por causa da opulência informativa e de recursos de interconexão.

Canclini (2008), trazendo uma nova reflexão sobre o processo de consumo, ressalta a complexidade ali existente. Para esse autor, não devemos considerar apenas relações entre manipuladores e manipulados, mas ampliar a discussão, nos propondo uma teoria multidisciplinar, a *sociocultural*.

Como ponto de partida, define o consumo como “conjunto de processos socioculturais em que se realizam a apropriação e os usos dos produtos” (*Op. Cit.*, 2008, p. 60). Assim, ressalta, inicialmente, as três *racionalidades* propostas para se compreender o consumo, nelas assinalando as fragilidades e incompletudes, para em seguida propor uma quarta racionalidade.

A primeira compreende o consumo a partir de sua *racionalidade econômica*. Nela, o consumo seria o lugar onde se concluiria o ciclo de produção e reprodução social iniciado

com a geração dos produtos. Sob esse ponto de vista, o foco do sistema econômico deveria ser a busca pela reprodução da força de trabalho e o aumento da lucratividade ao se organizar para produzir alimentação, habitação, transporte e diversão. Entretanto, essa racionalidade não é a única que descreve o consumo.

Na segunda racionalidade, o consumo também é pensado pelos setores populares. Os conflitos e reivindicações sindicais e as associações de consumidores são exemplo disso. Nessa racionalidade, a *sociopolítica interativa*, consumir seria “participar de um cenário de disputas por aquilo que a sociedade produz e pelos modos de usá-lo” (*Op. Cit.*, p. 61). Como enfatiza Castells, citado por Canclini (2008, p. 62), o consumo seria o lugar “onde os conflitos entre classes, originados pela desigual participação na estrutura produtiva, ganham continuidade em relação à distribuição e à apropriação dos bens”.

A terceira racionalidade delinea o consumo como lugar de diferenciação e distinção entre as classes, contemplando os *aspectos simbólicos e estéticos da racionalidade consumidora*. Nela, a disputa pela apropriação dos meios de distinção simbólica superaria a luta pelos meios de produção, segundo a qual a lógica “não é a da satisfação das necessidades, mas a da escassez desses bens e da impossibilidade de que outros os possuam” (CANCLINI, 2008, p. 63).

Todas as *racionalidades* apresentadas veem o consumo como divisor social.

A última racionalidade que nos é proposta por esse autor não ignora que para servir de instrumento de diferenciação, os sentidos dos bens devem ser compartilhados pelos membros de uma sociedade e não apenas por elite ou maioria. E logo, conclui que o consumo é parte da *racionalidade integrativa e comunicativa de uma sociedade* (*Op. Cit.*, p.63). Expandindo suas concepções, esse autor (2008, p. 65) afirma que:

[...] o consumo se liga com a insatisfação que o fluxo errático dos significados engendra. Comprar objetos, pendurá-los ou distribuí-los pela casa, assinalar-lhes um lugar em uma ordem, atribuir-lhes funções na comunicação com os outros, são os recursos para se pensar o próprio corpo, a instável ordem social e as interações incertas com os demais. [...] Por isso, além de serem úteis para a expansão do mercado e a reprodução da força de trabalho, para nos distinguirmos dos demais e nos comunicarmos.

Concordamos com a afirmação desse autor, a de que o consumo deve servir para pensar. No intuito de alterar o quadro apresentado e articular o consumo como espaço para reflexões e exercício da cidadania, Canclini (2008, p.70) propõe ações de cunho político:

a) uma oferta vasta e diversificada de bens e mensagens representativos da variedade internacional dos mercados, de acesso fácil e equitativo para as maiorias; b) informação multidirecional e confiável a respeito da qualidade dos produtos, cujo controle seja efetivamente exercido por parte dos consumidores, capazes de refutar as pretensões e seduções da propaganda; c) participação democrática dos principais setores da sociedade civil nas decisões de ordem material, simbólica, jurídica e política em que se organizam os consumos: desde o controle de qualidade dos alimentos até as concessões de estações de rádio e canais de televisão, desde o julgamento dos especuladores que escondem produtos de primeira necessidade até os que administram informações estratégicas para a tomada de decisões.

As influências do mercado estimulando o consumismo, a espetacularização (e banalização) da vida cotidiana e as pressões da Sociedade da Informação para que consigamos digerir o mundo da Internet afetam as percepções acerca da relevância do acesso às conexões. Não há que se considerar simplesmente as facilidades ou dificuldades para esse acesso, desvinculado das inúmeras variáveis a que a questão se remete.

É nesse cenário, aqui descrito pelos autores, que se insere a problemática da inclusão digital. Não consideramos fugir da complexidade da temática apenas pontuando a dualidade, a favor ou contra a inclusão digital e seus projetos; entretanto, uma visão crítica requer que examinemos atentamente as reflexões sobre o poder econômico e suas influências nos processos de marginalização social.

2.3 Exclusão e inclusão digital

O conceito de exclusão digital começou a ser delineado na década de 1990, a princípio com sentido análogo ao termo “*digital divide*”. Este se referia à lacuna existente entre os indivíduos que possuíam ou não acesso aos computadores, à Internet, e à informação *on line*. No entanto, segundo Warschauer (2006, p. 21), esta noção reducionista desconsidera que “o acesso significativo às TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à internet. [...] insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais” e que os indivíduos não se classificam apenas entre os que têm acesso e os que não têm.

Outros sentidos foram atribuídos à exclusão digital, apontando a relação desta com uma teia de causalidades – idade, etnia, renda, educação, política – e que qualquer iniciativa para reduzi-la não poderia desconsiderar esse contexto (WARSCHAUER, 2006, p. 21-24).

Portanto, para aferir a exclusão digital, não bastava considerar o acesso à Internet, era necessário analisar uma série de aspectos. Dentre esses, como o usuário se relacionava com: o tempo disponível e a qualidade do acesso; o dinamismo das TIC requerendo constantes atualizações, que por sua vez, demandavam investimentos regulares; e a capacidade de leitura e interpretação das informações (SORJ, 2005, p. 103).

Fazendo uma análise no mesmo sentido da de Sorj, Warschauer (2006) enfatiza ser necessário focar a transformação social e não as tecnologias. Debater os conceitos de inclusão social e TIC são alternativas que, de modo mais acurado, retratam os desafios a serem superados. A discussão muda do eixo exclusão digital para inclusão social, uma vez que, o cerne das ações políticas globais não deve ser apenas superar a exclusão digital.

A exclusão digital passa, então, a ser concebida como fato relacionado a uma exclusão maior, a social.

Segundo Sorj (2005, p. 102), são sempre os ricos “os primeiros a usufruir as vantagens do uso e/ou domínio dos novos produtos no mercado de trabalho, enquanto a falta destes aumenta as desvantagens dos grupos excluídos. Em ambos os casos, os novos produtos TICs aumentam, em princípio, a pobreza e a exclusão digital” (*Op.Cit.*, p. 102).

Segundo Canclini (2007), nesta nova sociedade globalizada, as “diferenças” e as “desigualdades” não podem mais ser consideradas “fraturas” a serem superadas, como se acreditava no “humanismo moderno”. Os mercados não são afetados pela existência dos “diferentes” e “desiguais”; evidência disso foi o enfraquecimento desses termos e a substituição dos mesmos por “inclusão” e “exclusão”. Esse autor (2007, p. 92) nos revela as motivações para esta mudança, quando afirma que:

A sociedade, antes concebida em termos de estratos e níveis, ou distinguindo-se segundo identidades étnicas ou nacionais, agora é pensada com a metáfora da rede. Os incluídos são os que estão conectados; os outros são os excluídos, os que vêm rompidos seus vínculos ao ficar sem trabalho, sem casa, sem conexão. Estar marginalizado é estar desconectado ou ‘desfiliado’(...). No mundo de conexões parece diluir-se a condição de explorado, que antes se definia no âmbito do trabalho. (...) Agora, o mundo apresenta-se entre os que têm domicílio, documento de identidade, cartão de crédito, acesso à informação e dinheiro, e por outro lado, os que carecem de tais conexões.

E com relação ao valor que as conexões adquirem nesse cenário. Canclini (2007, p.95) alerta para o fato de que não é apenas o capital material que estratifica a sociedade. A posse de recursos necessários às conexões é relevante, uma vez que,

(...) agora, o capital que produz a diferença e a desigualdade é a capacidade de mover-se, manter redes interconectadas. As hierarquias no trabalho e no prestígio estão associadas não só à posse de bens localizados, mas também ao domínio de recursos para conectar-se.

Segundo Moran (2008, p. 38), em seu artigo sobre “As muitas inclusões necessárias em Educação”, as mudanças que ocorrem em sociedade, mediadas pelas tecnologias em rede, reinventam “a educação como um todo” e já não é o bastante ter acesso à Internet, em um laboratório de informática, eventualmente. Todos (comunidade escolar) precisariam de “acesso contínuo a (...) serviços digitais para estar dentro sociedade da informação e conhecimento”. Segundo esse autor (2008, p. 38), ficar de fora desta realidade é incompatível com a própria noção de educação.

Constata, assim, o impacto das tecnologias no cotidiano, transformando as exigências que o mercado faz em relação à formação educacional e afirma que quanto mais as tecnologias avançam, “mais a educação precisa de pessoas humanas, evoluídas, competentes, éticas”. De acordo com sua exposição de idéias, o problema brasileiro não seria o tecnológico e sim as desigualdades que não permitem que as tecnologias sejam distribuídas por igual. (*Op.Cit.*, p.53).

Em concordância com essa abordagem, Mattos e Chagas (2008), elencando os fatores responsáveis pela exclusão digital de parte significativa da população, afirmam que a falta de investimentos na melhoria da educação básica, aumentando as desigualdades educacionais e consolidando as diferenças em termos de educação formal, geram o “fator cognitivo”. Esse fator limita as possibilidades de implementação de projetos efetivos de inclusão digital. Ou seja, a capacidade de compreensão e uso efetivo das potencialidades das TIC são diferenciadas na população, uma vez que é alto o grau de desigualdade na educação formal.

Essa diferença, a que esses autores chamam de cognitiva, não seria detectada pelos mecanismos de aferição tradicionais de inclusão (medição do percentual de acesso à Internet), falseando a noção de crescimento em qualidade desse acesso. Portanto, não seria possível captar se “de fato a ampliação do número de pessoas conectadas à Internet significa que essas pessoas estão percebendo um acesso qualificado às TIC e se de fato esse acesso tem promovido uma melhoria significativa na qualidade de vida dessas pessoas” (*Op. Cit.*, 2008, p. 72).

Para esses autores, outro fator importante mantém a população excluída do acesso às TIC: o alto custo. Pequenas empresas, população rural e população em geral não conseguem

arcar com as conexões, pois não se trata apenas de adquirir um computador e sim de mensalmente pagar a provedores esse acesso.

Problematizando esse acesso à Internet, Mattos e Chagas (2008, p. 74-75) questionam o que de fato vem a ser a inclusão digital e em que medida esta inclusão poderia se transformar em um processo de inclusão social, “em especial em uma sociedade como a brasileira, marcada por fortes desigualdades de renda e de riqueza, tanto em termos pessoais quanto também em termos regionais”. Esses autores afirmam que o Brasil se distingue por concentração elevada de renda e que esta vem aumentando, progressivamente, após 1980, com a estagnação de salários, aumento de desempregados e “informalização” do trabalho. (*Op. Cit.*, p. 74-75).

Visando minimizar as seqüelas das disparidades citadas, insistem na relevância de investimentos na educação formal, como via de inclusão. Em outras palavras, é necessário insistir que as políticas públicas de inclusão digital “sejam acopladas a programas também abrangentes de incremento na qualidade das políticas educacionais, de tal forma que a questão cognitiva possa ser bem mais apreendida (...)” (*Op. Cit.*, p.85).

Retornando aos indicadores que apresentam o crescimento do número de conectados, os referidos autores (2008, p.8) alertam para a necessidade de elaboração de critérios melhor articulados com os projetos já existentes de inclusão digital, no sentido de avaliar os impactos deles na população. Não se trataria apenas de mensurar quantos dizem ter se conectado em um determinado período de tempo, mas para afirmar que a inclusão digital aumenta e que esta é significativa para a melhoria da qualidade de vida da população. Os responsáveis pelos indicadores nacionais deveriam averiguar os efeitos práticos desses projetos de inclusão no cotidiano dos quem a eles se submetem (*Op. Cit.*, p. 8).

Elencam cinco norteadores que consideram importantes para avaliar a eficácia de políticas de inclusão digital. Segundo esses autores, esses indicadores deveriam verificar se os projetos de inclusão digital proporcionam ao indivíduo a sua: “inserção no mercado de trabalho e geração de renda, melhora do relacionamento entre cidadão e o poder público, (...) facilitação das tarefas cotidianas”, incremento de valores culturais e sociais, ampliação da cidadania e “difusão do conhecimento tecnológico” (MATOS E CHAGAS, 2008, p.86).

Ainda acerca da inclusão e exclusão, esses autores (*Op. Cit.*, p. 90) concluem que:

existe uma certa literatura ufanista acerca do papel das TIC nas sociedades contemporâneas. (...) idéia de que a mera existência dessas tecnologias, por si só, permite a melhoria das condições econômicas e sociais (...), entretanto, o que ocorre é exatamente o contrário. A exclusão ao acesso às TIC pela

renda diminui quando a renda média da sociedade cresce. Isso parece óbvio, mas importante que seja destacado que a ordem de determinação parece ser da renda para a melhoria das condições de acesso às novas tecnologias e não o contrário.

Para abordar a relação entre os incluídos e os excluídos, em sua argumentação teórica, Canclini (2007, p. 94) faz referência aos termos “pequenos” e “grandes” utilizados por Boltanski e Chiapello em suas obras. Segundo Canclini, para esses autores, o termo “grandes” diz respeito àqueles que dispõem de maior capacidade para se deslocarem nos espaços “geográficos e interculturais”, enquanto que os “pequenos” estão destinados à “imobilidade”. (*Op. Cit.*, 2007, p. 94). Os dois estão intrincados em uma relação de capital e movimento, hierárquica, na qual os “grandes” se sobrepõem aos “pequenos”, conforme nos esclarece (*Op. Cit.*, p.94):

Assim como no antigo discurso hegemônico, que atribuía aos pobres a responsabilidade pela sua situação (‘trabalham pouco’, ‘não têm iniciativa’), agora se atribui a distinção entre os que se movem e os que ficam às inclinações caseiras, aos costumes ou às ‘idéias fixas dos sedentários’. No entanto, existem vínculos estruturais e complementares entre uns e outros. Os pequenos ou localizados são os ‘duplos’ indispensáveis para o nomadismo e o enriquecimento dos grandes.

Entretanto, a interdependência entre “grandes” e “pequenos” não dirime as relações de poder entre incluídos e excluídos. Ao contrário, de acordo com Canclini (2007, p. 95):

a exploração se fortalece num mundo de conexões a partir da imobilidade dos pequenos e graças à *duração* com que os nômades acumulam mobilidade e multilocalização. Forte é quem, antes de mais nada, consegue não ser desconectado, e por isso, acrescenta conexões.

E o processo de exclusão que afeta os “pequenos”, segundo nos lembra Canclini (2007, p. 211), traz conseqüências para os mais jovens. De acordo com esse autor, a sociedade, hoje, propõe “às novas gerações que se globalizem como trabalhadores e consumidores”, no entanto, se por um lado, cada vez mais exigem qualificações técnicas, por outro lado, oferecem cada vez menos os postos de trabalho. E esse trabalho, dinâmico, “flexível” e “instável” requer mais atualizações e oferece menos “direitos trabalhistas” e “de saúde”, sem “negociações coletivas e nem sindicatos” (*Op. Cit.*, p. 211).

A exclusão no mercado de trabalho e a marginalização “nas franjas massivas do consumo aumentam nos países periféricos. Convocam-se os jovens mais para serem

subcontratados, empregados por tempo limitado (...) do que para serem trabalhadores satisfeitos e seguros” (*Op. Cit.*, p.211).

Ainda acerca do trabalho, nos alerta para conseqüências do crescimento das atividades informais e da instabilidade salarial, resultando “na privação de recursos de segurança social, de saúde e integração” que antes eram por lei assegurados. Nesse cenário trabalhista, “(...) uma parte dos jovens poderá ter acesso à capacitação informática, aos saberes e entretenimentos avançados que circulam na internet, enquanto que a maioria se limitará à televisão gratuita, aos discos e vídeos piratas” (*Op. Cit.*, p. 211-212).

A precarização do trabalho afetará aos mais jovens, provenientes de lares instáveis, igualmente no que tange à formação, pois esse autor evidencia “as conseqüências desta desigualdade na formação de diferenças culturais e na participação em redes comunicacionais com níveis distintos de diversidade e interculturalidade, em várias línguas e em circuitos de muitos países” (*Op. Cit.*, p. 212).

Em uma outra abordagem que problematiza a inclusão digital, da maneira com que esta se realiza no Brasil, Cazeloto (2008) afirma que a inclusão digital é um *artifício de engenharia social* que visa estender à maioria as possíveis vantagens que as classes média e alta usufruem ao conectar-se.

De acordo com esse autor (2008, p. 128), os programas sociais de inclusão digital (PSID) buscam legitimar-se na promoção da cidadania, no desenvolvimento econômico e na inclusão da maioria marginalizada. Entretanto, o termo (inclusão digital) por si só já evidencia uma hierarquia social, uma vez que, o foco desses projetos “são, inevitavelmente, grupos já subordinados na divisão social de privilégios. A ideia igualitária que apregoam em seus discursos, portanto, esbarraria em uma cisão de caráter mais amplo: a própria estratificação social” (CAZELOTO, 2008, p. 128).

Esse autor (2008, p. 134) explora a noção de estratificação social associada à hierarquização do trabalho para esclarecer acerca das atividades produtivas na cibercultura, afirmando que:

Os pontos mais elevados da hierarquia são ocupados, em sua maioria, por indivíduos que possuem não apenas o capital econômico e cognitivo sincronicamente compatíveis, mas, principalmente, por aqueles que possuem capacidade de adaptação à velocidade crescente com que esses capitais se defasam. Essa capacidade não é dada exclusivamente pela posse de equipamentos, mas pelo conjunto de privilégios prévios (educacionais, familiares, sociais, culturais, etc.) de que gozam esses indivíduos.

A crítica que faz à ação dos PSID é a de que esses estão voltados para capacitar os usuários a realizarem as tarefas mais simples e são oferecidos cursos básicos, que não requerem atualizações velozes e constantes de sua clientela, nos quais “o capital cognitivo fornecido (...) é perecível e estático, ao passo que a cibercultura faz da velocidade uma forma de riqueza e subordinação”. E continua (*Op. Cit.*, p. 135):

A essa forma de integração que não distribui de maneira equivalente a riqueza e os privilégios, mas que preserva uma posição de dependência e heterodeterminação, denominamos de “inclusão subalterna”, ou seja, a inclusão que se dá exclusivamente em posições hierárquicas inferiores para o cumprimento de tarefas repetitivas, pouco criativas, quando não claramente desumanizantes.

Nesse sentido, valer lembrar que, em artigo questionando a relevância da conectividade e da mobilidade nas novas tecnologias, Amaral e Bohadana (2008) avaliam as possibilidades que as mesmas teriam para se transformarem em novos pilares da inclusão digital. Segundo essas autoras, duas questões se apresentam: uma diz respeito ao aumento da conectividade e da mobilidade que novos equipamentos proporcionam, outra, às competências necessárias para transformar a informação em conhecimento.

Com relação à primeira questão, apresentam dados (CGI) evidenciando o aumento de conexões à Internet; entretanto, averiguam que esse aumento não ocorre na sociedade em sua totalidade e sim em grupos mais favorecidos. E, embora constatem que a aquisição de aparelhos celulares cresceu significativamente, a sua utilização para conexões à Internet é de apenas 5% (*Op.Cit.*, p. 4).

Portanto, comprovam a ineficácia dessa mobilidade para disseminar a inclusão digital, uma vez que o índice de desconectados não poderá ser mudado por uma estratégia de tão pequeno alcance, e as tecnologias móveis, “embora facilitem a comunicação e a troca de informações, não possibilitam, por si só, a inclusão digital” (AMARAL, BOHADANA, 2008, p.5).

Em se tratando de telefonia móvel, é igualmente importante entender as especificidades desse meio de comunicação. Ainda que os celulares proporcionem um aumento dos processos de emissão e recepção de informações, “não necessariamente enriquecem o processo comunicativo, uma vez que sua função primordial são as trocas rápidas de mensagens, que tornam impossível a busca, pela linguagem, de um entendimento mútuo baseado na razão” (*Op.Cit.*, p.12).

E na segunda questão, relativa ao conhecimento, essas autoras (2008, p.6) alertam para a importância da educação no desenvolvimento de competências que permitam ao conectado capturar informações e transformá-las em conhecimento. Assim, afirmam (*Op.Cit.*, p. 6) que é necessário

mais do que possuir uma moderna infraestrutura de comunicação, torna-se necessário transformar informação em conhecimento e, este, em resultados concretos de aprendizagem. Nesse processo, a educação representa o vetor capaz de fazer a diferença, pois a dinâmica da sociedade da informação requer que o indivíduo não apenas acompanhe as mudanças tecnológicas, mas, sobretudo, tenha capacidade de adaptação e inovação, a fim de garantir seu espaço de liberdade e autonomia.

Essas autoras (*Op. Cit.*, p. 15) elencam uma série de ações a serem efetivadas pelo poder público para que o uso das TIC possa favorecer a inclusão digital:

é necessário que os governos disponibilizem gratuitamente os *espaços* abertos, como miatecas, centros de orientação e pontos de entrada no *ciberespaço*; melhorem as condições de vida da população, mediante políticas autossustentáveis; preparem os indivíduos para o uso inteligente dessas tecnologias, desenvolvendo-lhes competências cognitivas e habilidades técnicas e científicas, além da reflexão e crítica, tendo em vista educá-los para a emancipação.

Concluem que, mesmo que a Internet se torne acessível a todos, usufruir de benefícios ao acessá-la requer competências “que se relacionam às oportunidades de ensino, saúde e distribuição de renda. Para ser bem-sucedida, qualquer ação em prol da inclusão digital deve forçosamente se apoiar no tripé RENDA, EDUCAÇÃO e TIC” (*Op. Cit.*, 2008, p.16).

2.4 Alfabetização e letramento

Entendemos que a leitura e escrita competentes são as bases para o processo de construção de saberes. Não afirmamos que essa tarefa seja exclusiva da escola; entretanto, em países como o Brasil, cuja maior parte da população é de baixa renda, a escola pública cresce em relevância e ganha destaque como local disseminador de cultura e conhecimento.

Reforçamos a responsabilidade da escola, visto que é nela que as crianças e jovens, que não têm acesso a livros de literatura, jornais e espetáculos culturais, obterão a maior parte de saberes formais compartilhados em sociedade. E em um país com os índices inaceitáveis

de evasão escolar, analfabetismo total e funcional, como já discutidos anteriormente, o debate acerca da precarização da escola e igualmente da alfabetização torna-se importante para compreendermos as consequências oriundas dessa temática nos processos de aquisição de conhecimento, quer em mídias impressas, quer em mídias digitais.

Vale lembrar que o surgimento do termo letramento ocorre em meados dos anos de 1980, simultaneamente, no Brasil, na França (*illettrisme*) e em Portugal (*literacia*), para distinguir fenômeno distinto da *alfabetização*. Nos dicionários americanos e ingleses, a palavra *literacy* constava desde o final do século XIX; entretanto foi nessa mesma década que o termo passou a designar um processo diverso da alfabetização. Segundo Soares (2004, p. 6), no mesmo período, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) propôs a “ampliação do conceito de *literate* para *functionally literate* e, portanto, a sugestão de que as avaliações internacionais sobre domínio de competências de leitura e de escrita fossem além de medir apenas a capacidade de saber ler e escrever”.

Essa pesquisadora destaca que, apesar de o termo letramento, coincidentemente, ter surgido em países tão diferentes geográfica e economicamente ao mesmo tempo, as discussões que suscitam são de natureza distinta. Nos países desenvolvidos, as práticas sociais de leitura e de escrita assumem o caráter de problema relevante ao constatarem que parte da população, embora alfabetizada, não dominava as “habilidades de leitura e de escrita necessárias para uma participação efetiva e competente nas práticas sociais e profissionais que envolvem a língua escrita” (*Op. Cit.*, p. 6).

Tais discussões partiam do pressuposto de que toda a população, não sendo relevante a condição socioeconômica, dominaria a escrita, por ter tido acesso à escolarização básica. Não havia preocupação com a aprendizagem da técnica, por assim dizer, mecânica, do ato de ler e escrever desenvolvido na alfabetização. Nessa discussão, cita as pesquisas de Kirsch e Jungeblut, para evidenciar que, igualmente nos Estados Unidos, o problema não estava na *illiteracy* (no não saber ler e escrever), mas na *literacy* (no não-domínio de competências de uso da leitura e da escrita) (*Op. Cit.*, p.7).

Soares (2004, p. 7) ressalta que nesses países, alfabetização e letramento são distintos, pois

o domínio precário de competências de leitura e de escrita necessárias para a participação em práticas sociais letradas e as dificuldades no processo de aprendizagem do sistema de escrita, ou da tecnologia da escrita – são tratados de forma independente, o que revela o reconhecimento de suas especificidades e uma relação de não-causalidade entre eles.

No Brasil, segundo essa autora, dá-se o inverso. Os conceitos de letramento não surgem para tratar daqueles que, apesar de alfabetizados, não dominam as práticas de leitura e escrita com eficiência. Ambas as noções se confundem, e a “importância e necessidade de habilidades para o uso competente da leitura e da escrita tem sua origem vinculada à aprendizagem inicial da escrita, desenvolvendo-se basicamente a partir de um questionamento do conceito de alfabetização.” (*Op. Cit.*, p.7).

Essa renomada estudiosa (2004, p. 7) salienta que o “enraizamento do conceito de letramento no conceito de alfabetização” pode ser detectado em fontes, tais como: os censos demográficos, a mídia e a produção acadêmica. A trajetória histórica evidencia que os conceitos originalmente imbricados caminham para a progressiva expansão da alfabetização em direção ao letramento.

Até o Censo de 1940, acrescenta, alfabetizado era aquele que afirmasse saber ler e escrever (escrita do próprio nome); no entanto, já em 1950, o mesmo Censo, passou a considerar alfabetizado, aquele que fosse capaz de ler e escrever um bilhete. Essa exigência denota uma evolução, ainda que rudimentar, no sentido de solicitar ao indivíduo que fosse capaz de exercer uma prática de leitura e escrita. Atualmente, os resultados do Censo consideram o critério de anos de escolarização para caracterizar o nível de *alfabetização funcional* da população, sendo “implícito nesse critério que, após alguns anos de aprendizagem escolar, o indivíduo terá não só aprendido a ler e escrever, mas também a fazer uso da leitura e da escrita (...)”.

A mídia ao longo dos últimos anos questiona sucessivamente “o critério censitário de saber ou não saber ‘ler e escrever um bilhete simples’ para declarar um indivíduo enquanto alfabetizado ou não, dando ênfase em suas matérias aos termos *semianalfabetos, iletrados, analfabetos funcionais*”. Ao mesmo tempo, a produção acadêmica propõe uma aproximação, ainda que para sinalizar as diferenças, entre letramento e alfabetização. Nesse sentido, Soares (2004, p. 8) alerta-nos para os equívocos que apontam para a aliança dos dois fenômenos e afirma que “embora a relação entre alfabetização e letramento seja inegável, além de necessária e até mesmo imperiosa, ela, ainda que focalize diferenças, acaba por diluir a especificidade de cada um dos dois fenômenos”.

Em síntese, relata-nos que, no Brasil, a discussão do letramento está sempre atrelada ao conceito de alfabetização, o que gera uma inexistente fusão dos dois processos, com “prevalência do conceito de letramento, apesar da diferenciação sempre proposta na produção acadêmica” (*Op. Cit.*, p. 8).

Em virtude da já citada (con) fusão entre os conceitos “alfabetização” e “letramento”, a noção de “alfabetização” tem perdido suas especificidades. Por isso, aponta essa questão como a principal responsável pelo fracasso detectado na aprendizagem escolar, em geral, e, em particular, também na aprendizagem da escrita, nas escolas brasileiras. Tal fracasso, acrescenta, vem sendo denunciado há muitas décadas; entretanto, se antes se revelava nas avaliações internas, nos índices de evasão e repetência, hoje, é mensurado por avaliações externas, que detectam e divulgam a sua amplitude deste fracasso (*Op. Cit.*, p. 8).

Acerca dessas avaliações, essa autora cita as instituições estaduais (SARESP e SIMAVE), as nacionais (SAEB e ENEM) e as internacionais (PISA). Em todas, revela-se a atual situação do o ensino fundamental e médio, e o fracasso da aprendizagem se traduz “em altos índices de precário ou nulo desempenho em provas de leitura, denunciando grandes contingentes de alunos não alfabetizados ou semialfabetizados depois de quatro, seis, oito anos de escolarização” (*Op.Cit.*, p. 9).

Soares (2004, p. 9) elenca as possíveis causas para o que nomeia por “perda da especificidade da alfabetização” e, limitando-se às causas de natureza pedagógica, cita: “a reorganização do tempo escolar, com a implantação do sistema de ciclos; a progressão continuada”; e o que para essa autora se configura em principal causa, “a mudança conceitual a respeito da aprendizagem da língua escrita que se difundiu no Brasil, a partir de meados dos anos de 1980”.

Essa autora apresenta as pesquisas realizadas por Gaffney e Anderson para resumir as mudanças paradigmáticas que a alfabetização sofreu nas três últimas décadas: o paradigma behaviorista foi substituído, nos anos 1980, pelo paradigma cognitivista; este, nos anos 1990, culmina no paradigma sociocultural. Segundo esses pesquisadores citados, a transição da teoria behaviorista para teoria cognitivista significou uma mudança drástica de paradigma, no entanto, a mudança da teoria cognitivista para a sociocultural pode ser traduzida como um aprimoramento do paradigma cognitivista (*Op. Cit.*, p. 10).

Afirma, ainda, que o paradigma cognitivista, no Brasil, assumiu a denominação de *construtivismo*, não abrangeu todos os conteúdos escolares e todas as séries, detendo-se mais especificamente na alfabetização. Nesse período, os estudos da psicogênese da língua escrita, difundidos pela obra de Emilia Ferreiro, representaram para a alfabetização alterações profundas. A concepção do processo de construção da representação da língua escrita, conferiu ao aprendiz a capacidade de agir ativamente, tornando-se sujeito capaz de “progressivamente (re) construir esse sistema de representação, interagindo com a língua escrita em seus usos e práticas sociais”. Nesse sentido, aponta para a mudança significativa de

foco, agora, “é interagindo com material ‘para ler’, não com material artificialmente produzido para ‘aprender a ler’(...)” que “as dificuldades da criança, no processo de construção do sistema de representação, que é a língua escrita – consideradas ‘deficiências’ ou ‘disfunções’, na perspectiva dos métodos ‘tradicionais’ – passam a ser vistas como ‘erros construtivos’, resultado de constantes reestruturações.” (*Op. Cit.*, p. 10-11).

Sem negar as significativas contribuições que esta perspectiva cognitivista trouxe para a educação, apresenta alguns equívocos decorrentes de falsas inferências, que podem explicar a “perda de especificidade da alfabetização”. Segundo essa autora (2004, p. 11), um dos problemas estaria relacionado a mudança de foco no processo de alfabetização:

(...) dirigindo-se o foco para o processo de construção do sistema de escrita pela criança, passou-se a subestimar a natureza do objeto de conhecimento em construção, que é, fundamentalmente, um objeto lingüístico constituído, quer se considere o sistema alfabético quer o sistema ortográfico, de relações convencionais e freqüentemente arbitrárias entre fonemas e grafemas. Em outras palavras, privilegiando a faceta psicológica da alfabetização, obscureceu-se sua faceta lingüística – fonética e fonológica.

Outra questão mencionada por Soares (2004, p. 11), derivada de uma falsa inferência, nesta, haveria uma incompatibilidade entre a teoria da psicogênese proposta por Ferreiro e a utilização de métodos de alfabetização:

De certa forma, o fato de que o problema da aprendizagem da leitura e da escrita tenha sido considerado (...) como um problema sobretudo metodológico, contaminou o conceito de método de alfabetização, atribuindo-lhe uma conotação negativa: é que, quando se fala em “método” de alfabetização, identifica-se, imediatamente, “método” com os tipos “tradicionais” de métodos – sintéticos e analíticos (fônico, silábico, global etc.), como se esses tipos esgotassem todas as alternativas metodológicas para a aprendizagem da leitura e da escrita. Talvez se possa dizer que, para a prática da alfabetização, tinha-se, anteriormente, um método, e nenhuma teoria; com a mudança de concepção sobre o processo de aprendizagem da língua escrita, passou-se a ter uma teoria, e nenhum método.

Ainda discorrendo acerca da perda da especificidade da alfabetização e dos problemas decorrentes de falsas inferências, argumenta que “a percepção que se começa a ter, de que, se as crianças estão sendo, de certa forma, *letradas* na escola, não estão sendo *alfabetizadas*, parece estar conduzindo à solução de um retorno à alfabetização como processo autônomo, independente do letramento e anterior a ele” (*Op. Cit.*, p.11).

Em meio a essas discussões, alerta que a tendência atual, nos processos de alfabetização, é basear-se numa concepção holística da aprendizagem da língua escrita, na qual “aprender a ler e a escrever é aprender a construir sentido *para e por meio de* textos escritos”, utilizando experiências e conhecimentos prévios. Nessa concepção, o sistema “grafofônico (as relações fonema–grafema) não é objeto de ensino direto e explícito, pois sua aprendizagem decorreria de forma natural da interação com a língua escrita” (*Op. Cit.*, p.12). No entanto, as avaliações de ensino, já mencionadas, apresentam resultados insatisfatórios quanto ao nível de alfabetização de crianças e jovens no contexto escolar. Esse fato tem gerado críticas a essa concepção de aprendizagem da língua escrita, principalmente devido à ausência de “instrução direta e específica para a aprendizagem do código alfabético e ortográfico” (*Op.Cit.*, p. 12).

Os mesmos problemas relativos a aprendizagem da leitura e da escrita, derivados da concepção construtivista, no cenário internacional, promovem alterações em documentos oficiais. Nas recomendações que os órgãos responsáveis pela educação fazem, em países como França e Estados Unidos, apresenta-se a concepção de que aprendizagem da língua escrita é mais ampla e multifacetada que apenas a aprendizagem do código, das relações grafo/fônicas, ainda assim essas são indispensáveis. Surge, então, nesse contexto, o que Soares (2004) chama de antagonismos teóricos, dividindo os pesquisadores entre a favor ou contra o enfoque na aprendizagem grafofônica.

De um lado, considera-se que as “relações entre o sistema fonológico e os sistemas alfabético e ortográfico devem ser objeto de instrução direta, explícita e sistemática”; de outro, considera-se que aprendizagem das relações entre fonema e grafema deve ser realizada pelo aprendiz de forma ocasional, em suas interações com materiais impressos e em suas práticas de leitura. Essa autora salienta (*Op. Cit.*, p. 14) que, pode-se dizer, “no primeiro caso, privilegia-se a *alfabetização*; no segundo caso, o *letramento*”. E que as duas vertentes consideram, inadvertidamente, alfabetização e letramento processos dissociados. Entretanto, afirma (*Op. Cit.*, p. 14) que essa dissociação é

(...) um equívoco porque, no quadro das atuais concepções psicológicas, lingüísticas e psicolingüísticas de leitura e escrita, a entrada da criança (e também do adulto analfabeto) no mundo da escrita ocorre simultaneamente por esses dois processos: pela aquisição do sistema convencional de escrita – *a alfabetização* – e pelo desenvolvimento de habilidades de uso desse sistema em atividades de leitura e escrita, nas práticas sociais que envolvem a língua escrita – *o letramento*.

Segundo a caracterização de alfabetização e letramento proposta por essa autora (2004, p. 14), a relação estabelecida é de interdependência. A alfabetização desenvolve-se “*no contexto de e por meio de* práticas sociais de leitura e de escrita, isto é, através de atividades de letramento, e este, por sua vez, só se pode desenvolver *no contexto da e por meio da* aprendizagem das relações fonema–grafema, isto é, em dependência da alfabetização” (*Op. Cit.*, p. 14).

Visando ampliar a discussão acerca da alfabetização e letramento para os ambientes digitais, Soares (2002, p. 149), em seu artigo “Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura”, expõe o que considera serem os dois elementos mais relevantes de diferenciação entre a escrita no papel e no computador: o *espaço de escrita* e os *mecanismos de produção, reprodução e difusão da escrita*.

Nesse artigo, adota a definição de Bolter, que considera ser espaço de escrita “o campo físico e visual definido por uma determinada tecnologia de escrita”. Segundo a referida autora, todas as formas de escrita são espaciais, uma vez que exigem “um ‘lugar’ em que a escrita se inscreva/escreva, mas a cada tecnologia corresponde um espaço de escrita diferente” (*Op. Cit.*, p. 149).

Importante destacar que, nesse cenário, os materiais destinados a escrita evoluíram ao longo do tempo, visto que o homem utilizou pequenas tábuas de argila ou madeira, pedras polidas, rolos de papiro ou de pergaminho para registrar a sua escrita. Mas, foi a invenção do papel, com sua superfície branca delimitada que permitiu o aumento e a disseminação da escrita. Essa autora (*Op. Cit.*, p. 149) afirma que há estreita relação entre o espaço físico e visual da escrita e as práticas de escrita e de leitura. E igualmente, que o espaço de escrita relaciona-se com os gêneros e usos dessa mesma escrita. E complementa: se “na argila e na pedra não era possível escrever longos textos (...), não podendo ser facilmente transportada, a pedra só permitia a escrita pública em monumentos; a página, propiciando o códice, tornou possível a escrita de variados gêneros, de longos textos” (*Op. Cit.*, p.149).

No que tange a esse tema, destaca que o espaço de escrita determina as relações entre “escritor e leitor, entre escritor e texto, e entre leitor e texto”. A superfície do rolo de papiro ou pergaminho, que exigiam uma escrita e leitura contínuas, “sem retornos ou retomadas”, exemplificam essa relação. Já nos textos escritos em papel, o autor e o leitor têm o controle, podendo reler, avançar, “pular” e localizar trechos ou partes. O texto agora melhor delimitado pelo papel permite criar “protocolos de leitura como a divisão do texto em partes, em capítulos, a apresentação de índice, sumário” (*Op.Cit.*, p.150).

Quando se refere à tela do monitor como espaço de escrita, essa pesquisadora (2002) nos explica que, ao contrário do que ocorre quando utilizamos o papel, no qual podemos manipular as páginas, quem escreve ou quem lê na tela acessa apenas ao que é exposto em seu espaço, permanecendo oculto o que estiver escrito antes ou depois.

Ressalta (*Op.Cit.*, p. 151) que a escrita na tela do computador permite a criação e leitura de um texto essencialmente diferente do texto em papel e afirma:

(...) O texto no papel é escrito e é lido linearmente, seqüencialmente – da esquerda para a direita, de cima para baixo, uma página após a outra; o texto na tela – o hipertexto – é escrito e é lido de forma multilinear, multi-seqüencial, acionando-se *links* (...) sem que haja uma ordem predefinida. A dimensão do texto no papel é materialmente definida: identifica-se claramente seu começo e seu fim, (...) – a página é uma unidade estrutural; o hipertexto, ao contrário, tem a dimensão que o leitor lhe der: seu começo é ali onde o leitor escolhe (...) termina quando o leitor fecha (...) uma tela, ao dar-se por satisfeito ou considerar-se suficientemente informado – enquanto a página é uma unidade estrutural, a tela é uma unidade temporal.

Soares (2002, p. 151) sugere que as mudanças provocadas pela tela do monitor como espaço de escrita tenham conseqüências sociais, cognitivas e discursivas. Segundo a autora, essas conseqüências configurariam o “*letramento digital*, isto é, um certo *estado* ou *condição* que adquirem os que se apropriam da nova tecnologia digital e exercem práticas de leitura e de escrita na tela, diferente do *estado* ou *condição* – do letramento – dos que exercem práticas de leitura e de escrita no papel” (*Op. Cit.*, p. 151).

Podemos concluir que a tela, como espaço de escrita e de leitura, proporciona, além de uma nova forma de acesso à informação, novos processos cognitivos, “enfim, um novo letramento, isto é, um novo estado ou condição para aqueles que exercem práticas de escrita e de leitura na tela”. Essa autora (*Op. Cit.*, p. 152) cita Bolter, um entusiasta das novas tecnologias, para redefinir o letramento digital:

[...] Essa mudança da imprensa para o computador não significa o fim do letramento. O que será perdido não é propriamente o letramento, mas o letramento da imprensa, porque a tecnologia eletrônica oferece-nos um novo tipo de livro e novas maneiras de escrever e de ler. A mudança para o computador tornará a escrita mais flexível, mas também alterará as definições de escrita de boa qualidade e de leitura cuidadosa que foram geradas pela técnica da impressão. [...] O computador está reestruturando nossa atual economia de escrita. Está mudando o status cultural da escrita e também o método de produção de livros. Está mudando a relação do autor com o texto e de ambos, autor e texto, com o leitor (grifo nosso).

Em contrapartida, Chartier (1994), analisando as transformações propiciadas pelo computador, nos afirma que a revolução promovida por essa nova condição de leitura e escrita é sem dúvida maior do que a invenção da imprensa por Gutenberg. Segundo Chartier (1994, p. 187):

Ela não modifica apenas a técnica de reprodução do texto, mas também as próprias estruturas e formas do suporte que o comunica a seus leitores. O livro impresso tem sido, até hoje, o herdeiro do manuscrito: quanto à organização em cadernos, à hierarquia dos formatos, do *libro da banco* ao *libellus*; quanto, também, aos subsídios à leitura: concordâncias, índices, sumários etc. Com o monitor, que vem substituir o códice, a mudança é mais radical, posto que são os modos de organização, de estruturação, de consulta do suporte do escrito que se acham modificados. Uma revolução desse porte necessita, portanto, outros termos de comparação.

Esse autor (*Op. Cit.*, p. 190), em seus estudos, comparando a leitura em códice à leitura em tela, destaca a imaterialidade, as manipulações e fragmentações que caracterizam a segunda:

Se é verdade que abre possibilidades novas e imensas, a representação eletrônica dos textos modifica totalmente a condição destes: à materialidade do livro, ela substitui a imaterialidade de textos sem lugar próprio; às relações de contigüidade estabelecidas no objeto impresso, ela opõe a livre composição de fragmentos indefinidamente manipuláveis; à apreensão imediata da totalidade da obra, viabilizada pelo objeto que a contém, ela faz suceder a *navegação* de muito longo curso, por arquipélagos textuais sem beira nem limites.

Para esse autor (*Op. Cit.*, p. 193), se, por um lado, o sonho do “homem Ocidental” de criar uma biblioteca universal que congregasse todos os livros já publicados e todos os textos já escritos esbarrava na realidade decepcionante de “acervos, que, por maiores que sejam, só podem fornecer uma imagem parcial, mutilada do saber universal”, por outro, com o livro eletrônico,

A comunicação à distância dos textos, a qual anula a distinção, até agora irremediável, entre o lugar do texto e o lugar do leitor, torna possível, acessível, esse sonho antigo. Sem materialidade, sem localização, o texto, em sua representação eletrônica, pode alcançar qualquer leitor equipado do material necessário para recebê-lo.

Esse autor, sintetizando o papel do computador como espaço de preservação da leitura e escrita, destaca as funções desta nova biblioteca, a “do futuro”, local onde o conhecimento e a compreensão da cultura escrita nas formas que foram e ainda são, seriam mantidos. Segundo Chartier (1994, p. 195-196),

A representação eletrônica de todos os textos, cuja existência não começa com a informática não deve, de modo algum, significar relegação, esquecimento ou, pior ainda, destruição dos objetos que têm sido seus suportes. Mais do que nunca, talvez, uma das tarefas essenciais das grandes bibliotecas seja coletar proteger, recensar (...) e, também, tornar acessível a ordem dos livros que continua sendo a nossa e foi a dos homens e das mulheres que leem desde os primeiros séculos da era cristã. Apenas se for preservada a inteligência da cultura do códice é que poderá existir, sem ressalva, a *felicidade extravagante* prometida pelo monitor.

Em face do exposto e embasados pelos conceitos acerca da alfabetização e letramento apresentados por esta revisão da literatura, propomos uma análise os dados divulgados pelo IBGE em 2008, a fim de caracterizar o cenário do analfabetismo e letramento na educação brasileira.

Segundo o IBGE, a educação melhorou. Se, em 1997, somente 26,6% dos adolescentes cursavam o ensino médio, atualmente este índice é de 48%. Ainda assim, de acordo com essa mesma estatística, apenas metade dos jovens matriculados conclui os estudos. Ao adicionarmos esta metade (24%) àqueles que nem ingressaram no ensino médio (52%), constatamos que 76% da população brasileira não possuem essa formação.

A evasão escolar, responsável por esses índices, é multifatorial. Em síntese, há duas abordagens que buscam explicações para tal fenômeno: aquela que considera os fatores externos à escola e a que aponta para os fatores intraescolares. Na primeira responsabiliza-se a desestruturação familiar, as políticas de governo e o desemprego, enquanto que, na segunda, o enfoque recai sobre a própria escola, o currículo e o professor.

A Fundação Getúlio Vargas (FGV), em pesquisa acerca da evasão escolar concluiu que entre diversos fatores, os principais são a ausência de interesse (40,3%) e a necessidade de trabalho e renda (27,1%). Como se pode imaginar, as regiões com mais oportunidades de trabalho são as que possuem as maiores taxas de evasão escolar. É a combinação de demanda de trabalho em metrópoles mais ricas com a necessidade de suprirem sua renda que propicia a

evasão escolar de adolescentes pobres. Ou seja, o problema reside na junção: número elevado de oportunidade de trabalho com a carência de renda.¹⁹

As políticas governamentais seguem outras direções. Alheios à carência de renda familiar que forja a entrada precoce dos jovens no mercado de trabalho, o Ministério da Educação e Cultura (MEC), na figura do Sr. Artexes, (Diretor de Orientações Curriculares para a Educação Básica do MEC) afirma que o problema está no currículo, pois esse deveria ser mais atraente para os jovens, incluindo disciplinas optativas e aulas práticas. Visando sanar essa questão, o Ministério está implementando mais um projeto, o Programa Ensino Médio Inovador, adotado por 357 escolas públicas e que dispõe de verba entre R\$ 50 mil e R\$ 120 mil, para cada escola, dependendo do número de alunos atendidos. Sem que houvesse ampla divulgação na mídia ou debates populares, em 2009, foram destinados R\$ 10 milhões ao programa e, neste ano, a previsão é de R\$ 30 milhões. São as próprias escolas que elaboram “projetos inovadores” e recebem recursos do governo federal para efetivá-los. No entanto, os efeitos práticos de tamanho investimento já estão sendo questionados, uma vez que o projeto poderá não surtir os efeitos desejados sem adesão significativa de alunos, professores e comunidade.²⁰

Os dados relativos à evasão escolar de jovens evidenciam a urgência de ações contundentes para alterar esse quadro. Concordando com os autores deste quadro teórico na relevância da escola como *locus* ideal para a construção de conhecimentos, entre outros, da aquisição da leitura e escrita competentes, mudar estes índices deveria ser de extrema relevância para as políticas públicas.

Segundo dados do IBGE, a taxa de analfabetismo, que era de 14,7%, em 1997, caiu para 10%, em 2007. Os maiores percentuais foram aferidos no Nordeste, que apresenta o dobro da média brasileira. Também podemos considerar que o analfabetismo é rural, tendo em vista que a taxa é três vezes maior que a urbana (23,3% contra 7,6%).

Ainda de acordo com os mesmos dados estatísticos apurados pelo IBGE, independente da localização, compreendemos que o analfabetismo está diretamente relacionado com a renda familiar, uma vez que, na população que sobrevive com até meio salário mínimo *per capita*, aproximadamente 18% eram analfabetos e na que tinha rendimentos superiores a 2 salários mínimos, encontrava-se apenas 1,4%.

¹⁹ Pesquisa divulgada em 2009, disponível em <<http://www.fgv.br/cps/tpemotivos/>>. Acesso em: 05/06/10.

²⁰ Matéria publicada em 02/06/10 no jornal O Globo, versão digital. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/educacao/mat/2010/06/02/para-mec-curriculo-mais-atraente-pode-combater-evasao-escolar-916766519.asp>>. Acesso em: 05/06/10.

É importante ressaltar que, apesar do acesso à escola tanto em áreas urbanas quanto rurais ter aumentado significativamente, a qualidade da educação é questionável com base nos baixos rendimentos constatados pelo indicador Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB)²¹.

O analfabetismo total e o funcional nos são apresentados como problema localizado principalmente no Nordeste e em áreas rurais no resto do país; entretanto, o analfabetismo funcional também possui índices expressivos em outras regiões.

Para Sorj (2005) e igualmente Martin-Barbero (2005), as escolas (públicas) estariam na centralidade da inclusão digital das novas gerações por serem o único local com potencial para atingir toda a população de baixa renda.

Em se tratando de escolas, as pesquisas de Warschauer (2006) apontam que investimentos altos em aquisição de computadores nem sempre geram resultados satisfatórios. Segundo esse autor, o foco deveria ser na atualização de professores, com ênfase no uso pedagógico das TIC, uma vez que a adaptação desses à tecnologia e modificação da *práxis* docente é processo lento.

²¹ Criado em 2006, pelo MEC, o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica – IDEB é um “indicador resultado da combinação do desempenho médio escolar (Prova Brasil e Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica - SAEB) dos estudantes em exames padronizados ao final de determinada etapa do ensino fundamental (4ª e 8ª séries) e o 3º ano do ensino médio, com a taxa média de aprovação dos estudantes da correspondente etapa de ensino (fluxo apurado pelo Censo Escolar realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP)” (IBGE, 2008, p. 43).

3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, poderíamos afirmar que lançamos dois olhares: um olhar de consideração e um olhar de respeito, de acordo com a nossa epígrafe na investigação. No ato de considerar, olhamos os dados coletados com maravilha, *id est*, com admiração; no ato de respeitar, lançamos um olhar para trás ou um olhar de novo, tomando as devidas distâncias. (BOSI, 1988, p. 78)

Vale lembrar que Da Silva (2002, p. 398) informa que a palavra “respeito” vem do latim *respectu*, ato de olhar várias vezes para trás, considerar, dar atenção. E acrescenta que “ter respeito por uma pessoa pode ter vindo dessa metáfora: considera-se o passado de quem estamos observando” (*Op. Cit.*, p. 398). Isso nos remete a pensar que, em tal palavra, há implícito o sentido de historicidade.

No entanto, como ressaltado anteriormente, percebemos que, nesse cenário, ainda envolto de indagações, trazemos para a esfera dos cuidados o nosso projeto com um olhar sobre o real fora de “nós”, em “nós”, no tentame de desfazer “nós”. É nesse tentar que minimizamos, gradativamente, a distância a que nos propomos tomar, haja vista que é o momento do *re-spicio* e, para tal, apoiamo-nos em renomados pesquisadores para efetuarmos a análise.

Nesse caminhar, rerepresentamos o pensar de Gomes e Orrico (2006, p. 9): é importante perceber que “estamos em um momento em que as discussões declaradamente teóricas e epistemológicas têm um grande apelo prático e um certo imediatismo”, pela maneira como repercutem nas tomadas de decisões políticas, ecológicas, éticas.

No intuito de minimizar a distância, respeitosa e em face do momento que vivenciamos, no que tange às discussões teóricas e epistemológicas, destacamos que esta pesquisa, quanto à finalidade, de acordo com a taxionomia elaborada por Vergara (2003, p. 47), classifica-se como uma pesquisa explicativa. Segundo essa autora, a pesquisa explicativa tem por finalidade tornar algo inteligível (*Op. Cit.*, p. 46). Quanto aos meios para a realização do estudo, trata-se de uma pesquisa de campo e bibliográfica. A pesquisa de campo “é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-la” (*Op. Cit.*, p. 47). A pesquisa bibliográfica é “o estudo sistematizado e desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, redes

eletrônicas” (...), entre outros, e que fornece material analítico para qualquer tipo de pesquisa, podendo esgotar-se em si mesma (*Op. Cit.*, p. 48).

No que se refere à coleta, os dados analisados neste capítulo foram obtidos por meio de 50 questionários, contendo perguntas abertas e fechadas, para jovens de baixa renda usuários de telecentros, visando conhecer as atividades executadas na Internet nesse local; 5 entrevistas a monitores de telecentros em Niterói, sendo quatro vinculados à FME e um a uma ONG, questionando acerca da inclusão digital e da intencionalidade das atividades oferecidas nesses estabelecimentos; 1 entrevista com coordenadoras da FME, com o intuito de conhecer pormenores do Projeto Telecentro; 50 questionários a jovens de baixa renda usuários de *lanhouses*, perguntando quais as atividades executadas na Internet nesse local; 6 questionários a funcionários de *lanhouses*, investigando as atividades mais realizadas por jovens de baixa renda na Internet.

O questionário se mostrou instrumento valioso para a obtenção e comparação de dados e respostas. Segundo Rizzini (1999), o questionário permite verificar a ocorrência de fenômenos, calculando o percentual de incidência de certos fatos, principalmente quando há conhecimento prévio por parte do pesquisador da temática ou quando esta já foi tratada em outras investigações científicas.

Optamos por preencher os questionários ao invés de solicitar aos usuários que os fizessem. Dessa forma, pudemos ter um maior controle do referido instrumento, quanto à maneira de preenchê-lo, além de poder, sempre que necessário e possível, fazer anotações livres e observações ao lado das respostas dadas às perguntas abertas.

O mesmo questionário foi aplicado aos usuários de telecentro e *lanhouse*, composto por doze perguntas, das quais duas não foram tabuladas por não prestarem informações relevantes para este estudo.

As questões tiveram por objetivo: caracterizar os usuários de telecentro e *lanhouse*, quanto à idade, sexo e renda; levantar o que significa para esses usuários diversão e lazer; e de que maneira utilizam a Internet.

Nesta pesquisa, antes de ir a campo coletar os dados, elaboramos um questionário modelo e o aplicamos em usuários de um telecentro, a fim de validar as questões, evitar repetições ou deixar de fazer perguntas importantes.

O questionário aplicado aos funcionários de *lanhouses* foi composto por três perguntas e teve como intenção levantar com que finalidades os frequentadores utilizavam o local, qual era a faixa etária desses usuários e o que significava a inclusão digital para esse funcionário.

Já a entrevista, consideramos que, entre as técnicas disponíveis para a coleta de dados em pesquisa qualitativa, é uma das mais adequadas. Segundo Rizinni (1999, p. 62), a entrevista consiste “numa conversa intencional” quando se deseja explorar o assunto em profundidade.

Foi, portanto, visando explorar as concepções que os promotores sociais têm acerca da inclusão digital, quais as atividades que realizam nos telecentros para promovê-la que utilizamos entrevistas em nosso contato com as coordenadoras da FME e com os monitores de telecentros.

Por se tratar de entrevista semiestruturada, algumas questões foram previamente formuladas, sendo, contudo, necessário modificações ao longo do processo, em que perguntas foram suprimidas, outras inseridas.

Com o objetivo de deixar os entrevistados à vontade, agendamos as entrevistas no ambiente de trabalho, iniciando as gravações somente alguns minutos após livre conversação, quando eles estivessem confortáveis com o gravador. Em todas as entrevistas, os sujeitos foram encorajados a falar, mas muitas vezes fugiram ao tema, levando a pesquisadora a retomar e aprofundar pontos de interesse.

Em se tratando de entrevistas, optamos por não fazê-las com funcionários de *lanhouses* por consideramos que essas se atrelam ao mercado, no sentido de comercializar as conexões e não de instrumentalizar a população de baixa renda. Não havendo, portanto, necessidade de entrevistas para desvendar os objetivos das *lanhouses* e as atividades que nelas são desenvolvidas.

Esses estabelecimentos se prestam a disponibilizar computadores conectados à Internet por um determinado valor, o que permite inferir que não há qualquer intenção e ou pretensão com a inclusão digital de seus usuários. Para além do acesso à Internet, os funcionários que lá atuam vendem serviços, tais como impressão de documentos, cópias de CD's, envio de e-mails, confecção de arquivos, diferentemente dos telecentros, que tencionam prestar ação social à população.

Assim, o questionário mostrou-se um instrumento suficiente para saber com quais finalidades as pessoas se utilizam daquele espaço.

3.1 Características dos telecentros e *lanhouses*

Os telecentros

Os telecentros são espaços gratuitos com computadores conectados à Internet para uso da população de baixa renda. Esses estabelecimentos, tanto podem ser vinculados a instâncias governamentais como não governamentais (ONG), bem como a entidades religiosas.

Os vinculados a instâncias governamentais estão sob responsabilidade da Fundação Municipal de Educação, que criou uma coordenação especial para gerenciar e administrar esses estabelecimentos. Cabe a essa coordenação verificar a viabilidade de novos proponentes; contratar e treinar monitores; normatizar o uso dos espaços; estabelecer duração, periodicidade e teor dos cursos; armazenar informações com relação à frequência dos usuários e avaliar o andamento das atividades.

Nos telecentros vinculados à ONGs, a coordenação é responsável pelo cadastramento de usuários; pela definição de regras de utilização dos computadores, tais como tempo permitido para o acesso à Internet e *sites* proibidos; e estabelecer junto aos voluntários (em sua maioria, alunos do ensino superior) as atividades de aprendizagem de informática básica.

Os telecentros vinculados às instituições religiosas localizam-se em salas no interior dessas instituições, e a ênfase maior é dada ao curso de informática com a aprendizagem de aplicativos para a edição de textos, planilhas e apresentações de *slides*.

Do ponto de vista da organização espacial, os telecentros – quer atrelados à Fundação, ONGs ou quer atrelados a instituições religiosas – se assemelham. No que concerne aos equipamentos, eles possuem computadores antigos, banda larga – que não é ágil – não há impressoras, drives de CD ou DVD, portas *USB* e caixas de som. Entre os telecentros pesquisados, somente um não possuía máquinas quebradas. Os demais estavam permanentemente aguardando manutenção.

Para o levantamento e mapeamento do número e localização dos telecentros situados no Município de Niterói, recorreremos ao banco de dados do ONID. Nele, verificamos a existência de vinte e três telecentros cadastrados, assim distribuídos: dezesseis da Fundação Municipal de Educação (FME); cinco da Secretaria Municipal de Ciência e Tecnologia (SMCT); um de uma ONG; e um que, apesar de cadastrado, não foi encontrado.

Visando estabelecer o campo de coleta de dados, efetuamos um mapeamento e observamos que o quantitativo de estabelecimentos cadastrados não correspondia à realidade. Como o cadastramento de telecentros no banco de dados do ONID é feito de forma voluntária, é possível que haja outros estabelecimentos em funcionamento, porém, não cadastrados ou, mesmo que cadastrados, estejam inativos ou não existam. Evidência disso foi que, ao invés de vinte e dois telecentros em funcionamento, após contatos telefônicos e visitas

aos endereços que constavam no banco de dados, detectamos que há apenas treze unidades em atividade, das quais dez são mantidas pela FME, uma é de responsabilidade da SMCT, uma é vinculada a uma ONG e uma inserta em um núcleo de formação profissional para jovens.

Com relação à seleção de telecentros para a participação na pesquisa, inicialmente, excluimos dois estabelecimentos: o vinculado à SMCT e o que se localizava no núcleo de formação profissional.

O telecentro da SMCT situava-se em um terminal rodoviário de grande circulação, proporcionando um alto número de usuários que poderiam contribuir com dados significativos para esta pesquisa; entretanto, a coordenação desse estabelecimento não autorizou a gravação de entrevistas. Consideramos, então, que a comparação de dados, que só poderiam ser obtidos por meio de registros e observações da pesquisadora, entre esse telecentro e os outros que, além de registros e observações, nos concederiam suas falas, não nos permitiriam analisar adequadamente as concepções de inclusão digital dos sujeitos.

Ainda com relação a esse telecentro excluído, cabe mencionar que, embora possua características físicas e atividades semelhantes aos telecentros geridos pela FME, afirma tratar-se de projeto diferente. A SMCT, ao nos apresentar os objetivos desse projeto, enfatizou a inclusão social. O seu diferencial seria a ênfase na inserção da população desempregada no mercado de trabalho, uma vez que o curso de informática básica os qualificaria.

O outro telecentro que foi descartado limita-se a uma pequena sala que comporta apenas cinco computadores (sendo um deles o provedor), dos quais dois estavam quebrados. Devido à pouca representatividade junto à comunidade que esse local possuía, percebemos que a clientela era também escassa, por isso, não o consideramos significativo para esta pesquisa.

Prosseguindo com a seleção de telecentros para constituir o campo de pesquisa, dos onze restantes, um atrelado à FME situava-se em uma instituição de amparo ao idoso, incompatibilizando esse público-alvo com os sujeitos desejados para esta pesquisa. Outros dois, igualmente de responsabilidade da FME, localizados em favelas, não se mostraram adequados com relação à segurança, já que a pesquisadora não residia no local e só poderia freqüentá-los com a autorização da Associação de Moradores dessas comunidades.

Visando selecionar quatro dentre os sete telecentros restantes da Fundação, consideramos os que apresentaram facilidade de acesso, monitores de acordo em nos conceder entrevistas e estavam situados próximos a escolas, nos permitindo encontrar o público desta pesquisa.

O último telecentro selecionado foi o de responsabilidade da ONG, pois, além da facilidade de acesso e do mesmo público de jovens, também foi considerado relevante por seu pioneirismo, se constituindo no primeiro projeto de inclusão digital realizado em Niterói.

Doravante designaremos os telecentros por T1, T2, T3, T4 e T5; os monitores por M1, M2, M3, M4 e M5 e a pesquisadora por E1.

Tratando mais especificamente dos quatro telecentros vinculados à FME, fomos informados de que todos foram implantados há, aproximadamente, dez anos. No entanto, segundo depoimento das coordenadoras, não é possível precisar a data exata, visto que todos foram inaugurados em uma determinada gestão política e reinaugurados em outra.

Buscando entender as motivações políticas que geraram o Projeto Telecentro nessa Fundação, questionamos os seus objetivos e fomos informados de que, desde a implantação, a meta foi sempre a mesma, a de ampliar a inclusão digital da população carente. O Projeto em sua totalidade sofreu algumas reformulações ao longo do tempo. Tais reformulações dizem respeito à diminuição do número de monitores por estabelecimento, a flexibilização dos planos de aula nos cursos de informática básica e a alteração no perfil dos monitores contratados (antes alunos dos cursos de Pedagogia e Serviço Social, agora alunos de Análise de Sistemas, Tecnólogos e afins).

Com relação ao funcionamento desses estabelecimentos, fomos informados de que os telecentros da FME possuem horários, normas de conduta, regras de funcionamento e sanções comuns a todos. Referindo-se ao horário, teoricamente, iniciam suas atividades às oito horas e as encerram às dezessete horas. Nas salas de telecentro, não é permitido alimentar-se ou fazer uso do celular. Os jovens e os monitores devem atender suas ligações fora do recinto. Há igualmente restrições com relação ao uso da Internet. O acesso ao *MSN*, *Orkut*, *Facebook* e *Twitter* só pode ser feito por maiores de dezesseis anos, e *sites* de conteúdos impróprios (pornografia e violência) são proibidos e em parte bloqueados. As punições para os que infringem essas normas vão desde advertência oral à suspensão temporária do direito ao uso do espaço.

Segundo observamos e também informados pela Fundação, o número de telecentros em atividade muda com alguma frequência. Os motivos mais comuns são: o hiato de tempo entre o término de contrato de monitores, a contratação e treinamento de novos e o término da parceria entre o proponente e a FME.

Apesar de parecidos em atividades, cada telecentro possui especificidades distintas. T1 foi o pioneiro em ações para a inclusão digital em Niterói. Segundo a coordenação local, esse estabelecimento tem por objetivo maior realizar e apoiar ações socioeducativas junto às

comunidades e suas lideranças, bem como desenvolver programas em parcerias com escolas e universidades da rede pública de ensino. Sua missão é formar, capacitar, treinar e reorientar a criança e o adolescente para um desenvolvimento integral e sadio, ajustando-os ao seu ambiente familiar, escolar e comunitário. Não se restringem ao telecentro, prestam apoio pedagógico a alunos da rede pública encaminhados pela Secretaria de Educação e Conselho Tutelar e oferecem cursos de informática para jovens e adultos. Tal como os todos os outros telecentros, permite a utilização livre de computadores após o cadastramento do usuário.

O T2 atende à clientela diversificada: idosos, moradores de rua, crianças, estudantes em pesquisas escolares e jovens em busca de cursos de introdução à informática e/ou confecção de currículos. Está situado próximo à FME, em prédio público, em sala ao lado de uma biblioteca. Parte do público que não encontrou na biblioteca as informações de que precisava para realizar pesquisas dirige-se ao local.

O T3 localiza-se no acesso a uma favela e estrategicamente próximo a outros dois projetos da Prefeitura: uma biblioteca e um posto médico. Em nossas visitas, os computadores permaneceram ocupados por todo o tempo; entretanto, não eram apenas jovens estudantes que procuravam o local. Trabalhadores desempregados e senhoras donas de casa também participavam dos cursos de informática. Nesse, a presença de um “coordenador local”, morador da comunidade e, pelo que observamos, membro da Associação de Moradores, se fez notar. Esteve próximo ao M3 durante toda a entrevista e respondeu no lugar dele as perguntas relativas aos equipamentos, criticando até a manutenção dos computadores e a velocidade da banda larga.

Dentre os telecentros da FME, T4 é considerado modelo. Situa-se em área nobre de um bairro modesto, cercado por cinco escolas públicas e com frequência alta de jovens, a ponto de haver filas de espera e agendamentos. Foi o primeiro a ser inaugurado, possui vinte computadores conectados, igualmente distribuídos em duas salas, sendo dez para livre utilização e os outros destinados a cursos. As atividades são intensas. É o único no qual trabalham dois monitores por turno. Enquanto um ministra o curso, o outro se alterna entre tirar dúvidas dos usuários quanto à navegação, inserir em planilha o nome de todos os presentes e realizar as novas marcações. Todos os outros três telecentros da FME são mais modestos.

O T5 ocupa uma sala em prédio sem conservação alguma. Nesse recinto, há atendimento multidisciplinar a dependentes químicos, sendo esses também os principais usuários do telecentro. Comparando-o aos outros telecentros, esse foi o que apresentou as piores instalações e a menor frequência de usuários. É importante ressaltar que não há boa

divulgação nem sinalização dos telecentros T2 e T5, que acabam sendo utilizados basicamente por residentes próximos a eles.

As Lanhouses

No que concerne às *lanhhouses*, por serem, em sua maioria, estabelecimentos que atuam “na informalidade”, não foi possível precisar seu número no município. O que percebemos ao longo dos dois últimos anos é a diminuição desses estabelecimentos em bairros de classe média e alta e seu deslocamento para periferias e favelas. Observando que o CGI (2010, p. 4) aponta para o aumento de computadores domésticos com acesso à Internet nas classes A, B e C, a hipótese é de que eles sejam acessíveis a essas classes; no entanto, ainda caros para a população de baixa renda. Das nove *lanhhouses* já conhecidas entre 2008 e 2009, três fecharam. Foram aplicados questionários aos usuários e funcionários em seis estabelecimentos com localização e aspectos físicos distintos. As *lanhhouses*, de agora em diante, se denominarão L1, L2, L3, L4, L5 e L6 e seus funcionários, respectivamente, F1, F2, F3, F4, F5 e F6.

L1 está situada em um hipermercado de grande circulação no centro da cidade. É o estabelecimento que possui maior número de computadores (20) e melhores instalações. Em um primeiro contato, F1, com ares de desconfiança, não se mostrou disposto a participar da pesquisa. Reação que foi detectada em cinco das seis *lanhhouses* investigadas. Em uma segunda visita, ao invés de propor o preenchimento do pequeno questionário, a pesquisadora conversou informalmente sobre os dados que desejava obter e, ao finalizar, executou tais registros, sempre perguntando (a entrevistadora) se compreenderam corretamente as respostas. Apesar da localização acessível e de dependências confortáveis, L1 está frequentemente vazia. Nas palavras de F1, mesmo a população que frequenta *lanhhouses* não “simpatiza” com o local. Essa informação nos remeteu ao discutido anteriormente no primeiro capítulo deste trabalho, com relação ao fato de esses locais se constituírem em espaços de socialização dos jovens. Não nos pareceu que muitos jovens frequentem um hipermercado e que nele se socializem. Possivelmente, procurem *lanhhouses* próximas as suas residências ou escolas.

L2 também se situa no centro de Niterói, dentro de uma galeria de grande movimento comercial. Constitui-se em um espaço pequeno, com cinco computadores e movimentação intensa de clientes. A recepção é apertada, o local não é bem iluminado, porém, não é completamente escuro. Para justificar a ausência de interesse em participar da pesquisa, L2

alegou estar bastante ocupado. Após enfatizar que o questionário era composto de apenas três perguntas simples, se prontificou a respondê-lo. Suas respostas foram evasivas como se buscasse a neutralidade do discurso.

A última *lanhouses*, situada no centro do município, L3, localiza-se próxima ao *campus* de uma universidade pública. Sua fachada de vidro é coberta de insulfilme escuro e não é possível enxergar o seu interior; entretanto, o espaço é bem iluminado. Possui dez computadores em rede e oferecem serviços diversificados, os quais já mencionamos anteriormente. F3 se prontificou de imediato a responder ao questionário.

L4 situa-se em um bairro de classe média alta, numa das ruas de maior movimento comercial, próxima a uma escola. Segundo nos informou F1, já houve maior procura; hoje é pequeno o número de clientes. Dispõe de quinze computadores conectados à Internet, seu ambiente é escuro e a de falta de manutenção de bancadas e cadeiras é evidente. Frisamos que se trata de um estabelecimento sem concorrência próxima.

Com relação às duas últimas *lanhouses* visitadas, L5 e L6, estão situadas em um mesmo bairro de moradores de baixa renda. L5 possui dez computadores e, em visita realizada, constatamos a presença de um grupo de amigos entretidos em *games on line*.

L6 está próxima a T4 e a escolas públicas. Possui seis computadores conectados.

3.2 Características dos usuários de telecentros e *lanhouses*

Para a caracterização dos jovens usuários de telecentros e *lanhouses*, nos valem das três primeiras perguntas do questionário, que nos permitiram conhecer a idade, o gênero e a renda familiar desses sujeitos. Dos cinquenta questionários aplicados em telecentros, onze foram invalidados, restando trinta e nove. Os mesmos questionários aplicados às *lanhouses* resultaram em trinta questionários válidos e vinte inválidos, devido ao preenchimento incompleto e/ou idade fora da faixa etária estabelecida. Os questionários foram tabulados e serão apresentados a seguir para melhor visualização dos dados.

Tabela 1 – Faixa etária dos usuários de telecentros

<i>Idade</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T4</i>	<i>T5</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
15 anos	3	1	2	4	1	28	11
16 anos	1	-	-	4	2	18	7
17 anos	1	2	-	4	2	23	9
18 anos	-	2	2	2	-	16	6
19 anos	-	-	-	2	-	5	2

20 anos	-	-	-	4	-	10	4
Total	5	5	4	20	5	100	39

Com relação à faixa etária, verificamos (tab. 1) que predominam nos telecentros os usuários de 15 anos (28%), seguido dos de 17 anos (23%). Se agruparmos todos os usuários em dois segmentos, de 15 a 17 anos e de 18 a 20 anos e os compararmos, notaremos que predomínio dos mais jovens é significativamente maior (69%) do que dos mais velhos (31%). Portanto, a concentração maior de usuários de telecentros está entre os mais jovens.

Tabela 2 – Faixa etária dos usuários de *lanhouse*

<i>Idade</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L4</i>	<i>L5</i>	<i>L6</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
15 anos	-	2	-	-	3	-	17	5
16 anos	-	3	1	-	1	-	17	5
17 anos	-	1	1	2	2	-	20	6
18 anos	-	-	2	1	1	-	13	4
19 anos	3	-	1	-	-	-	13	4
20 anos	1	-	-	1	1	3	20	6
Total	4	6	5	4	8	3	100	30

Com relação às *lanhouses*, como podemos observar na tabela 2, a frequência é mais homogênea. O maior percentual de frequentadores foi igual em duas idades, 17 e 20 anos, seguidos dos igualmente empatados, 15 e 16 anos. Aos agrupar as idades como o realizado com os usuários de telecentros, observamos que o segmento dos mais novos fica em ligeira vantagem, pois se constituem em 54% contra 46% dos mais velhos.

As tabelas três e quatro evidenciam o gênero que predomina tanto em telecentros quanto em *lanhouses*: o masculino.

Tabela 3 – Gênero dos usuários de telecentro

<i>Gênero</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T4</i>	<i>T5</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Masculino	3	4	2	12	4	64	25
Feminino	2	1	2	8	1	36	14
Total	5	5	4	20	5	100	39

Em telecentros, este percentual foi de 64% para o gênero masculino e 36% para o gênero feminino.

Tabela 4 – Gênero dos usuários de *lanhouse*

<i>Gênero</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L4</i>	<i>L5</i>	<i>L6</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Masculino	3	3	2	2	4	3	57	17
Feminino	1	3	3	2	4	-	43	13
Total	4	6	5	4	8	3	100	30

Nas *lanhouses*, estes foram, respectivamente, 57% e 43%.

Tabela 5 – Renda familiar dos usuários de telecentro

<i>Renda</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T4</i>	<i>T5</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Até um salário mínimo	2	2	1	4	3	31	12
De um a três salários mínimos	3	3	2	7	2	43	17
De três a cinco salários mínimos	-	-	1	6	-	18	7
De cinco a oito salários mínimos	-	-	-	3	-	8	3
Acima de oito salários mínimos	-	-	-	-	-	-	-
Total	5	5	4	20	5	100	39

Na questão renda familiar, a maior concentração de respostas nas primeiras faixas nos permitiu confirmar o baixo poder aquisitivo desses usuários. Nesse quesito, a maior concentração de usuários de telecentros está nas duas primeiras faixas; até um e de um a três salários mínimos. Esses dois segmentos totalizam 74% dos entrevistados. O percentual que tem rendimentos de três a cinco salários é de 18%. O menor percentual encontrado foi no segmento de cinco a oito salários mínimos e não houve qualquer indivíduo que possuísse renda familiar superior a isso.

Tabela 6 – Renda familiar dos usuários de *lanhouse*

<i>Renda</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L4</i>	<i>L5</i>	<i>L6</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Até um salário mínimo	-	2	1	1	-	-	13	4
De um a três salários mínimos	2	1	1	1	2	3	33	10
De três a cinco salários mínimos	2	2	2	2	3	-	37	11
De cinco a oito salários mínimos	-	-	1	-	2	-	10	3
Acima de oito salários mínimos	-	1	-	-	1	-	7	2
Total	4	6	5	4	8	3	100	30

Em se tratando de *lanhouses*, constatamos um acréscimo na renda familiar. Observamos que, no segmento mencionado anteriormente, 46% dos usuários possuem renda de até três salários mínimos. Se compararmos as *lanhouses* com os telecentros, observaremos que o percentual de sujeitos que possui rendimentos de três a cinco salários (37%) é bem mais alto. Nesses estabelecimentos, 7% dos jovens possuem renda familiar acima de oito salários, evidenciando que quanto maior a renda, mais possibilidades de pagar pelo acesso têm esses usuários.

Quanto ao lazer

Na questão relativa ao lazer, visávamos saber se as visitas a telecentros e *lanhouses* também eram citadas como atividades recreativas. E, conforme prevíamos, além de menções aos esportes, o jogo de futebol era o grande destaque; as idas à praia e às igrejas; os jogos de celular; os games manuais; também o acesso à Internet em ambos os locais foram citados. Destacamos que algumas atividades que supúnhamos serem citadas, ainda que em baixa frequência, tais como assistir a peças de teatro ou leitura de literatura, não foram citadas, conforme se verifica a seguir.

Tabela 7 – Usuário de telecentro – O que é lazer para você? (O que você faz para divertir?)

<i>Atividades de lazer</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T4</i>	<i>T5</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Jogar futebol	2	3	2	11	2	16	20
Jogar games manuais	1	2	1	8	2	11	14
Jogar na Internet	1	-	1	10	3	12	15
Navegar na Internet	4	5	4	12	4	23	29
Sair com amigos	1	1	2	9	3	13	16
Ir à praia	3	1	1	3	-	6	8
Ir à igreja	1	1	2	-	2	5	6
Ir ao cinema	2	-	1	2	-	4	5
Ir ao shopping	2	-	2	3	1	6	8
Dançar	1	-	-	-	1	2	2
Fazer caminhadas	-	-	1	1	-	2	2
Total	18	13	17	59	18	100	125

Os percentuais registrados na tabela 7 evidenciam a preferência da navegação na Internet como atividade de lazer. Este foi o item com maior percentual. Dos sujeitos usuários de telecentros, 23% afirmaram que se divertem navegando na Internet. Em segundo lugar, encontramos o futebol e, em terceiro, os jogos na Internet. Ao agruparmos as atividades relacionadas à navegação e aos jogos na Internet, encontramos 35% que usufruem o seu tempo de lazer em conexões no ciberespaço.

Tabela 8 – Usuário de *lanhouse* – O que é lazer para você? (O que você faz para divertir?)

<i>Atividades de lazer</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L4</i>	<i>L5</i>	<i>L6</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Jogar futebol	2	3	2	3	2	1	14	13
Jogar games manuais	2	2	1	2	2	1	11	10
Jogar na Internet	2	2	1	2	5	1	14	13
Navegar na Internet	2	5	4	3	7	2	26	23
Sair com amigos	3	1	2	2	1	2	12	11
Ir à praia	-	1	1	2	3	-	8	7
Ir à igreja	-	-	-	-	1	-	1	1
Ir ao cinema	-	-	1	2	2	-	6	5
Ir ao shopping	1	-	2	1	2	1	8	7
Dançar	-	-	-	-	-	-	-	-
Fazer caminhadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	12	14	14	17	25	8	100	90

No grupo de usuários de *lanhouse*, o percentual de navegações (26%) e de jogos na Internet (14%) também é elevado. Observamos que o item jogar futebol empata com os jogos *on line*, ambos com 14% da preferência dos jovens. Unindo a navegação e os jogos temos 40% das preferências relacionadas ao mundo virtual.

Quanto ao local onde aprendeu a utilizar o computador

Com relação ao local onde os jovens participantes desta pesquisa fizeram seus primeiros contatos com a Internet, observamos que entre os usuários de telecentro, a maior incidência foi na *lanhouse* (38%), seguido do telecentro (23%). Outro lugar que teve percentual significativo foi a escola (18%). A casa, o curso e a casa de amigos ou parentes foram pouco mencionados. Unindo os dois locais desta pesquisa, telecentros e *lanhouses*, registramos o percentual de 61%, confirmando-os como locais significativos para a aprendizagem inicial da informática.

Tabela 9 – Local onde o usuário de telecentro aprendeu a utilizar o computador?

<i>Local</i>	T1	T2	T3	T4	T5	%	Total
Casa	-	-	-	2	1	8	3
Curso	1	-	1	1	-	8	3
Lanhouse	2	2	2	8	1	38	15
Escola	1	2	1	3	-	18	7
Telecentro	1	1	-	5	2	23	9
Casa de amigo ou parente	-	-	-	1	1	5	2
Total	5	5	4	20	5	100	39

Tabela 10 – Local onde usuário de *lanhouse* aprendeu a utilizar o computador?

<i>Local</i>	L1	L2	L3	L4	L5	L6	%	Total
Casa	2	1	-	-	-	-	10	3
Curso	1	-	-	-	-	-	3	1
Lanhouse	2	3	3	2	3	2	50	15
Escola	2	1	2	-	-	-	17	5
Telecentro	1	-	-	2	1	1	17	5
Casa de amigo ou parente	-	1	-	-	-	-	3	1
Total	8	6	5	4	4	3	100	30

Nas *lanhouses* o panorama mostrou pequena modificação, com destaque para as escolas. A *lanhouse* (50%) ficou em primeiro lugar, seguida da escola e telecentro (17%). Com relação ao telecentro e à *lanhouse*, juntos são responsáveis por 67% dos primeiros usos do computador.

Quanto à frequência em telecentros

Ao questionarmos os jovens usuários de telecentros acerca da frequência de suas visitas a esses estabelecimentos, em primeiro lugar, obtivemos a resposta de três a quatro vezes por semana (41%), em segundo lugar, cinco ou seis vezes por semana (36%), seguidos de uma ou duas vezes por semana (15%). Em último lugar, a opção raramente, com 8% da frequência. Ressaltamos que nenhum usuário de telecentro pode frequentá-lo diariamente ou seis vezes por semana, uma vez que tais estabelecimentos funcionam de segunda a sexta-feira. Os usuários que afirmaram visitar os telecentros de segunda a sexta-feira representam este percentual de 36% a que nos referimos anteriormente.

Tabela 13 – Usuário de telecentro – frequência de visitas ao telecentro

<i>Frequência</i>	L1	L2	L3	L4	L5	%	Total
Diariamente	-	-	-	-	-	-	-
5 ou 6 vezes por semana	2	3	2	5	1	36	14
3 ou 4 vezes por semana	2	2	2	8	2	41	16
1 ou 2 vezes por semana	1	-	-	5	-	15	6
Raramente	-	-	-	2	1	8	3
Total	5	5	4	20	5	100	39

Tabela 14 – Usuário de *lanhouse* – frequência de visitas ao telecentro

<i>Frequência</i>	L1	L2	L3	L4	L5	L6	%	Total
Diariamente	-	-	-	-	-	-	-	-
5 ou 6 vezes por semana	1	1	2	1	-	1	20	6
3 ou 4 vezes por semana	2	1	1	1	1	-	20	6
1 ou 2 vezes por semana	3	3	-	-	1	1	27	8
Raramente	2	1	2	2	2	1	33	10
Total	8	6	5	4	4	3	100	30

Com relação à frequência das visitas dos usuários de *lanhouses* em telecentros, verificamos que o maior percentual de respostas foi no item raramente (33%), seguido de uma ou duas vezes por semana (27%), em terceiro lugar temos o empate entre cinco ou seis vezes por semana e três ou quatro vezes por semana (20%).

Quanto à frequência em *lanhouses*

Quando questionados acerca da frequência em *lanhouses*, os usuários de telecentros nos informaram que, em sua maioria, a frequentam de três a quatro vezes por semana (28%),

em seguida temos os frequentadores diários (23%), os frequentadores eventuais (uma ou duas vezes por semana (21%), os frequentadores assíduos (cinco ou seis vezes por semana) 18% e, em último lugar, os frequentadores raros (10%). Estes dados nos evidenciam que, apesar de frequentarem os telecentros, estes jovens também visitam com frequência as *lanhouses*.

Tabela 11 – Usuário de telecentro – frequência de visitas à *lanhouse*

<i>Frequência</i>	T1	T2	T3	T4	T5	%	Total
Diariamente	3	1	1	4	-	23	9
5 ou 6 vezes por semana	1	1	1	3	1	18	7
3 ou 4 vezes por semana	-	2	-	5	4	28	11
1 ou 2 vezes por semana	1	-	2	5	-	21	8
Raramente	-	1	-	3	-	10	4
Total	5	5	4	20	5	100	39

Tabela 12 – Usuário de *lanhouse* – frequência de visitas à *lanhouse*

<i>Frequência</i>	L1	L2	L3	L4	L5	L6	%	Total
Diariamente	2	1	-	1	-	-	13	4
5 ou 6 vezes por semana	3	2	-	-	2	-	23	7
3 ou 4 vezes por semana	3	3	3	2	2	2	50	15
1 ou 2 vezes por semana	-	-	1	1	-	-	7	2
Raramente	-	-	1	-	-	1	7	2
Total	8	6	5	4	4	3	100	30

Observando os percentuais dos usuários de *lanhouses* com relação às suas visitas a esses locais, em primeiro lugar temos três a quatro vezes (50%), em segundo a frequência de cinco ou seis vezes por semana (23%), seguidos de diariamente (13%) e empatados, em último lugar, os frequentadores de uma a duas vezes por semana e os raros (7%).

Quanto às finalidades do uso da Internet nos telecentros e nas *lanhouses*

Esta questão é de suma importância para a pesquisa. As finalidades do uso da Internet quer em telecentros ou *lanhouses* informadas pelos usuários atrelam-se aos depoimentos dos monitores e nos permitem concluir se há contradições no que os jovens dizem fazer nesses locais e no que os monitores nos informam que eles fazem. Nesse caso, observamos as concordâncias dos discursos. Conforme acompanharemos nas tabelas 17 e 18, a seguir, os maiores percentuais foram encontrados no uso comunicacional da Internet (navegações em Orkut, MSN, Twitter e Facebook).

Tabela 17 – Usuário do telecentro – Para quais finalidades você utiliza o telecentro?

<i>Finalidades</i>	T1	T2	T3	T4	T5	%	Total
Jogar <i>on line</i>	2	1	1	9	2	15	15
Jogar <i>off line</i>	1	1	-	6	2	10	10
Acessar <i>sites</i> do Governo	1	-	-	4	-	5	5
Pesquisar	1	2	2	6	2	13	13
Estudar à distância	-	-	-	1	-	1	1
Curso de informática básica	3	3	2	12	3	23	23
Orkut, MSN, Twitter, facebook	4	5	3	17	4	33	33
Total	12	12	8	55	13	100	100

Os usuários de telecentros afirmaram, em sua maioria (33%), utilizar o telecentro para navegar no Orkut, MSN, Twitter ou Facebook. Em segundo lugar, foi significativo o percentual de usuários que frequentam os cursos de informática (23%); em terceiro lugar, a atividade mencionada foi jogar *on line* (15%); em seguida, temos as menções às pesquisas de uma forma geral (13%); os jogos *off line* (10%); e, em último lugar, o curso à distância, com apenas 1% do percentual geral.

Tabela 18 – Usuário de *lanhouse* – Para quais finalidades você utiliza o telecentro?

<i>Finalidades</i>	L1	L2	L3	L4	L5	L6	%	Total
Jogar <i>on line</i>	6	4	3	3	1	2	28	19
Jogar <i>off line</i>	1	2	1	2	1	1	12	8
Acessar <i>sites</i> do Governo	-	-	-	1	-	-	2	1
Pesquisar	2	2	4	2	2	1	19	13
Estudar à distância	-	-	-	-	-	-	-	-
Curso de informática básica	-	-	-	-	-	-	-	-
Orkut, MSN, Twitter, facebook	6	5	5	3	4	3	39	26
Total	15	13	13	11	8	7	100	67

Referindo-nos aos usuários de *lanhouses*, o mesmo uso comunicacional foi evidenciado. De todos os itens, o uso dos *sites* Orkut, MSN, Twitter ou Facebook foi o mais freqüente (39%); em segundo lugar, a atividade mais mencionada foi jogar *on line* (28%). Em terceiro lugar, os jovens apontaram para o uso da Internet com o intuito de pesquisar de forma genérica (19%); em seguida, o jogo *off line* (12%). Poucas foram as menções aos *sites* governamentais (2%), e nenhum usuário de *lanhouse* visita telecentros visando estudar a distância ou realizar cursos de informática básica.

Quanto à posse de computador doméstico com (ou sem) conexão à Internet

Quando questionados acerca da posse de computador doméstico com ou sem acesso à Internet, os usuários de telecentros nos informaram que, em sua maioria (54%), não possuem computador doméstico. Com relação aos jovens que possuem computadores, com conexão à Internet, temos 28%, ainda que, em muitos casos, esta conexão não seja rápida (linha discada), e sem acesso à Internet, temos 18%.

Tabela 19 – Usuário de telecentro – posse de computador doméstico com ou sem acesso à Internet

<i>Posse de computador</i>	<i>T1</i>	<i>T2</i>	<i>T3</i>	<i>T4</i>	<i>T5</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Não	2	3	2	11	3	54	21
Sim, sem acesso à Internet	2	1	-	2	2	18	7
Sim, com acesso à Internet	1	1	2	7	-	28	11
Total	5	5	4	20	5	100	39

Tabela 20 – Usuário de *lanhouse* – posse de computador doméstico com ou sem acesso à Internet

<i>Posse de computador</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L4</i>	<i>L5</i>	<i>L6</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>
Não	3	4	3	3	2	2	57	17
Sim, sem acesso à Internet	4	1	2	-	1	-	27	8
Sim, com acesso à Internet	1	1	-	1	1	1	16	5
Total	8	6	5	4	4	3	100	30

Quando dirigimos a mesma pergunta ao usuário de *lanhouses*, conforme acompanhamos na tabela 20, percebemos que o percentual de jovens que não possui computadores domésticos se assemelha aos de usuários de telecentros. São 57% contra 43% que os possuem. Notamos uma inversão na questão do acesso à Internet, pois a maioria (27%) não dispõe de conexões domésticas, e a minoria (16%) consegue conectar-se de alguma forma.

3.3 Análise das entrevistas

Para análise das entrevistas, fizemos, inicialmente, a delimitação do *corpus*, ação fundamental no tratamento dos dados, uma vez que não seria viável analisar todo o material transcrito. Esta delimitação é necessariamente uma manipulação prévia do material pelo pesquisador, que reúne os trechos que melhor elucidam as perguntas, bem como também os apresenta em uma sequência coerente. Além disso, temos em vista que apenas palavras não garantem “uma compreensão sem falhas da mensagem” (PERELMAN, OLBRECTHS-TYTECA, 2002, p.31). Informamos que consideramos o contexto, as expressões verbais e não-verbais por quem e para quem foram ditas.

Para a redução do material, retiramos os trechos estritamente necessários e os critérios devem ser claros e de fácil identificação, não devendo causar dúvidas sobre se um extrato deve ou não ser abandonado.

Castro (1997) sugere que, em uma primeira redução, as falas ditas apenas para manter a atenção do ouvinte ou aquelas que se dirigem à pessoas não envolvidas com o tema sejam desprezadas. É também o momento em que procuramos dividir o *corpus* em unidades manipuláveis, a fim de organizá-lo por meio de codificações, categorizações ou tipologias.

Após a delimitação do *corpus*, buscamos a reconstrução dos argumentos e os classificamos. A construção argumentativa caracteriza-se por procedimentos de ligação e dissociação. Quando aproximam elementos distintos, solidarizando-os e valorizando-os positiva ou negativamente, são de associação; já quando buscam a ruptura, separando elementos unidos, são ligações de dissociação. Os argumentos podem ser de três tipos: os quase lógicos, os fundados sobre a estrutura do real e os que fundam a estrutura do real. Em linhas gerais: os quase lógicos se parecem com os raciocínios formais – apesar de expressos em linguagem cotidiana, lembram enunciados científicos; os fundados sobre a estrutura do real assemelham-se a explicações apoiadas em experiências, utilizando relações do tipo causa/efeito, meio/fim, entre outras; os que fundam a estrutura do real criam relações novas entre coisas, partindo das particularidades para as generalizações. É possível que um mesmo argumento atenda a mais de uma categoria (CASTRO, 1997, p. 83-84).

Assim, seguimos os passos: constituição do *corpus*, formando uma sequência coerente com trechos mais ricos, busca na fala e também nos implícitos a resposta à questão proposta, marcação das ideias centrais, levantamento das teses e dos argumentos, explicitação da tipologia, montagem dos esquemas, interpretações decorrentes e apresentação de evidências (*Op. Cit.*, p.253).

Das cinco entrevistas realizadas com os monitores de telecentros selecionamos o *corpus* de análise no intuito de responder a três questões: O que é inclusão digital? Quais as atividades realizadas neste telecentro? Estas atividades promovem a inclusão digital de seus usuários?

Nos telecentros cada monitor participou a sua maneira e de acordo com sua disponibilidade. Em dois deles, os monitores agendaram um horário exclusivo para a pesquisadora; nos outros três, a entrevista se deu durante interrupções das atividades (aulas do curso ou monitoramento).

Pergunta 1: O que é inclusão digital?

Entrevista 1

Durante a gravação da entrevista em T1, que durou aproximadamente trinta minutos, a coordenadora nos detalhou a história de criação desse telecentro. A atuação da equipe junto a crianças e jovens carentes nos permitiu acompanhar as atividades do laboratório de informática e nos mostrou *softwares* e cartilhas utilizados com os adolescentes. A entrevistada expôs as suas concepções acerca do uso da informática e Internet para jovens. Em sua fala, o computador é visto como algo que aguça o interesse de todos, mesmo crianças e jovens analfabetos sentem vontade de manipulá-lo, talvez por isso as atividades de reforço e pesquisas escolares sejam em grande parte executadas no computador, e o livro didático não seja mais utilizado, a não ser para recortar gravuras para os trabalhos. Em seu discurso, a inclusão digital se remete à comunicação, ao acesso às informações e possibilidade de experimentar virtualidade no ciberespaço. Compara o acesso à Internet ao telefone, exaltando a mobilidade de ambos. O trecho mais elucidativo de sua resposta é o que define a inclusão digital como *um sistema em que você pode sentado numa cadeira, pode viajar pelo mundo*. Como verificamos no trecho abaixo:

MI- eu entendo por inclusão digital é, pessoas que, é, podem utilizar a informática como meio de se comunicar, como um meio de divulgar algum produto, meio de se comunicar com alguma pessoa, de falar a distância, como antigamente nós tínhamos o telefone. Que antigamente era tão difícil de ter um telefone em uma residência, hoje todo mundo tem um celular. É você estar incluído digitalmente dentro de um sistema que você pode, sentado numa cadeira, viajar o mundo.

Tendo em vista a clientela carente que frequenta esse espaço, *viajar pelo mundo* pode ser visto como uma oportunidade de participar de outra realidade que não a sua. Considerando o contexto dessa entrevista, para esses jovens, *viajar* se dá em navegações em locais onde haja essa possibilidade; jogar *games* em rede, competir com jogadores do mundo inteiro e ganhar; visitar virtualmente os mais belos estádios de futebol ou participar de redes virtuais com fotos e perfis que nem sempre condizem com a realidade são possíveis. As desigualdades sociais, que também se reproduzem no ciberespaço, não os impediriam de sonhar – e porque não dizer viver virtualmente uma outra história. A comparação da navegação no mundo virtual com uma viagem pelo mundo destaca a amplitude percebida para o ambiente. Quando frisa que isso é feito “sentado numa cadeira”, a locutora destaca também que muito é conseguido onde geralmente não se consegue nada.

Segundo a monitora, a importância da Internet se relaciona com a possibilidade de viver outro mundo, no qual viajar é ver o belo, o diferente, o novo, é *utilizar a informática como meio de se comunicar*, é consumir, ou melhor, é participar das relações de consumo, oferecendo produtos ou sabendo do que está sendo oferecido no ciberespaço, ainda que não se possa adquirir o que é oferecido (... *um meio de divulgar algum produto...*).

Sobre esse discurso, lançamos o que Baktin (2003, p. 94) denomina compreensão simpática, na busca de mais sentidos, no intuito de perceber se há nesse encontro o estabelecimento de diálogo entre M1 e a filosofia governamental.

Assim, entendemos que, na fala de M1, há dois pontos a discutir: a comunicação na sociedade do espetáculo e o consumo. Entretanto, percebemos que esses dois pontos se entrelaçam no dizer da entrevistada. Assim, convocamos Barber (2005) para corroborar a seguinte afirmação: nessa forma de pensar vigora somente a idéia de consumir, comunicar para consumir: a chamada cultura *McWorld*. Esse autor salienta que, com a disseminação dessa cultura, instalar-se-ia uma nova cultura globalizante e homogeneizante, colocada “em rede pelas tecnologias da informação, pelas trocas comerciais e pela indústria do espetáculo” (*Op. Cit.*, p. 42). E, nesse contexto, a Internet, como veículo de facilitação dos fluxos comunicacionais e celeiro de matérias publicitárias e *merchandisings*, aproxima a indústria dos consumidores, tornando-se o ambiente ideal para a expansão do consumo. A diversidade e a variedade de mercadorias encontram, de maneira cada vez mais rápida, o público consumidor (*Op. Cit.*, 2005, p. 42).

A participação é somente a de olhar sem ver. Será que assim é possível viver uma outra história rumo à transformação ou será que significa simplesmente sonhar?

Guareschi e Biz (2005), no que tange à comunicação, salientam que a construção da realidade é altamente influenciada pelos meios de comunicação e chamam a nossa atenção para a forma de como a mídia e a comunicação afetam a nossa subjetividade, uma vez que apresentam uma relação de “comunicação unidimensional e vertical”, na qual as respostas já nos são entregues sem diálogos. Não há sentir para transformar, pois o que nos é apresentado já foi sentido.

Assim, tal resposta sobre inclusão digital, vinculada ao consumo, à comunicação e à espetacularização, não garante que haverá inserção desse sujeito no mundo digital rumo à transformação.

Com relação à educação, sabemos que o livro didático está na pauta de discussões, sendo questionado como única fonte válida de saber. No entanto, aboli-lo totalmente, nos parece retirar da população escolar, que não têm acesso a jornais e revistas, mais uma fonte de

informações. Porém, nas palavras de M1, é preciso conformar-se a mudanças significativas, pois o livro didático foi abolido em sua instituição por estar ultrapassado, superado pelo fluxo de informações da Internet. Em suas palavras:

M1 - O livro acabou, o livro só tá na estante pra enfeitar, o livro que a gente usa aqui é só o de literatura.

A fala de M1 é forte com relação à utilização do livro didático. Dizer que o livro acabou contém vários significados se levamos em conta o lugar que o livro ocupa em ambientes educacionais. Acabou significa perda de importância, mas também que não é sequer necessária a sua presença nesses ambientes. Quando acrescenta que ele só está na parede para enfeitar, acrescenta mais desprestígio.

No entanto seu discurso não é desprovido de incompatibilidade, segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca (...) a fala ambígua nos permite dizer ou contradizer algo conforme a reação esboçada pelo interlocutor. Logo em seguida ela se utiliza deste recurso e se contradiz: [...] *a gente pede até que os livros doados para a estante sejam usados, **porque é uma pena recortar livros** [...].* Porque seria uma pena cortar livros didáticos, uma vez que esses recursos não têm mais valor (acabaram). Esta argumentação pode ser uma tentativa da locutora em se resguardar com relação ao dito acerca da desvalorização do livro, uma vez que desconhece as crenças da pesquisadora com relação a esse assunto.

Como o livro, objeto quase sagrado da educação, pode ter essa referência para uma educadora? O que a autorizou a dizer o que disse, o que seria um tabu entre educadores? Há várias hipóteses para responder estas perguntas: uma delas refere-se à clientela desta ONG.

Seria o próprio insucesso dos jovens encaminhados para o reforço escolar que justificaria a desvalorização do livro. Nas escolas públicas, freqüentadas por esses jovens, os livros didáticos não foram eficientes para promover a aprendizagem. Parece-nos que, para a monitora, a necessidade de reforço escolar apontava essa fragilidade e que a solução encontrada estaria na mudança de instrumento de aprendizagem. Em suma, a troca do livro pelo computador. Para ela, o acesso à Internet no telecentro proporcionaria informações mais atualizadas, de fontes diversificadas, em uma atitude mais condizente com a inserção das TIC no cotidiano.

Resumindo, a desvalorização do livro estaria se dando em função de uma comparação com o uso da Internet e tal recurso ocuparia o lugar do uso do livro, mostrado ineficaz. Haveria, nesse caso, uma mudança hierárquica: o computador ganha um valor no ambiente, superior ao livro didático utilizado na escola, que vem exatamente da comparação feita entre seus usos.

Tal pensar nos remete a Freire (1994, p. 145), quando adverte que “na compreensão mecanicista e autoritária da História, em que o futuro, desproblematizado, será o que tem de ser, o que já se sabe que será, a educação se reduz à transferências de receitas, de pacotes conteudísticos” (1994, p. 145). Decorrente dessa compreensão de que a educação se reduz a pacotes conteudísticos, possivelmente, é que se pensa o livro como um “amontoado de receitas”.

Outra hipótese se articula com a própria história de aprendizagem digital da monitora.

Se antes M1 não dominava o uso do computador, hoje enxerga as mudanças que este proporcionou ao seu trabalho quando nos diz:

M1 - *antes eu tinha medo do mouse, o mouse me mordida, hoje não, hoje sem computador metade do meu trabalho eu não posso fazer. Então, a inclusão digital passa a ser um mecanismo do seu dia a dia, NE (sic), uma necessidade do seu dia a dia.*

Se depois que aprendeu a usar o computador, suas atividades profissionais se tornaram mais ágeis ou mesmo mudaram de perfil, ao inserir os jovens nas tecnologias digitais, mais rapidamente estes estarão usufruindo desses benefícios, tal como ela usufruiu.

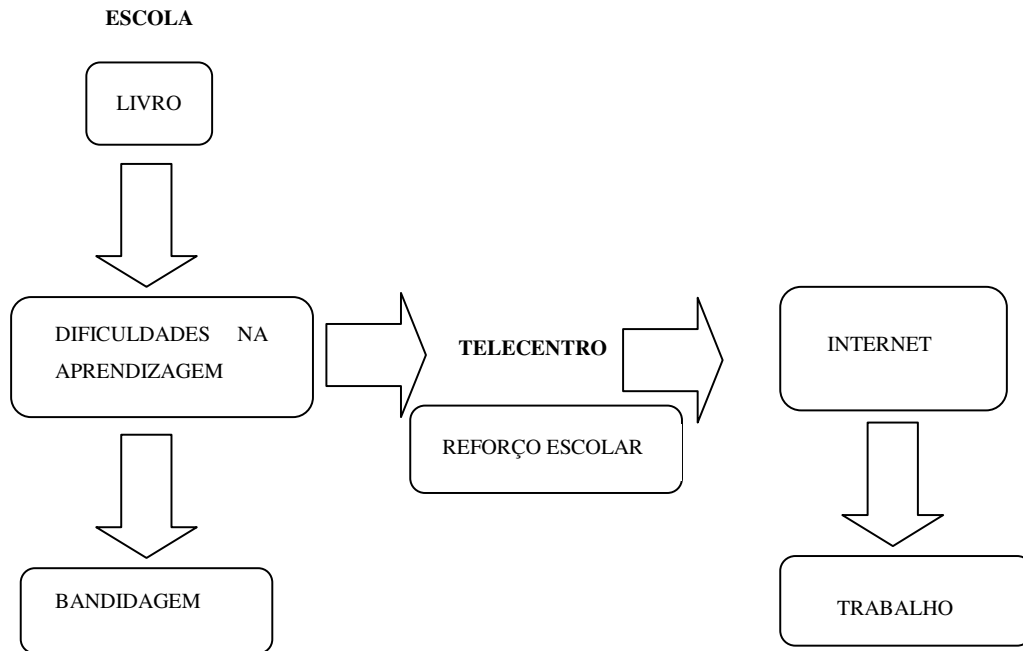
Desamparados, os frequentadores dessa ONG, ao chegarem à adolescência, têm duas possibilidades: prosseguem com a escolarização, informatizam-se e buscam um emprego ou se envolvem em contravenções. Em suas palavras, afirma: [...] *porque hoje em dia adolescente procura emprego, adolescente que não quer se envolver com bandidagem, com vida errada [...]*. Fica implícita uma oposição entre trabalho e bandidagem, ou seja, uma coisa invalida a outra. Esta segunda hipótese se relacionaria diretamente com a inserção do jovem no mercado de trabalho, considerando que para tal, o domínio da informática seria um pré-requisito. Sem a informática, portanto, restaria uma única opção para este jovem, a bandidagem. Seguindo essa linha de raciocínio, aprender informática oportuniza a entrada no mercado de trabalho, única opção para este jovem para fugir da criminalidade.

Remetendo-nos a sua fala inicial, consideramos que a sua tese com relação à inclusão digital seja: ***Por serem jovens pobres, só o ciberespaço possibilita viver uma realidade melhor.***

Os seus argumentos são:

1. A inclusão digital é o único caminho para o mercado de trabalho;
2. Estar no mercado de trabalho é a única alternativa à bandidagem.

Atrela-se a isto o fato de que a inclusão digital, sob sua ótica, é indispensável para o mundo do trabalho, e é neste mundo e não na bandidagem que ela espera inserir os jovens. O esquema a seguir elucida estes argumentos.



De acordo com a tipologia de argumentos, os mesmos podem ser classificados em quase-lógico com relação de reciprocidade. Quando compara os benefícios que a inclusão digital proporcionou à sua experiência profissional e supõe que o mesmo se dará com os jovens, apresenta argumentos que têm a aparência de raciocínios formais, e “a valorização da lógica formal nos tempos contemporâneos acrescenta um valor retórico a este tipo de argumento em função da aceitação que o estatuto de cientificidade encontra na maior parte dos auditórios. Parecer com enunciados científicos é um privilégio” (CASTRO, 1997, p. 84).

Entrevista 2

A entrevista realizada no telecentro **T2** aconteceu em dois momentos: no primeiro, M2 pediu que não utilizássemos o gravador, pois a FME ainda não tinha autorizado a sua fala. Esta monitora se mostrou bastante preocupada com esta questão, respondendo de forma evasiva e sempre reforçando que só poderíamos falar com mais detalhes do projeto de inclusão digital após a autorização da Fundação. Esse temor se devia ao fato de que frequentemente pessoas visitavam os telecentros no intuito de obter informações sobre seu funcionamento e, posteriormente, repassavam esses dados a políticos em campanha ou a jornalistas, que utilizavam as informações para propor projetos melhores em seus discursos ou apontar as falhas que encontravam. Ainda assim, nos foi permitido acompanhar uma aula, ver os programas instalados e conversar sobre as atividades lá realizadas, sem que houvesse registro.

No segundo momento, a fala já autorizada de M2 nos revelou, entre outras questões, as suas concepções acerca do papel do monitor e da importância dos telecentros na inclusão digital da população de baixa renda. A monitora em questão cursa Serviço Social e acredita na inclusão social por meio de projetos governamentais; entretanto, para ela, os projetos por si só não bastam, visto que a figura do monitor faz toda a diferença. É necessário que o mesmo se esforce para dar conta das mais diversas dificuldades do usuário que busca o telecentro. Segundo nos relatou, mesmo os analfabetos encontram possibilidades de se incluir digitalmente naquele espaço. Ela os “alfabetiza”, utilizando um *software* com este objetivo.

A primeira pergunta que fizemos a M2 foi: “Como é que você define a inclusão digital?”. É importante ressaltar que a resposta não foi obtida de forma direta e sim entrecortada por exemplos, como veremos a seguir:

E1 – você Fulana, como é que você define a inclusão digital? O que é, assim, bom, esse jovem incluído digital?

M2 – a partir do momento que você chega assim pra mim, eu não sei nada, eu nunca mexi no computador, a minha função é tentá-lo incluí-lo (sic) digitalmente.

A seguir, a monitor detalha o que considera as etapas da inclusão digital.

E1 – De que forma?

*M2 – primeira coisa, vou mostrar pra ele, o que é o computador, o que é um texto no power point, o que acontece, como funciona o monitor, o gabinete, como que é dentro, o mouse, o teclado. A partir daí, eu já posso trabalhar com ele primeiramente com o mouse, aí eu vou mostrar pra ele quais são as funções do mouse, quando eu ver que ele já tem uma certa agilidade, uma autonomia com o mouse, aí eu já passo pra parte do teclado. No teclado existe um programinha pra gente poder trabalhar com pessoas que não conhecem mesmo a área do teclado, a gente vai trabalhando aos poucos mesmo. **Aí vou incluí-lo digitalmente, entendeu, porque a pessoa vem aqui e não sabe nada.** No primeiro momento, vou passar [...] o mouse, depois o teclado, entendeu? Depois, eu vou prosseguir com o curso em diante, internet, email, entendeu? **Então pra mim, eu posso definir inclusão digital como um acesso, um meio de informação, pra quem realmente não tem acesso nenhum.***

As respostas de M2 acerca da inclusão digital evidenciam os acordos que ela busca estabelecer com seu auditório. Segundo suas falas, incluir digitalmente é dar o acesso às informações àqueles que não as possuem. A maneira como elenca as etapas desse processo, o passo a passo (primeiro familiarizar-se com o computador e adquirir destreza; depois, receber os conteúdos no curso de informática e, então, adentrar no mundo das conexões) dessa aprendizagem nos remete à imagem da escada a ser subida. Em geral, na Educação, essa ideia

é bastante utilizada em situações em que se deseja enfatizar o cumprimento de etapas para alcançar o resultado esperado.

Quando discursa sobre os que nada sabem e procuram o telecentro, nos questionamos: nada sabem da tecnologia? Ou nada sabem por que não possuem acesso algum às informações ou mesmo à escolarização? As respostas a essas questões não nos parecem claras, pois ora temos a impressão de que nada sabem das tecnologias quando nos diz que *a pessoa vem aqui e não sabe nada. [...] vou passar [...] o mouse, depois o teclado [...]*, ora nos parece que nada sabem por não terem acesso algum às informações quando afirma que *peessoas que não têm o conhecimento de nada, não sabem ler, não sabem escrever*, procuram os telecentros.

Seu papel de monitora se aproximaria ao de professora. A diferença é que esta atua em um novo suporte (teclado, *mouse*, monitor), diferente dos mais frequentemente utilizados na escola (lápiz, livro e papel) para a leitura e escrita. Prosseguirá com as aulas, ensinando ao usuário como utilizar os aplicativos básicos e a Internet; entretanto, não questiona o uso que farão dessa aprendizagem técnica. Acredita que, assim, cumpriu sua missão. Segundo ela, agora, ao receber o diploma pelas etapas concluídas, temos um incluído digital.

Em seu discurso destaca a importância da figura do monitor, ressaltando que o futuro usuário é aquele que nada sabe com relação ao objeto, e o professor, no caso o monitor, que dispõe dos conteúdos, é o responsável por apresentá-los. Está é a inclusão digital, a aprendizagem técnica.

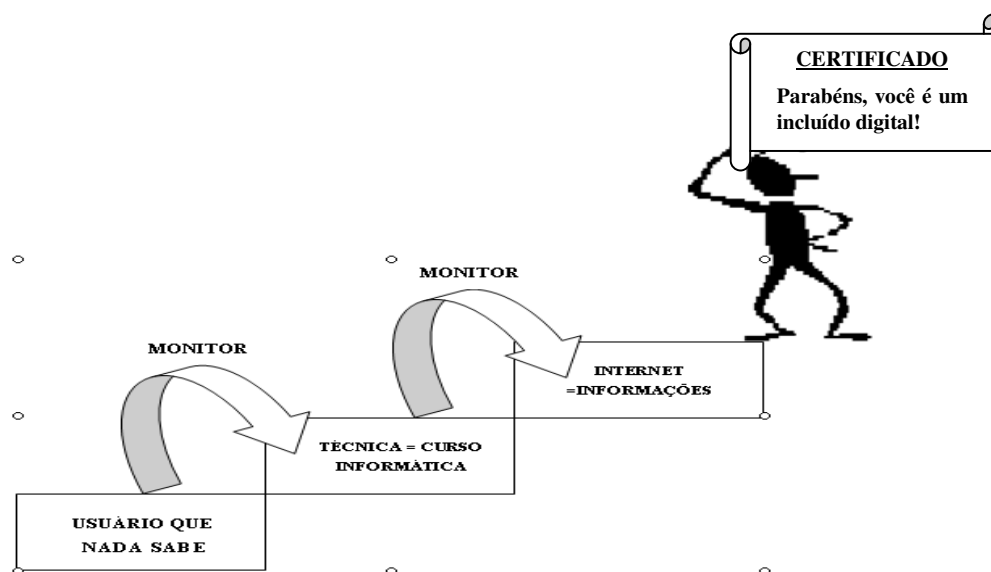
No entanto, a locutora acrescenta outras características ao monitor. Ainda que estas não afetem a inclusão digital, em seu discurso, é importante buscar a socialização dos usuários. Segunda M2, atitude do monitor não pode ser de passividade e indiferença, pois ele é agente transformador. Isto se evidencia no trecho: *Não adianta você vir pro telecentro e achar que, ah, vou lá e vou sentar, vou marcar, vou ver as pessoas que vão lá e acabou. Não vou ensinar, não vou socializar, porque não é, não faz minha parte, entendeu, então só isso não basta, vir, sentar, acabou o trabalho, isso não vale, eu acho que você tem que ter o contato com as pessoas, fazer com que as pessoas realmente se socializem, entendeu.*

Em suas falas acerca de usuários analfabetos, a locutora aprofunda questões relativas às dificuldades para incluir digitalmente os indivíduos não letrados. Demonstra ser possível proporcionar a eles um contato técnico com o computador; no entanto, não podemos desconsiderar que os mesmos não conseguirão escrever e nem ler competentemente em nenhum dos suportes. Conforme nos explica:

E1 – Esses adolescentes que você falou que chegaram lá (telecentro) com treze, catorze anos ainda analfabetos, quanto tempo ficaram no telecentro? Tinham uma aproximação do computador ou desistiam, como é que acontecia isso?

*M2- A gente tenta incluí-lo digitalmente. Pessoas que não têm o conhecimento de nada, não sabem ler, não sabem escrever, a gente tá sempre do lado pra poder orientar. Antes tinha como ficar do lado de uma pessoa que não sabe ler nem escrever, pra poder começar o trabalho do letramento. A pessoa que não sabe ler, que não sabe escrever, **lá não tinha essa restrição: - Não sei falar, tia, como é que se escreve isso? A gente soletrava, porque soletrar, eles entendem**, agora, se eu falar, fica pra eles complicado, na hora de organizar as letrinhas. Eles sabem o que é um t, o que é um a, um f, agora se eu falar uma palavra completa vai ficar um pouco complicado.*

Esta fala nos permite reafirmar que a monitora não questiona o analfabetismo como fator que impossibilita o uso competente das informações dispostas na Internet. No intuito de sintetizar a sua argumentação acerca da **inclusão digital**, apresentamos o esquema a seguir.



O esquema deixa pouco claro se o domínio da técnica por si só promove ou não a comunicação eficiente. A intencionalidade da comunicação requer a compreensão e domínio da linguagem, em todas as interfaces. Segundo Castro (1997), “para que o falante consiga efeitos com o seu discurso, é preciso que haja um sistema de usos de algum modo regulado (...)” (1997, p. 90). Como podemos observar, ela não deixa claro o que ocorre no último degrau, ou seja, uma vez que as etapas sejam cumpridas (degraus escalados) o que seria o produto final do trabalho do monitor? Segundo a locutora, o usuário de telecentro, no topo da

escada não teria uma competência clara desenvolvida, depende de como chegou. O trabalho realizado no telecentro desenvolve competências técnicas, não se sabe ao certo aonde o aluno chega, ou melhor, como desconhece outras competências necessárias para navegar no ciberespaço que não apenas as técnicas, pois o final do processo é indeterminado.

A tese que se apresenta em seu discurso é: **Inclusão digital é igual acesso à informação**. O termo informação aqui se encontra ampliado pela ambigüidade que a locutora deixa quando sugere que esses usuários não sabem nada de nada. Não saber nada aqui pode significar não ter o domínio dos esquemas básicos necessários à leitura e à escrita.

E para convencer o seu auditório argumenta:

1. A pessoa vem aqui porque não sabe nada (acerca do computador?);
2. O monitor é responsável pelo processo (primeiro desenvolve a competência técnica e depois introduz os conteúdos).

Os dois acordos construídos no presente do indicativo conferem a ideia de generalidade ao discurso e se reportam ao real. O primeiro acordo evidencia a ideia de exclusão digital, já que não têm acesso à informação, nada sabem e ao procurar o telecentro, querem mudar esta realidade. O segundo acordo, indiretamente, nos remete à ideia de Internet como repositório de informações e de inclusão digital e como capacidade para acessar esse repositório. É de responsabilidade do monitor garantir que o usuário cumpra as etapas; adquirir destreza com o mouse e o teclado, usar *softwares* para editar textos, elaborar planilhas e navegar na Internet, a fim de culminar na inclusão completa, e isto independe do grau de escolarização do indivíduo.

No entanto, concordamos com os autores citados na revisão de literatura no que tange à inclusão digital. Estar instrumentalizado tecnicamente não significa que o indivíduo tenha ido além do aprendizado do código e desenvolvido competências que lhe permitam utilizar as informações para modificar a sua condição social, conforme preconiza o discurso governamental.

Ademais, em face do que foi apresentado, cabe lembrar que Freire (1994, p. 146) traz-nos as seguintes afirmações: “a operosidade dos grupos humanos cada vez mais está na dependência do saber técnico e científico, em níveis distintos” e a resposta política, neoliberal, a esse desafio reduz a formação técnico-científica a puro treinamento, “em cujo processo o treinado não tem como nem por que se preocupar com a razão de ser dos fatos que demandem explicação mais além da técnica ao nível da pura prática” (*Op.Cit.*, p. 167). Nesse caso, dos jovens que serão incluídos no mundo digital, indagamos: há escolhas? Haverá transformação?

Entrevista 3

O contato com **M3** se deu em interrupções durante uma aula. Esse monitor tem experiência em ações de cunho social e já trabalhou em uma ONG, promovendo atividades artísticas em oficinas de música, desenho e pintura. Apesar de gostar desse campo de atuação, atualmente cursa Análise de Sistemas, no intuito de obter remunerações melhores. Segundo ele, a inclusão digital se relaciona com a exclusão social. Enfatiza que é preciso alterar o estado em que o indivíduo se encontra, marginalizado, para a condição de cidadão.

Quando questionado acerca da sua definição de inclusão digital, M3 nos respondeu:

*M3 - é você oferecer acesso à tecnologia da informação e, além disso, você ensinar também a usar de uma maneira que vai melhorar a vida da pessoa. Pra fazer ela ter cidadania, ele vai fazer ela mudar aquele estado inicial. Como eu sou dá informática, a gente trabalha muito com processo, processo de entrada e saída. Então entra, processa, modifica e sai uma coisa diferente. Porque é, nós sabemos que o sistema tem, é, muito essa ideia [...] Eu ouvi falar um determinado assunto, foi até no rádio, falou que o governo digital tá crescendo. Que o governo federal quebrou a burocracia e se digitalizou. Então qual seria a melhor opção? Seria modificar o processo. Eu, pelo menos, tento fazer do **telecentro local de pensar**, de ficar repensando no contexto dessa comunidade. **O que fazer então?** Pra isso nós temos além dos cursos, **as oficinas** que a gente dá geralmente nas terças, e não nos cursos. E a gente tenta identificar a necessidade que a comunidade tá tendo e faz a oficina. Pelo menos e, ofereço possibilidades a eles a não acharem que Internet é só site de relacionamento, porque eu acho que incluir digitalmente não é só você colocar o computador na frente da pessoa, né, e ela ali, ficar fazendo uma coisa que tá na moda. Como eu te falei, algumas crianças querem acessar Orkut, Twitter, só porque eles veem todo mundo acessando, então, querem fazer aquilo e não entendem o valor que tem, e sim porque é a moda.*

Não percebemos claramente em sua argumentação quais ações ele promove para, como nos diz, *fazer do telecentro local de pensar*. Notamos que algo de diferente deve acontecer nessas oficinas livres, pois ele demonstra compreender que algo além de conexões à Internet deve ser realizado para que a realidade social daquele grupo seja transformada. Perguntamo-nos, nesse contexto, qual seria a maneira de usar a Internet para melhorar a vida das pessoas? O locutor nos fornece pistas afirmando não deve ser apenas veículo de entretenimento (*Pelo menos eu ofereço possibilidades a eles a não acharem que internet é só site de relacionamento*).

Seu discurso é marcado por sua trajetória como voluntário em projetos sociais. Notadamente, sabe que a inclusão digital e a social relacionam-se; entretanto, afirma que as transformações sociais não ocorrerão apenas com a aprendizagem técnica e a oferta de conexões gratuitas. Podemos explicar sua argumentação conforme o esquema que se segue.



A tese que depreendemos de seu discurso é: *Inclusão digital é mudança: entra o marginalizado, processa e sai o cidadão.*

Nesse sentido, seria possível compreender as necessidades de determinados indivíduos em efetivar processos e ações, a fim de modificar o estado de excluído digital e social para incluído social, por meio da inclusão digital. Com relação à tese, ele argumenta:

Pra fazer ela ter cidadania (sociedade), tem que mudar o estado inicial do usuário.
Em suas palavras, nos acordos:

1. Inclusão digital é fornecer acesso às TIC e ensinar o indivíduo a usá-las para melhorar;
2. Nas oficinas transformo os usuários (ainda que não esteja claro nas falas como isto ocorre).

M3 se preocupa em mostrar aos usuários que a inclusão digital não se resume a aprender a navegar em *sites* de relacionamentos, não valoriza o Orkut e o Twitter (*é moda*), mas, logo a seguir reorienta sua fala e nos diz que: [...] *a gente não tem que olhar só o lado ruim, site de relacionamento tem muita coisa boa, então a gente pode usar também isso de uma maneira positiva. Tem empresas já contratando por sites de relacionamento.* Podemos interpretar os argumentos de M3 de duas formas diferentes, como fundado na estrutura do real e quase-lógico.

Ao considerar a sua argumentação como fundada na estrutura do real, estabelecemos uma relação de meio e fim, na qual a inclusão digital é o meio e *melhorar a vida* é o fim. O monitor visa **por meio** da inclusão digital alterar o status de excluído para o status de cidadão (CASTRO, 1997, p.84-86).

Já ao classificarmos seus argumentos em quase-lógicos, esses reforçam a lógica dos raciocínios formais. Um implicaria o outro: se a inclusão digital é o acesso às TIC para melhorar a vida dos indivíduos, e eu (M3), nas oficinas, transformo os usuários, a inclusão digital resulta em inclusão social.

Nesse sentido, a afirmação de Freire (1994, p. 146), de que “tecnologia e ciência não podem escapar às implicações políticas e ideológicas com que são produzidas e, em segundo, com que são postas em prática, e de que não são quefazeres *assexuados* ou *neutros*”, se presentifica nesse discurso. Resta-nos saber se, nessa transformação anunciada, há a constante busca “de um saber pensar e se esse pensar é um pensar crítico” (*Op .Cit.*, p. 146).

Entrevista 4

A mesma questão, quando proposta a **M4**, nos surpreendeu por sua resposta enfática, visto que o seu objetivo maior não é apenas promover a inclusão digital. Isso para ele é apenas o primeiro passo, pois, ao final, deseja transformar o excluído digital em um especialista da informática. Em seu discurso afirma:

M4 - Eu acho que inclusão digital é você disseminar realmente a informática em todas as áreas. Fazer com que todos tenham pelo menos o conhecimento mínimo dessa área digital.

E1 - Isso você chamaria assim primeira etapa, aprendizagem básica?

H1 - básica, porque senão não teria como passar para o próximo estágio.

M4 - Qual é o próximo estágio?

*M4 - É fazer que saia daqui um profissional da informática; primeiro ele começa aprendendo a mexer no computador, aprende a acessar à internet e tudo mais, aí **ele se torna um usuário, depois ele pode se tornar um profissional.***

Ao ser questionado, mantêm as suas convicções:

E1 - E se ele não quiser se tornar um profissional?

M4 - A gente tá dando essa possibilidade pra ele, se ele quiser, ele pode.[...] Eu acho que o governo tem que garantir isso, se ele quiser, ele pode ser.

Ainda que em seu discurso, a ênfase tenha sido em transformar o usuário de telecentro em um possível profissional da Internet, não consideramos esta a sua tese. Nos trechos “é

você disseminar realmente a informática” e “Fazer com que todos tenham pelo menos o conhecimento mínimo”, notamos que sua noção de inclusão digital se relaciona com a imersão em tecnologias e não propriamente na formação de especialistas em informática.

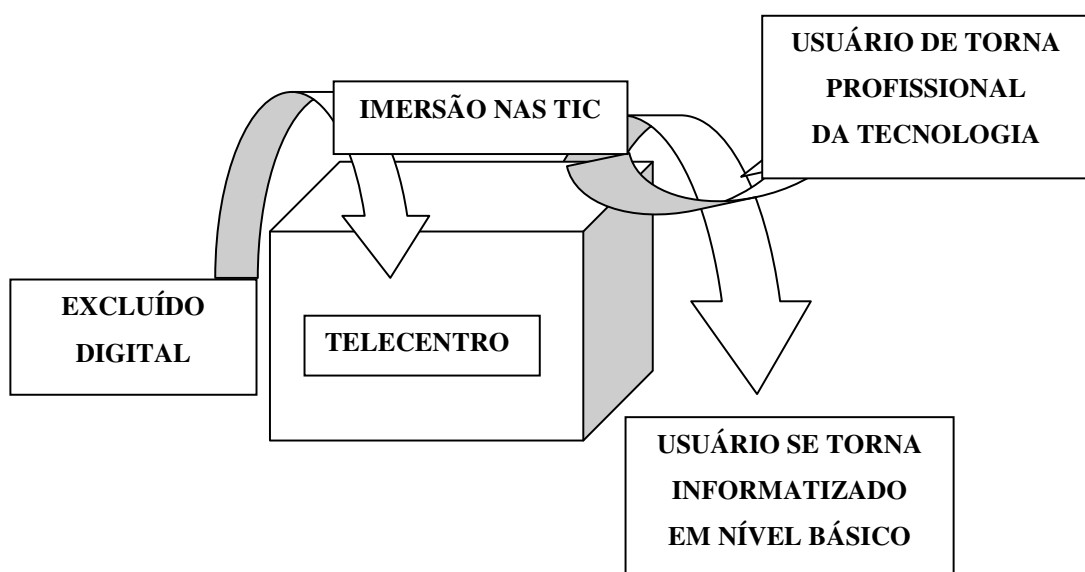
Segundo esse locutor, a inclusão digital é direito de todos e alcançar os indivíduos que já são incluídos digitais depende do desejo de cada um, uma vez que as ferramentas para essa instrumentalização estão disponíveis nos telecentros. Quando nos afirma que *se ele quiser, ele pode*, transfere para o usuário do telecentro a responsabilidade dessa aprendizagem técnica.

Entretanto, nessa transferência de responsabilidade, vale lembrar que Freire (1994, p. 146) afirma que essa busca, para realizar o desejo, “deve ser feita com outros seres que também procuram *ser mais* e em comunhão com outras consciências; caso contrário se faria de umas consciências, objetos de outras. Seria coisificar as consciências”. Em face disso, argüimos: quais são as consciências que estão em comunhão nesse processo? Todas elas buscam o *ser mais* discutido por esse autor?

Transferir para o outro a responsabilidade é decisão política para escamotear o real e prevalecer a manutenção do *status quo*?

Para Matos e Chagas (2008, p. 94), trata-se do antigo discurso hegemônico, que atribuía aos pobres a responsabilidade pela sua situação (‘trabalham pouco’, ‘não têm iniciativa’). Em outras palavras, é “o não faz porque não quer, porque não deseja”, visto que as oportunidades são iguais. E as oportunidades não são iguais até no letramento.

Sintetizamos suas argumentações no esquema a seguir.



Podemos considerar que a sua tese é: **Inclusão digital é disseminar as TIC para que todos (indivíduos) tenham algum conhecimento digital.** Como veremos adiante, M4 não

questiona a aplicabilidade da aprendizagem técnica da informática, pois basta estar inserto de alguma forma nas tecnologias para ser incluído digital.

E os acordos:

1. Inclusão digital é um processo de imersão digital;
2. Imersão digital é direito de todos (o governo deve assegurar).

Seus argumentos podem ser classificados em quase-lógicos. Ambas as premissas estão no presente do indicativo, estruturam-se como afirmações em linguagem corrente e parecem raciocínios formais; entretanto não gozam “da força de univocidade dos signos da linguagem matemática” (CASTRO, 1997, p.84). Em seu discurso, a primeira e a segunda premissa estão intimamente relacionadas. Podemos dizer que “se a inclusão digital é ter algum conhecimento digital – e para tal é necessário a imersão –, essa imersão é direito de todos”. Nesse argumento, está implícita a ideia mencionada anteriormente pelo locutor com relação à vontade do usuário em se transformar em um profissional da informática. Portanto, se M4 (*A gente*) tá dando essa possibilidade pra ele [...] e o governo tem que garantir isso, deduzimos que a inclusão digital seja direito de todos.

Entrevista 5

Em **T5**, a entrevista ocorreu em dia de poucas atividades para o monitor, uma vez que a sala estava sem conexão à Internet, e os usuários, assim que percebiam o fato, iam embora. O telecentro é frequentado por usuários de um centro de tratamento para dependentes químicos instalado no mesmo prédio.

O discurso de M5 vai ao encontro de outras falas apresentadas nesta pesquisa, visto que destaca a relevância da comunicação. O locutor nos afirma que a inclusão digital é importante para saber o que “*rola no mundo*”, exalta facilidade de acesso e diversidade de informações na Internet.

Cabe lembrar que, problematizando esse acesso à Internet, Mattos e Chagas (2008, p. 74-75) questionam o que de fato vem a ser a inclusão digital e em que medida esta inclusão poderia se transformar em um processo de inclusão social, “em especial em uma sociedade como a brasileira, marcada por fortes desigualdades de renda e de riqueza, tanto em termos pessoais quanto também em termos regionais”.

Ainda mais, sendo esse telecentro frequentado por dependentes químicos, que tipo de acesso são realizados? Como são orientados? Que métodos são empregados nessa orientação?

Simplesmente a técnica pela técnica? Há avaliação dos impactos provocados por essa inserção nesse referido público?

De acordo com esses autores, é necessário insistir que as políticas públicas de inclusão digital “sejam acopladas a programas também abrangentes de incremento na qualidade das políticas educacionais, de tal forma que a questão cognitiva possa ser bem mais apreendida (...)” (*Op. Cit.*, p. 85).

Novamente, algumas questões se evidenciam: por que é importante estar a par do que “rola” no mundo de informações da Internet? E que fazer com as descobertas depois de saber das últimas novidades? Segundo M5:

M5 – Hoje em dia, a maior parte de tudo está relacionado à internet, a informática no caso. Então, qualquer coisa que você fizer, vai ter auxílio da informática pra você viver. No caso, a inclusão digital seria pra que fique por dentro sobre que tá rolando atualmente no mundo, pra facilitar a eles quando for procurar um emprego, alguma coisa, a procurar pela internet, pra facilitar, pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho, pra botar currículos, essas coisas, tudo pela internet.

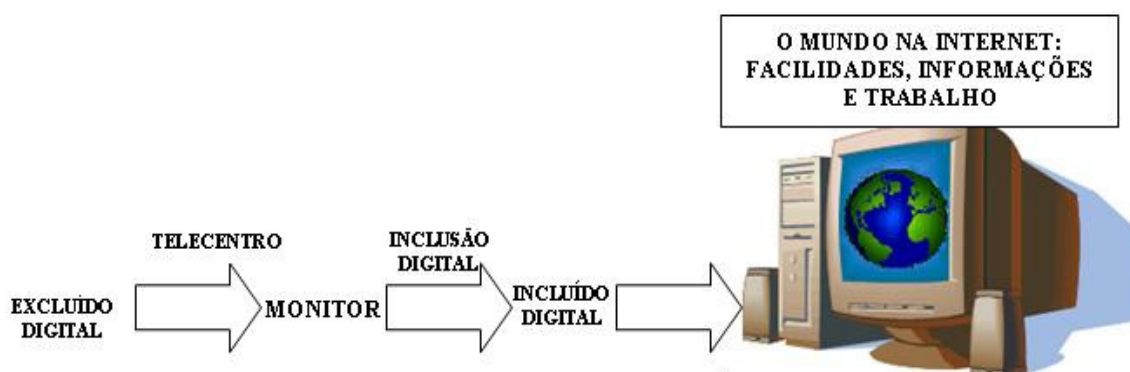
Em seu discurso, na Internet, as informações seriam fluidas, estariam à disposição do usuário para auxiliá-lo até para conseguir postos de trabalho. Ora, uma vez que este usuário, como já mencionamos outras vezes, é proveniente de marginalização, sendo não apenas excluído digital, mas também social, que empregos seriam esses disponíveis na Internet? Parece-nos que o discurso que afirma haver postos de trabalho à distância, no ciberespaço, que permitam aos trabalhadores pobres atuar em suas residências, *pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho*, é marcado por um ideal que não encontra eco no real.

Matos e Chagas (2008, p. 90) advertem que há uma literatura ufanista acerca do papel das TIC nas sociedades contemporâneas, fornecendo uma ideia “de que a mera existência dessas tecnologias, por si só, permite a melhoria das condições econômicas e sociais (...), entretanto, o que ocorre é exatamente o contrário”.

Não poderíamos deixar de mencionar que a aparente ingenuidade de seu discurso, foi compatível com a sua postura durante a entrevista. Quando adentramos a sala, o monitor já estava e permaneceu todo o tempo da entrevista com um dos fones de seu *MP3* na orelha. Ao que outros usuários do telecentro, além da pesquisadora, tentavam lhe dirigir a palavra para saber se a Internet estava funcionando, ele forçosamente abaixava o volume para responder, numa atitude muito mais típica dos jovens que lá se encontravam do que o esperado para um promotor, um monitor, de inclusão digital.

Suas respostas à segunda pergunta desse questionário evidenciarão as incoerências de seu discurso. Aqui nos diz acerca de informações para o mundo do trabalho e informações para *facilitar* o cotidiano, lá (na segunda questão) será categórico com relação ao que fazem os jovens naquele espaço: apenas navegações em Orkut, MSN, Twitter e Facebook.

A seguir propomos uma esquematização de sua argumentação.



Se considerarmos que a construção dos seus argumentos acerca da inclusão digital se dá de forma direta e objetiva em seu discurso, a sua tese seria assim construída;

A inclusão digital é pra que fiquem por dentro do que tá rolando atualmente mundo.

E para tal afirmação, apóia-se nas premissas:

1. A Internet condensa o mundo;
2. A inclusão digital proporciona o acesso a este mundo repleto de informações, facilidades para a vida e o trabalho.

Nesse caso, podemos interpretar seus argumentos como fundados na estrutura do real, pois “se apóiam- sobre a experiência, sobre ligações reconhecidas entre as coisas e apresentadas como inerentes à natureza das coisas” (CASTRO, 1997, p. 84). Essas argumentações se parecem com uma explicação de fatos e, nesse caso, específico, evocam uma relação do tipo causa e efeito. Podemos dizer que “se a Internet condensa o mundo e a inclusão digital me proporciona acesso a esse mundo, quando me torno incluído, tenho acesso às informações, facilidades e trabalho”.

Pergunta 2: Quais as atividades realizadas neste telecentro?

A segunda pergunta foi elaborada com o intuito de desvendar possíveis contradições nas falas dos sujeitos com relação às atividades realizadas nos telecentros. Desejávamos confirmar a hipótese de que a maior atratividade dos jovens no ciberespaço se dá pelo

entretenimento, independentemente do local freqüentado. Suspeitávamos que a busca pelo lazer se desse igualmente em telecentros ou *lanhouses* e que as atividades de inclusão digital propostas pelos telecentros não conseguiriam sensibilizar esses sujeitos para a compreensão dos potenciais das tecnologias digitais, como supunha o ideário governamental.

Em todos os discursos dos monitores, a inclusão digital se apresenta como tarefa importante, um direito do cidadão, algo que poderia mudar sua realidade; no entanto, nos contextos analisados, revalidamos as nossas hipóteses. Se unirmos as respostas obtidas pelos questionários aplicados aos usuários de telecentros e *lanhouses* às respostas dos monitores e funcionários acerca dos usos da Internet, deduziremos que o uso comunicativo e recreativo da utilização da rede predomina. Conferindo as respostas dadas pelos monitores à pergunta acerca das atividades realizadas pelos jovens nos telecentros, temos o seguinte quadro:

M1	<i>Se depender deles, eles fazem o trabalho escolar em vinte minutos e dá primeira pesquisa que vier. E ficam o resto da tarde no joguinho, na brincadeira, no Orkut. A gente determina você terminou o seu trabalho aqui, então você tem mais vinte minutos pra você abrir o seu MSN, o seu Orkut.</i>
M2	<i>Ah, o primeiro foco de interesse deles é mais a informação, a interação com outras pessoas, se relacionar (...) sites de bate-papo, MSN e tem o Orkut e e-mails também.</i>
M3	<i>Sites de relacionamento, nessa faixa etária, o Orkut e o MSN.</i>
M4	<i>MSN, Orkut,..., só acima de dezesseis anos. E1 - Eles tentam quebrar essas regras? M4 - Tentam sempre (...) M4 – (contradição) não é um grupo que tá preso apenas ao lazer, porque Orkut, MSN, eu penso que é distração, é lazer... Você consegue fazer varias atividades ao mesmo tempo (...) então, você tá usando Orkut, MSN, mas ao mesmo tempo, você tá procurando, pesquisando alguma coisa pra faculdade.</i>
M5	<i>Eles vêm mais para usar o telecentro em relação ao lazer, diversão, a procura é mais por sites de relacionamento. Blogger, todo o tipo de bate-papo na internet, [], Terra, e-mail, Messenger, Hotmail, essas coisas, a maioria é pra isso, raramente você vai ver alguma pessoa usando a internet pra outra coisa que não seja sites de relacionamento.</i>

É importante ressaltar que nesta pergunta nos referimos à navegação em horários livres e não aos cursos, uma vez que esses são direcionados à aprendizagem de aplicativos e desejávamos saber o que os usuários de telecentros faziam livremente na Internet.

As respostas apresentadas no quadro anterior refletem o cotidiano dos telecentros. Em nossas visitas, constatamos que as principais atividades são as voltadas para a comunicação e o entretenimento, ainda que com maior ou menor intensidade em determinados telecentros.

Em **T1**, por se tratar de telecentro situado em uma ONG, cuja principal atividade é prestar apoio pedagógico a alunos de escolas públicas, notamos a preocupação em controlar o tempo de acesso ao *Orkut* e *MSN* e a menção aos *sites* de pesquisa.

Em **T2**, a monitora, enquanto nos concedia a entrevista, mostrou o seu *Orkut* repleto de participações dos usuários do telecentro, para evidenciar a proximidade que tem de seu público.

O monitor de **M3** deflagra uma situação interessante, pois alega que “*A escola não incentiva a pesquisa*” e que se tal fosse feito, os jovens que “*chegariam aqui teriam outras motivações*”. Disse-nos ser difícil combater os modismos, pois, em seu ponto de vista, o desejo que expressam de navegar em *Orkut*, *Msn*, *Twitter*, entre outros, relaciona-se mais com o fato de desejar imitar o seu grupo social.

O discurso de **M4** é contraditório, uma vez que, primeiro, ele nos informa que a atividade de maior demanda dos jovens nesse telecentro é a comunicacional e recreativa, pois os *sites* mais navegados são o *MSN* e o *Orkut*, e depois nos diz que “*não é um grupo que está preso apenas ao lazer, porque Orkut, MSN, eu penso que é distração, é lazer [...]*”. Esta oposição de ideias sugere contradições entre o que sabe ser verdade (uso comunicacional e recreativo) e o que gostaria que fosse (uso para pesquisas).

Nesta pergunta, **M5** foi quem nos forneceu o panorama mais completo acerca da Internet. Segundo ele, os jovens desse telecentro aprendem a usar o computador em *lanhouses*, ficam sabendo da existência de um telecentro com Internet gratuita nas proximidades e passam a freqüentar os dois lugares; *no caso lá (lanhouse), pra ele fazer o que ele bem entende e aqui (telecentro) pra acessar sites de relacionamento*.

Ao revalidarmos nossas hipóteses (de que a maior atratividade dos jovens no ciberespaço se dá pelo entretenimento, independentemente do local freqüentado) e em face do que nos foi relatado, recorreremos ao pensar de Bakhtin (2003, p. 366), ao salientar que pomos para a cultura do outro novas questões que essa cultura não se perguntava e que nela procuramos resposta a essas questões. Entretanto, destaca que a cultura do outro nos responde, revelando-nos seus novos aspectos, novas profundidades de sentido. Importante destacar que “sem levantar *nossas* questões não podemos compreender nada do outro de modo criativo” – acrescenta. Adverte, ainda, que essas questões devem ser sérias e autênticas. E conclui que, nesse encontro dialógico de duas culturas, não há fusão, tampouco confusão, pois cada uma mantém sua unidade e a sua integridade aberta; porém, enriquecendo-se mutuamente (*Op. Cit.*, p. 366).

Pergunta 3: Estas atividades promovem a inclusão digital de seus usuários?

Nosso intuito, ao elaborar esta terceira questão, foi o de estabelecer um confronto entre as atividades propostas nos projetos de inclusão digital e as atividades preferidas pelos jovens. Visávamos investigar como seria possível haver de fato inclusão digital capaz de promover inclusão social por meio do uso das tecnologias.

Segundo os discursos governamentais, a inclusão digital não se presta ao lazer, mas a “ampliar a cidadania e combater a pobreza, objetivando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local”. Portanto, as atividades realizadas em telecentros (projetos oficiais de inclusão digital), deveriam ter por objetivo alcançar essas metas.

Seria possível aos jovens de baixa renda, atraídos pelos jogos e dedicados as futilidades dos *sites* de relacionamentos, conseguirem alcançar a inclusão digital, em face do sentido de pouco valor que essas atividades apresentam para o combate à pobreza?

A seguir, as respostas dos monitores apresentam as contradições típicas de que participam ativamente de um processo sem compreendê-lo em detalhes:

M1	<i>Eu acredito que aos pouquinhos sim, porque até a própria escola hoje, não aceita mais trabalhos escritos manualmente na folha de papel almaço, mesmo sendo da escola pública, eles exigem que o aluno faça a pesquisa e entregue digitalizada, tem que colocar a fonte, eles exigem tudo isso.</i>
M2	<i>[...] olha eu não sei se o telecentro é o caminho. Eu sei que o que tá presente no telecentro em si, pra quem luta por uma inclusão digital melhor, é o caminho.</i>
M3	<i>Eu acho que tem esse impacto sim, apesar da predominância pelo site de relacionamento. Só o projeto não vai ser suficiente, acredito que não até por isso que tem as entidades não-governamentais dão um suprimento a isso aí.</i>
M4	<i>E1 - As atividades aqui realizadas são eficientes para a inclusão digital? M4 - São porque aqui no dia a dia desde que eu entrei, eu percebi a mudança de algumas pessoas. Pessoas que quando começaram a usar eram rebeldes e vinham pra cá só pra arrumar confusão e hoje já estão diferentes.</i>
M5	<i>Com certeza. Uma vez aqui no curso de informática que é de Word, Excel, PowerPoint, tudo quanto é tipo de ferramenta pra usar no computador já ajuda a eles quando for usar em algum outro lugar. Eu (o usuário) posso usar isso pra manter contato com alguém da família ou alguém de fora ou pra fazer um monte de coisa ou pra fazer pra ver site pornográfico, sites de violência, depende da índole de cada pessoa.</i>

Entrevista FME

Na entrevista em questão, a Fundação nos apresentou os diferenciais do projeto Telecentro com relação à atuação das *lanhouses*, detalhou os objetivos e normas de funcionamento desses estabelecimentos e apontou as dificuldades em mantê-los. Em seu discurso, observamos a repetição dos objetivos governamentais e a ausência de questionamentos com relação à eficácia desse projeto. Cabe citar que as condições físicas do setor no qual estavam instaladas eram precárias, pois o espaço não era suficiente para comportar as três coordenadoras e os computadores quebrados que aguardavam manutenção.

Quando questionadas acerca dos objetivos desse projeto de inclusão digital, fizeram menção aos objetivos explícitos nos discursos governamentais, citaram a portaria interministerial que operacionaliza o Programa Telecentros, os *sites* governamentais IdBrasil (Inclusão Digital - Brasil) e o próprio *site* da Fundação. Ressaltamos que não forneceram suas noções particulares de inclusão digital, visto que se limitaram a nos indicar essas fontes. Em seguida, nos apontaram que:

FME - o diferencial dessa nossa iniciativa, que é o Programa de Educação e Inclusão Digital de Niterói (sic). Porque a diferença de uma lanhouse pra gente é justamente essa, voltado pra essa questão da educação, então tem lá as restrições pro uso de determinados sites, com os menores, que têm que ter a autorização dos pais, é esse o diferencial, porque na lan house não é assim, ele entra, ele não tem o rapaz lá que vai ficar dando ajuda e ficar orientando não tem nada disso, lá pagou e ele usa o que ele quiser, NE, lá não é não tem esse diferencial, lá, ele não tem curso.

Com relação à possibilidade de avaliar o andamento dos projetos, elas nos informaram que se fazem sempre presentes, a fim de detectar e corrigir falhas, mas que as maiores contribuições são os *feedbacks* que as comunidades fornecem:

FME - é, até por conta, como acontece de fechar, como, por exemplo, aconteceu agora lá no morro (telecentro), as meninas vieram se desligar, mas só que quando elas vieram falar, elas vieram até pra dizer que o pessoal lá está muito triste, porque eles estavam no meio do curso, na verdade, no meio do modulo de editor de texto.

Tendo em vista tais discursos e imersos no pensar de Freire e de Bakhtin, entre outros, podemos destacar que sem conhecer a “alma” da cultura do outro, nada podemos compreender de modo criativo, aberto, sem invasão. O diálogo se instaura no encontro e no contato. Acreditamos que, quando há essa instauração, transparece o que Freire (1997, p. 27) denomina *ser mais*.

Segundo Freire (1994, p. 191), a vocação para o *ser mais* fica na natureza humana como tal, ao longo da história de homens e mulheres e historicamente condicionada. Salienta que o *ser mais* é vocação por isso, “não é *dado dado*, nem *sina* nem *destino certo*”. Adverte que é tanto vocação como pode, distorcidamente, virar desumanização. E acrescenta que viver essa vocação implica lutar por ela e que, sem essa luta, ela não se concretiza. Conclui que, nesse sentido, a liberdade é um direito que ora conquistamos, ora preservamos, ora aprimoramos, ora perdemos. E afirma (Op.Cit., p. 191): “em que pese, ontológica, a humanização anunciada na vocação não é inexorável, mas problemática. Tanto pode concretizar-se quanto pode frustrar-se. Depende do que estaremos fazendo do nosso presente”.

Ciência e tecnologia, no dizer de Freire (1994), como já mencionado, não são quefazeres assexuados ou neutros. A neutralidade é a maneira ideal de escamotear uma escolha (FREIRE, 2003, p. 116).

Assim, acordamos com Matos e Chagas (2008, p. 85) ao afirmarem que os responsáveis pelos indicadores nacionais deveriam averiguar os efeitos práticos desses projetos de inclusão no cotidiano dos que a eles se submetem.

E mais: os responsáveis pelos projetos de inclusão, na verificação desses efeitos, deveriam perceber que “o homem deve ser o sujeito de sua própria educação. Não pode ser objeto dela” (FREIRE, 1997, p. 27).

4. O DISCURSO E A PRÁTICA SOBRE INCLUSÃO – CONSIDERAÇÕES

Ao iniciarmos esta investigação, propusemo-nos a lançar um olhar múltiplo sobre a inclusão digital e as disparidades sociais. Nesse olhar, ressaltamos a nossa proposta, que era a de lançar um olhar que abarcasse a história vivida e vívida de sujeitos em construção, as relações que esses sujeitos mantinham com o mundo em que estavam inseridos e as políticas e determinações governamentais existentes, no que tange ao acesso às tecnologias. Salientamos, também, que, nesse cenário, permeado de indagações, trouxemos para a esfera dos cuidados o nosso projeto: com um olhar sobre o real fora de “nós”, em “nós”, no tentame de desfazer “nós”.

Como olhar que se apresenta no final deste discurso, ainda em construção, é chegada a hora de “mover a alma” – uma vez que nos empenhamos para a realização desta investigação – até a soleira do objeto e admirar. Admirar, nas palavras de Bosi (1988, p. 78), é olhar com encanto. Admirar também significa ver ou olhar com estranheza ou com espanto; sentir espanto. E é sobre esse sentir, essa admiração, esse olhar com espanto ou estranheza que, a seguir, discorreremos sobre o fenômeno que pesquisamos.

Inicialmente, neste capítulo, retomaremos as questões que nortearam este estudo, a fim de respondê-las.

O objetivo desta pesquisa foi o de investigar até que ponto os usos da Internet em telecentros e *lanhouses* por jovens de baixa renda, no município de Niterói, podem promover a inclusão digital. Para atingirmos este objetivo, elaboramos as seguintes questões norteadoras: (a) Quais são as finalidades das atividades propostas pelos telecentros selecionados? (b) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nos telecentros? (c) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nas *lanhouses*? (d) O que os promotores sociais entendem por inclusão digital? (e) Quais os limites e possibilidades apresentadas pelo uso da Internet em telecentros e *lanhouses*, quando confrontados com a noção de inclusão digital proposta nos documentos governamentais?

No que tange à primeira questão, verificamos que a Fundação Municipal de Educação, entidade responsável pelos telecentros investigados no município de Niterói, elabora atividades visando à *promoção da inclusão digital*.

Como vimos no capítulo 3, tanto as coordenadoras dos quatro telecentros quanto o telecentro gerido pela ONG, de diferentes maneiras, afirmaram que o curso de informática básica propicia aos seus usuários a sua inclusão digital. Essa convicção pôde ser percebida

quando uma das coordenadoras do Projeto Telecentro nos disse que *“na inclusão, a gente oferece os cursos, são de acordo com a demanda, são o que a gente considera básico de informática, são introdução, editor de texto, planilha, apresentação no power point, então é essa demanda (...)”*.

De maneira similar, podemos verificar que há a mesma tônica no discurso dos monitores dos telecentros. A monitora do telecentro T1, quando ressalta que a inclusão digital é *“No primeiro momento, vou passar [...] o mouse, depois o teclado, entendeu? Depois, eu vou prosseguir com o curso em diante, internet, email. (...) eu posso definir inclusão digital como um acesso, um meio de informação, pra que realmente não tem acesso nenhum”* evidencia a relevância que atribui ao curso.

Ainda que esta mesma monitora aceite que existem dificuldades dos não alfabetizados no uso do computador, não deixa de assegurar que é possível fazê-lo, quando nos disse que *“olha, é muito complicado, porque é, você incluir digitalmente, aqui a gente tem os programas que até dá pra gente incluir sim, que aqui a gente vai mostrando as letras, o a, o b, o c, e a gente vai ensinando, guiando”*.

A mesma ênfase conferida aos cursos, no sentido de promover a inclusão digital, foi observada no telecentro T2. O monitor defende as transformações que o curso realizaria na vida dos usuários de telecentros sob o seguinte argumento *“Então entra, processa, modifica e sai uma coisa diferente. (a inclusão digital) é você oferecer acesso a tecnologia da informação e, além disso, (...) ensinar (...) a usar de uma maneira que vai melhorar a vida da pessoa”*.

No discurso do monitor do telecentro T3, as transformações são ainda mais ambiciosas, pois, segundo ele, seria possível transformar um excluído digital em um profissional da tecnologia, revolucionando, assim, a história de vida de marginalizados. Em sua argumentação, o governo forneceria os telecentros com computadores e monitores, cabendo aos seus usuários o empenho máximo, a fim de mudar a sua condição social. Em suas palavras, a inclusão digital *“é, fazer que saia daqui um profissional da informática, primeiro, ele começa aprendendo a mexer no computador, aprende a acessar a internet e tudo mais, aí ele se torna um usuário, depois ele pode se tornar um profissional”*. E segue enfatizando a responsabilidade dos usuários nessa proposta, quando nos afirmou que *“a gente tá dando essa possibilidade pra ele, se ele quiser, ele pode”*.

Ainda que se utilize de outro percurso lógico para tecer suas argumentações, o monitor do telecentro T4 concordou com os demais acerca da importância dos cursos de informática básica na promoção da inclusão digital. Suas falas demonstraram a crença no sucesso do

Projeto Telecentro, uma vez que nos afirma que *“acho que eles são uma boa estratégia porque além deles poderem usar todo o dia o computador com o auxílio de alguém, eles entram pra cursar o curso de informática, gratuito também, que já ajuda na inclusão digital”*.

Mesmo no telecentro gerido pela ONG, T5, que se volta, segundo as informações dispostas em seu folder e *site*, para o “reforço escolar” de crianças e jovens pobres, a monitora revela a importância que atribui ao curso de informática básica na alteração social de adultos. Segundo essa monitora, *“os excluídos que ficam um tempão aqui fazendo curso de informática e eles ficam teclando, aprendendo a mexer no computador e muitos já conseguiram trabalho”*.

Como podemos observar essa crença, presente nos discursos, está sem dúvida em conformidade com o discurso governamental, que ressalta que o seu objetivo é “propiciar o atendimento das necessidades das comunidades”. Nessa argumentação, a comunidade marginalizada precisaria sair de sua situação de excluída para incluída e isso se daria por meio da “formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos, a elaboração de conteúdos apropriados e o fortalecimento das capacidades das pessoas e das redes comunitárias”.

Os promotores da inclusão digital aceitam esse acordo proposto pela argumentação governamental sem ao menos questioná-lo. A análise argumentativa nos permitiu perguntar: O que podemos inferir dessa aceitação a um discurso que é enfático, porém, ano após ano, não apresenta resultados possíveis de serem aferidos? Que crenças estão arraigadas no imaginário desses promotores com relação as disparidades sociais?

Para tentar responder a essas questões, nos remetemos ao já visto anteriormente no terceiro capítulo. Esse discurso governamental dirige-se aos promotores sociais, e neles encontrando apoio, propaga-se a população, que irrefletidamente adere a eles. Esse discurso que, novamente ressaltamos neste capítulo, é articulado de forma ufanista, visando legitimar-se nos anseios de cidadania quando afirma que “busca promover a inclusão digital e social (...) para ampliar a **cidadania** e **combater a pobreza**, visando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o **fortalecimento do desenvolvimento local**”²² (grifo nosso).

A análise argumentativa desse material, auxiliou-nos a perceber que o discurso governamental se ancora em valores comuns às sociedades democráticas, tal qual a cidadania e o combate às disparidades sociais, e que imiscuindo-se a estes, lança suas propostas de

²² Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>>. Acesso em: 11 de junho de 2010.

convencimento. No que tange à aceitação irrestrita dos acordos, suspeitamos que o enfraquecimento do poder público e o fortalecimento dos mercados globais, no cenário atual, influenciem e fortaleçam esse acordo. Quando os papéis sociais não se encontram bem definidos, quando não se sabe mais o que é devido ao público e o que é de direito do privado, as margens entre um e outro se tornam obscuras.

E algumas perguntas não possuem respostas evidentes. Será que a população marginalizada, para a qual esse projeto de inclusão digital se destina, compreende as relações de poder entre os “naturalmente” já incluídos e a necessidade que esses têm de incluir minimamente os excluídos? Será que notam a lógica impositiva por de trás desses projetos de subinclusão, que permitem aos excluídos, na melhor das hipóteses, aprenderem o mínimo de informática, a fim de se capacitarem para subempregos que em nada contribuirão para a “melhoria de suas vidas”?

De acordo com Cazeloto, dois grupos dicotômicos interagem nas relações digitais, de um lado, os “desenvolvedores dominantes”, que ainda se subdividem em dois grupos, os de “poder responsável pelas macroestratégias” e os “responsáveis pela concepção de atualizações”; de outro lado, “uma massa de executores sem controle sobre a natureza ou finalidade de seu trabalho” (2008, p.113). E é neste segundo grupo, indispensável ao sucesso do primeiro, que a população “incluída digitalmente pelo telecentro” se encontra.

Como acompanhamos na introdução deste trabalho, as políticas públicas para inclusão digital consomem quantias vultosas, numerosos projetos e resultados pouco paupáveis. E, ainda assim, esse discurso de inclusão digital para gerar inclusão social permanece norteando, além de pesquisadores entusiastas, uma grande parcela da população.

Perguntamo-nos, após uma década de investimentos, qual foi a população de baixa renda que conseguiu transformar a sua pobreza por ter aprendido a utilizar o computador e navegar na Internet ?

Como bem lembramos, esse questionamento acerca da relevância do acesso e usos das TIC, para promover mudanças sociais nas sociedades globalizadas, está embotado pelos anseios da sociedade de consumo e de espetáculo. Como nos alerta Cazeloto (2008, p. 108), atualmente:

(...) a pobreza é sincrônica, ou seja, estabelecida em função da condição de vida de outras pessoas que se apresentam como modelo *possível* de riqueza. Tanto faz se essas pessoas estejam fisicamente próximas ou surjam apenas como imagens veiculadas pelos meios de comunicação. (...) Assim, tomados como forma de riqueza, a **velocidade** e o **acesso** jamais podem ser satisfatórios, uma vez que sempre há os que possuem mais.

Retornando às respostas dos monitores de telecentros acerca da primeira pergunta, observamos que discurso similar ocorre no que se refere ao tempo de “livre utilização”. Esta é uma expressão utilizada para designar o tempo de uma hora diária que os usuários de telecentros têm para acessar quaisquer *sites*, afora os proibidos, na Internet.

Nessa navegação livre, averiguamos que, além dos *sites* já mencionados, de entretenimento e comunicação, pouco restava a ser feito. Novamente, não constatamos que o monitor fizesse parte desse “diferencial” proposto pelo Projeto Telecentro. Notamos que esta navegação ocorria sob pouca influência dos monitores, que se detinham, na maioria das vezes, em tirar dúvidas com relação à digitação correta de endereços eletrônicos. No decorrer desta pesquisa, não identificamos qualquer preocupação dos monitores no sentido de “conduzir” o acesso à Internet, sugerindo *sites* de teor educacional, cultural ou social.

Este projeto (telecentro) nos foi apresentado como um *diferencial em comparação às lanhouses*, pois nele os jovens de baixa renda deveriam mudar a sua exclusão digital, visando alterar a sua condição social e isso não foi verificado.

É muito interessante notar que, no telecentro gerido pela ONG, observamos a preocupação no controle mais rígido das conexões à Internet, uma vez que havia supervisão das postagens no *Orkut* e no *Msn*. Em casos de visitas a *sites* considerados impróprios, o jovem era advertido e, em situações extremas, o responsável era informado. Os cursos oferecidos são similares aos dos outros telecentros, diferenciando apenas a obrigatoriedade de participação em todos os módulos. Entretanto, nos cursos e na navegação livre, tal qual nos outros telecentros, notamos que as inquietações dos voluntários se traduziam em instrumentalizar os jovens para o uso do computador.

Os voluntários do telecentro da ONG, que acompanhavam os jovens em momentos de pesquisa, intervinham de maneira limitada. Detinham-se a apenas indicar os *sites* mais referendados como fonte de informações. Em se tratando de atividade monitorada por educadores ou estagiários universitários, consideramos imprudente o fato de a entrevistada entender por pesquisa o ato de localizar uma fonte segura de informações na Internet, selecionar o conteúdo desejado, copiá-lo para o editor de textos e salvá-lo. Terminava, assim, a proposta de ampliar o conhecimento através de navegações na Internet. Os trechos selecionados pelos alunos para comporem a “pesquisa” eram rapidamente lidos, e a mesma era dada por encerrada.

Nesse telecentro, voltado para o reforço escolar, admitíamos como provável que as habilidades específicas para o uso competente da Internet fossem realizadas a fim de “fortalecer as escolhas e decisões humanas do ponto de vista individual e coletivo”, como

citou Lèvy. Entretanto, nos deparamos com a superficialidade das atividades realizadas e das informações acessadas, que, de forma alguma, diferiam das dos outros telecentros. Durante as atividades realizadas, os voluntários que as supervisionaram não esboçaram preocupação em estimular as habilidades dos jovens, no sentido de “sintetizar, compartilhar e ressignificar continuamente as informações”. Esse processo que estenderia aos usuários a possibilidade de compartilhar saberes, ampliando as perspectivas de uso da Internet nos telecentros, não foi identificado.

Em suma, ao confrontarmos os limites entre o uso produtivo e o uso dispersivo da Internet e as competências necessárias para tal distinção, recorremos a Prioste (2008, p. 153-154) que nos alerta que a introdução dos jovens ao mundo das conexões deve estimular a criticidade e a capacidade de análise dos mesmos, visando que descubram que a mesma conexão que lhes permitem descobrir outros países e outras línguas, ampliando seus universos culturais, também revela *sites* e *blogs* que incitam a violência, a intolerância, o racismo, a pedofilia, e a pornografia.

Portanto, resumindo, em nenhum telecentro observamos qualquer menção acerca: da relevância do acesso à Internet, visando ampliar o universo informacional e cultural; da possibilidade de participar de discussões em redes sociais ou mesmo da possibilidade de realizar cursos à distância.

Nos cursos de informática básica ou nas navegações livres, não detectamos nenhuma ação que explicitamente corroborasse no sentido de promover mudanças no *status* social dos indivíduos que lá estavam. Desse modo, nos telecentros participantes desta pesquisa, detectamos uma incompatibilidade entre as finalidades desses estabelecimentos (promoção da inclusão digital) e as atividades propostas.

Nas próximas questões, visávamos saber das preferências dos jovens usuários de telecentros e usuários de *lanhouses* com relação aos *sites* mais visitados, e a resposta a essa questão nos evidenciou o uso com fins comunicacionais e de entretenimento.

Apresentamos as duas perguntas e as respondemos juntas, uma vez que não houve diferença entre as respostas dos jovens usuários de telecentros e de *lanhouses*, conforme identificamos nas tabelas 17 e 18, apresentadas na análise dos questionários. As perguntas formuladas foram:

(b) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nos telecentros?

(c) Quais são os usos que os jovens de baixa renda fazem da Internet nas *lanhouses*?

As respostas conferidas a essa questão, tanto por usuários quanto por monitores de telecentros e funcionários de *lanhouses*, nos indicaram que uso da Internet tem por finalidade a comunicação e o entretenimento.

Os *sites* mais citados foram *Orkut*, *Facebook*, *Msn* e *Twitter* e os jogos *online*, que ocuparam papel de destaque nesse cenário, pois foram em maior número mencionados pelos usuários de *lanhouses*. Estes dados reafirmam o que o CGI (2008, P. 149) detectou em nível nacional, segundo o qual:

Entre 2005 e 2008, o crescimento das atividades de lazer foi de 15 pontos percentuais, passando de 71% para 86% na última medição. O grupo de atividades de comunicação também apresenta tendência de crescimento. A proporção de indivíduos que utilizaram a Internet para se comunicar passou de 82% em 2005 para 90% em 2008.

As atividades relacionadas a treinamentos e educação foram as únicas que acusaram um elevado índice de crescimento no país, ao contrário do que foi detectado nesta pesquisa.

De acordo com os dados do CGI, a “atividade ‘*buscar informações sobre cursos de graduação, pós-graduação e extensão*’ também cresceu expressivamente, passando de 5% em 2005 para 22% em 2008”. Uma vez que, como já vimos anteriormente, apenas 24% da população brasileira conclui o ensino médio, essa busca relativa ao ensino superior pode ser relativa à ampliação de mercados na área da educação, com a proliferação de cursos presenciais e a distância, ofertados as classes A, B e C.

Portanto, ao que tudo indica, esses mesmos cursos não seriam acessíveis aos jovens de baixa renda, e tal fato justificaria a ausência de menções a eles nos questionários de usuários de telecentros e *lanhouses*.

Reportando-nos ao uso comunicacional e de entretenimento detectado pelos jovens participantes, Pais (2008, p. 60) nos esclarece que a transformação de informações em conhecimento não se realiza sem “trabalho e persistência do sujeito cognitivo”. Esse autor (*Op. Cit.*, p. 60) nos alerta para o fato de que essa aprendizagem não se dá de forma espontânea ou evidente e nos explica ser necessário não perder o foco desta questão para

evitar uma possível confusão de que seria possível aprender através do computador de uma maneira mais puramente prazerosa, como se navegar nas ondas da rede representasse, por si mesmo, uma nova forma de aprender. Pelo contrário, a síntese de novos conhecimentos, a partir de informações obtidas na rede, requer a criação de estratégias desafiadoras compatíveis com a natureza dos instrumentos digitais e não pode ser confundida com a

ampliação das condições de lazer que a tecnologia também proporciona ao usuário.

Esse mesmo autor (*Op. Cit.*, p. 60) enfatiza o esforço a ser realizado pelo usuário da tecnologia no sentido de transformar um simples acesso a informações em produção de conhecimento. Segundo ele, as ações demandam esforços que na prática envolvem a

interpretação, análise e comunicação de informações lançam linhas para uma síntese cognitiva, mas exigem um envolvimento diferenciado do sujeito num permanente retorno à elaboração do saber, articulando múltiplas informações com situações vivenciadas no cotidiano.

Ainda que de acordo com Pais não existam “estratégias lineares e sequenciais” para realizar a transformação de informações em saberes, e que esse fato se torne evidente ao tentarmos unir tecnologia a práticas educativas, “é possível indicar conceitos que contemplem exatamente esse grau de complexidade”. Segundo Pais (2008, p. 61):

São idéias que buscam responder aos desafios que já estavam presentes nas práticas educativas tradicionais, sem o uso do computador. Uma delas é o princípio de que a aprendizagem não pode se reduzir ao exercício da memorização, da repetição ou da simples contemplação de saberes desprovidos de significado para o aluno. É oportuno destacar a pertinência desse princípio, pois o computador é uma máquina especializada em realizar operações repetitivas e armazenar grandes quantidades de dados através de dígitos.

Por fim, argumenta (*Op. Cit.*, p. 62) que:

é preciso reforçar a necessidade do envolvimento direto do sujeito no seu próprio processo de aprendizagem, pois é necessário desenvolver competências compatíveis com a natureza desses novos instrumentos digitais. Entre as competências exigidas pela atual sociedade, estão: criatividade, iniciativa, autonomia, agilidade no tratamento com informações e resolução de problemas.

De posse dessas informações, concluímos que se, hipoteticamente, os jovens de baixa renda pudessem utilizar a Internet para transformar a sua condição social de pobreza, isso, por certo, não se daria por meio da navegação nos *sites* mencionados.

A quarta questão nos permitiu desvendar as noções de inclusão digital dos monitores e compará-las com o discurso governamental para identificar suas semelhanças e contradições. Relembramos que o discurso governamental enfatiza a promoção da inclusão social por meio do uso das tecnologias.

Esta questão foi elaborada da seguinte forma:

(d) O que os promotores sociais entendem por inclusão digital?

Os discursos dos monitores foram uníssomos no que concerne à importância que atribuem ao acesso às TIC e ao uso massivo da Internet. Ainda que desconfiem não ser possível promover literalmente a inclusão social por meio da inclusão digital nos moldes desse projeto (telecentro), validam as ações que realizam nesses estabelecimentos, conferindo destaque a eles.

Conforme observamos no tópico apresentação e análise dos dados, as noções de inclusão digital apresentadas pelos monitores são sempre relacionadas ao uso intenso da Internet.

As respostas apresentadas pela FME e monitores nos levaram a concluir que eles não alcançam a amplitude de fatores envolvidos na estratificação social, e mais, a complexidade de ações multidirecionadas que seriam necessárias para minimizar essas disparidades.

Ainda que já tenhamos ressaltado nesta pesquisa que esse uso por si só não se configura em crescimento cognitivo, cultural ou social, essa noção não é compartilhada pelos promotores sociais, uma vez que esses não vinculam as ações que lá realizam (telecentro) à amplitude das ambições governamentais.

A última questão norteadora deste estudo visava confrontar a proposta de inclusão digital expressa nos documentos governamentais (portarias e informações em *sites* oficiais) com o contexto de uso da Internet em telecentros e *lanhouses*, sem, é claro, desconsiderar a literatura que fez parte desta dissertação. A seguir, a pergunta:

(e) Quais os limites e possibilidades apresentadas pelo uso da Internet em telecentros e *lanhouses*, quando confrontados com a noção de inclusão digital proposta nos documentos governamentais?

O confronto entre proposta governamental e o cenário investigado, amparados pela revisão de literatura, nos permitiu afirmar que, para que os usos da Internet ampliem o potencial cognitivo, criativo e colaborativo dos jovens de baixa renda, culminado em melhor capital social, é necessário tecer estratégias diferentes das atuais.

Revedo a abordagem teórica de Warschauer (2006), no sentido de descobrir se tal abordagem poderia direcionar novas estratégias para a transformação das exclusões social e digital, observamos que não se limita a sugerir a inserção das TIC, como variável externa, à população marginalizada.

Esse autor (*Op. Cit.*, p. 23-24) compreende que as tecnologias se entrelaçam de “maneira complexa nos sistemas e nos processos sociais”, pois o que propõe é uma “interseção” entre as TIC e a inclusão social; nesse sentido, essa inclusão refere-se

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

A inclusão social não se reduziria “à partilha de recursos”, mas, citando Stewart (*APUD WARSCHAUER*, p.24), isso envolveria também a “participação na determinação das oportunidades de vida tanto individuais como coletivas”. Esse conceito sobreposto a ideia de igualdade socioeconômica, porém, não equivalendo a ela, retomaria a possibilidade de intervenção social dos indivíduos de baixa renda. Esse autor (*Op.Cit.*, p.25) afirma que “há muitas maneiras pelas quais os mais desfavorecidos podem ter participação e inclusão mais plena, mesmo se carecem da partilha igual dos recursos”.

Para Warschauer (2006, p. 24-25), o conceito de inclusão social não despreza o papel da classe, mas acrescenta outras variáveis, que refletiriam “particularmente bem os imperativos da atual era da informação, em que questões de identidade, linguagem, participação social, comunidade e sociedade civil ganharam uma posição de destaque”.

Nessa lógica proposta por Warschauer, seria possível promover a autonomia e capacidade dos indivíduos para efetivarem mudanças sociais por meio do uso das TIC. Em outras palavras, esse autor (2006, p. 282-283) afirma que o “desafio político global” seria “expandir o acesso e o uso da TIC para promover a inclusão social” e elenca etapas para isto e a primeira seria:

a investigação das estruturas sociais, dos problemas sociais, da organização social e das relações sociais. (...) A contabilidade do equipamento constitui parte, ainda que relativamente pequena, da análise global; se as intervenções são projetadas para tratar de problemas sociais, devem abranger todas as estruturas e todos os relacionamentos que suscitam esses problemas.

Na próxima etapa, sustenta que os programas de inclusão digital “devem se basear numa abordagem sistemática, que identifica a primazia da estrutura social e promove a capacidade dos indivíduos ou das organizações em favor da mudança social contínua, pela inovação dessas estruturas por meio do uso da tecnologia” (*Op. Cit.*, 2006, p.283). Corea (*APUD WARSCHAUER*, 2006, p.283) nos esclarece que, muitas vezes, as implementações

das TIC provocam apenas mudanças superficiais, e as “organizações retornam aos seus meios arraigados”.

Portanto, em vez de impingir às tecnologias às pessoas, melhor seria fomentar a “criação em longo prazo de comportamentos intrinsecamente motivados para o envolvimento com tais tecnologias, com o objetivo de obter uma ‘estratégia de crescimento inovadora’ em vez de emprestada, como meio de redução das disparidades tecnológicas” (*Op.Cit.*, p. 283).

Nas convicções de Warschauer e Corea (2006, p. 283), esta ação poderia provocar um “processo de superação do atraso por meio do desenvolvimento da capacidade de geração e aperfeiçoamento de tecnologias, em vez do simples uso dessas tecnologias”. Ressaltam, ainda, que este processo demandaria “o aprendizado de novos comportamentos que propagam contínuas melhoras nas condições de vida” (*Op. Cit.*, p.283).

De modo a concluir esta explanação, Warschauer enfatiza que seria essencial “entender e explorar os efeitos catalíticos da TIC”, uma vez que mudanças importantes nas relações sociais podem suceder da “interação humana que cerca o processo tecnológico” e não necessariamente do uso das tecnologias (*Op. Cit.*, p. 284). Esse autor salienta que, “na economia e na sociedade da informação, a importância social da TIC significa que as iniciativas a ela associadas, muitas vezes, apresentam potencial de alavancagem, que pode ser empregado para apoiar estratégias mais amplas de inclusão social” (*Op. Cit.*, 284).

Entretanto, essas estratégias citadas, visando delinear os projetos de inclusão social, nos remetem a um ideal e não ao real, ao menos em se tratando deste país, uma vez que os discursos governamentais propagados não se valem de nenhuma das estratégias propostas por esse teórico. Na lógica governamental, o indivíduo deve incluir-se digitalmente e, com isso, evoluir socialmente.

Metaforizando, dentre os diversos projetos para a inclusão digital, os telecentros seriam os veículos ofertados pelos governos, e os indivíduos marginalizados seriam os motoristas responsáveis por habilmente conduzirem-se pela estrada digital, chegando ao final dela, já na condição de cidadão, ao lugar da não-pobreza.

No nosso entender, o foco governamental deveria estar pautado por ações que permitissem ao marginalizados, em **primeiro** lugar; terem acesso à educação de qualidade, sanando as questões de alfabetização e letramento discutidas. Isto possibilitaria ao indivíduo efetivar leituras e escritas críticas: da sociedade, de livros e de conteúdos na Internet. Não compreendemos como, sem nos referirmos às disparidades sociais e econômicas, solucionando-as, primeiramente, poderíamos pensar na lógica inversa proposta por Warschauer, primeiro o digital, depois o social. Como combater a perversidade do ciclo de

consumo, de informações, inclusive, que sempre confere o acesso a novos produtos aos ricos e depois, após um tempo (curto ou longo) se difunde (ou não) aos pobres, sem provocar profundas alterações na divisão social de bens?

Em **segundo** lugar, as ações governamentais deveriam voltar-se contra a precarização do trabalho e promover políticas de proteção ao mesmo, interferindo no mercado que visa exclusivamente ao lucro. Esses jovens deveriam ter assegurada a escolarização, adentrando no mundo do trabalho em idade ideal e não precocemente.

E, finalmente, para a diminuição da brecha entre os informados e os desinformados, ou melhor, entre os “ciberincluídos” e os “ciberdesincluídos” – criando neologismos para sermos mais claros –, as ações de inclusão digital deveriam ser centralizadas e não pulverizadas, a fim de que todo o processo pudesse ser avaliado continuamente.

Vale destacar que reiteramos que esta dissertação considerou fundamental a aplicação da Teoria de Argumentação na análise dos discursos governamentais e dos monitores. Essa teoria nos possibilitou revelar a maneira como o discurso governamental é incorporado pelos monitores de telecentros, fazendo crer que a inclusão digital é ao mesmo tempo a informatização dos indivíduos e a capacidade de transformar a exclusão social pelo acesso às TIC. Esse discurso responsabiliza os próprios usuários por seu insucesso, sem questionar a lógica do poder econômico, que estratifica e não suprime as disparidades sociais.

Esta pesquisa evidenciou as fragilidades desse discurso, constatando empiricamente que *os usos da Internet em telecentros e lanhouses por jovens de baixa renda, no município de Niterói, não conduziam à inclusão digital, tal qual preconizada na fala e nos documentos governamentais*. O uso da Internet, em telecentros, não “*amplia a cidadania*”, não combate “*a pobreza*” e nem garante “*o fortalecimento do desenvolvimento local*.”

Em outras palavras, podemos inferir que não promove a instauração do diálogo.

Acreditamos que, quando não há essa instauração, não transparece o que Freire (1997, p. 27) denomina *ser mais*, que é a vocação, o chamamento que está na natureza humana como tal: “*não é dado dado, nem sina nem destino certo*”.

Entretanto, vale ressaltar a advertência feita por esse educador, pois é tanto vocação como pode, distorcidamente, virar desumanização. E acrescenta que viver essa vocação implica lutar por ela e que, sem essa luta, ela não se concretiza. Conclui que, nesse sentido, a liberdade é um direito que ora conquistamos, ora preservamos, ora aprimoramos, ora perdemos. E afirma: “em que pese, ontológica, a humanização anunciada na vocação não é inexorável, mas problemática. Tanto pode concretizar-se quanto pode frustrar-se. Depende do que estaremos fazendo do nosso presente” (*Op.Cit.*, p. 191).

E, ao considerarmos que esta pesquisa constatou empiricamente as fragilidades do discurso governamental, acreditamos ser mister repensar o que se está fazendo no presente com essa formação tecnológica, “sob pena de mutilar-se e mutilar-nos” (FREIRE, 1994), não combatendo a pobreza, não ampliando a cidadania, tampouco fortalecendo o desenvolvimento local.

Encerramos este trabalho, deixando-o aberto a novas investigações, na esperança de que, possivelmente, tenhamos contribuído para a construção do conhecimento com relação ao fenômeno estudado.

E, o olhar a que nos propusemos a lançar, o de admirar, na realização desta investigação, lançamo-lo – esperançosamente –, pensando em transformação, em mudança, e selecionamos um trecho da vasta obra de Freire (1994, p.146) para apreciação:

O homem deve ser o sujeito de sua própria educação. Não pode ser objeto dela. Por isso, ninguém educa ninguém. Por outro lado, a busca deve ser algo e deve traduzir-se em ser mais: é uma busca permanente de si mesmo (...) Esta busca solitária poderia traduzir-se em ter mais, que é uma forma de ser menos. Esta busca deve ser feita com outros seres que também procuram ser mais e em comunhão com outras consciências, caso contrário se faria de umas consciências, objetos de outras. Seria coisificar as consciências.

REFERÊNCIAS

ALVES-MAZZOTTI, A. J., GEWANDSZNAJDER, F. *O método das ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. São Paulo: Pioneira, 2000.

AMARAL, M.M., BOHADANA, E. *Conectividade e mobilidade social: pilares da inclusão digital?*, Contemporanea, vol. 6, nº 2. Dez.2008.

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da criação verbal*. 4 ed. São Paulo: Martins, Fontes, 2003.

BALBONI, M. *Por detrás da inclusão digital: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à internet no Brasil*. São Paulo, 2007.

BARBER, B.R. *Cultura Mc World*. In: MORAES, D. (org). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. 3ªed. Rio de Janeiro: Record, 2005, p. 41-56.

BARBERO, J. M. Entrevista. Fonte: Jornal **Folha de S. Paulo**. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/mais/fs2308200914.htm>, São Paulo, 23 de agosto de 2009.

_____ *Globalização comunicacional e transformação cultural*. In: MORAES, D. (org). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. 3ªed. Rio de Janeiro: Record, 2005, p. 57-86.

BAUMAN, Z. *O mal-estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.

BELLONI, M.A. *O que é mídia-educação*. 2 ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.

BOHADANA, E. *Educação, Cibercultura e Novas relações com o Saber: disciplina do curso de Mestrado em Educação*, 28 de agosto de 2008. Notas de aula. Cópia manual.

BOHADANA, E., MONTANDON, M., NAZARIO, H. *Reflexões iniciais sobre lan house*. 6º Encontro de Educação e Tecnologias de Informação e Comunicação, CD. Rio de Janeiro: UNESA, 2008.

BOSI, A. Fenomenologia do olhar. In: NOVAES, Adauto et al. *O olhar*. São Paulo: Cia.das Letras, 1988.

CÂMARA, M. A. *Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais*. Dissertação, Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

CANCLINI, N. G. *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. 7 ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

_____. *Diferentes, desiguais e desconectados: mapas da interculturalidade*. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, Disponível em: <www.capes.gov.br>. Acesso em: 05 de outubro de 2008.

CARVALHO, F.C.A. de. *Tecnologias que educam: ensinar e aprender com tecnologias da informação e comunicação*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

CASTELLS, M. *O papel da Internet nas relações sociais e na política*. Entrevista publicada no jornal El País, em 10 janeiro de 2008. Disponível em:<<http://talefe.wordpress.com/tag/internet/>>. Acesso em: 03 de abril de 2009.

CASTRO, M.R. de. *Retóricas da rua: educador, criança e diálogos*. Rio de Janeiro: Petrobrás-BR: Ministério da Cultura: USU Ed. Universitária: Amais, 1997.

CAZELOTO, E. *Inclusão digital: uma visão crítica*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008.

CGI. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008. Coordenação executiva e editorial Alexandre F. Barbosa; São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009.

_____. Análise dos Resultados da TIC Domicílios 2009. Série história – Total Brasil e área urbana. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.

CHARTIER, R. *Do códice ao monitor: a trajetória do escrito*. Revista Estudos Avançados, 8 (21), 1994.

DA SILVA, D. *A vida íntima das palavras*. São Paulo:Arx, 2002.

FGV. Motivos da evasão escolar. Disponível em: <<http://www.fgv.br/cps/tpemotivos/>>. Acesso em: 04 de junho de 2010.

FRADE, I.C. DA S. *Alfabetização digital: problematização do conceito e possíveis relações com a pedagogia e com a aprendizagem inicial do sistema de escrita*. In: COSCARELLI, C.V, RIBEIRO, A. E. (org). *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2 ed. Belo Horizonte: Ceale, 2007. p.59-83.

FREIRE, P. *Cartas à Cristina*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

_____. *Educação e mudança*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

_____; HORTON, M. *O caminho se faz caminhando: conversas sobre educação e mudança social*. Petrópolis: Vozes, 2003.

FREITAS, C. G. G. *Psicossomática e tecnologia: stress em jogadores de lan house*. Dissertação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, São Paulo, 2006.

GUARESCHI, P.A. e Biz, O. *Mídia, educação e cidadania*. Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

GIL, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

GOULART, C. *Letramento e novas tecnologias: questões para a prática pedagógica*. In: COSCARELLI, C.V, RIBEIRO, A. E. (org). *Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas*. 2 ed. Belo Horizonte: Ceale, 2007. p.41-58.

GOLDENBERG, M. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GÓMEZ, M. N. da G., O. E. D. *Políticas de memória e informação*. Natal: EDUFRN, 2006.

GOVERNO FEDERAL – INCLUSÃO DIGITAL. *Programas governamentais para inclusão digital*. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/outros-programas>>. Acesso em: 10 de outubro de 2008 e 22 de outubro de 2008.

IBGE. Cidades@. População jovem no município de Niterói, estado do Rio de Janeiro. <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>> Acesso em: 20 de julho de 2009.

_____. *Síntese de indicadores sociais*, 2008. <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1233&id_pagina=1>. Acesso em: 20 de julho de 2009.

_____. Uma análise das condições de vida da população brasileira 2008. <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicadores2008/indic_sociais2008.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2009.

JÚNIOR, O. N. *Identificação e descrição de fatores críticos de sucesso em iniciativas brasileiras de telecentros*. Dissertação, Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2006.

KELLNER, D. *Cultura da mídia e triunfo do espetáculo*. In: MORAES, Dênis de. (Org.). *Sociedade midiaticizada*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006. p.119-147.

LACERDA, J. S. *Ambiências comunicacionais e vivências midiáticas digitais*. Tese, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Comunicação, São Leopoldo, Rio Grande do Sul, 2008.

LAIPELT, R. C. F. *Navegação na internet e competências informacionais: o exercício da cidadania nos telecentros comunitários de Porto Alegre*. Dissertação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, 2007.

LEMOS, A. *Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão*. Atizapán de Zaragoza, Estado de México: Revista Razón y palabra, outubro/novembro, nº 41, 2004.

LÉVY, P. Seminário Internacional sobre Inovação e Educação. SENAI, Rio de Janeiro, Centro de Convenções RIOCENTRO, 2010.

MARQUES, M.O. *Escrever é preciso: o princípio da pesquisa*. 4ed., Ijuí: Ed. Unijuí, 2001.

MATTOS F. A. M., CHAGAS J. G. N. *Desafios para inclusão digital no Brasil*. Revista Perspectiva em Ciência da Informação, v. 13, n.1, p. 67-94, jan/abr. 2008.

MAZZOTTI, T. B., OLIVEIRA, R. J. *Ciência(s) da educação*. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

MENEZES, L. *Formação de Professores do 1º CEB*. 2005, p.1-2. Disponível em: <http://www.ipv.pt/millennium/va12_form.htm> Acesso em: 06 de junho de 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC.
<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12502&Itemid=823> ver as principais ações e programas. Acesso em: 10 de junho de 2009.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. *O que é um Telecentro e para que serve?*. <http://www.idbrasil.gov.br/docs_telecentro/docs_telecentro/o_que_e> Acesso em: 22 de outubro de 2008.

MINISTÉRIO DA FAZENDA, SERPRO. *Inclusão digital – o programa*. <<http://www.serpro.gov.br/inclusao/oprograma>>. Acesso em: 11 de junho de 2010.

MORAN, J.M. As muitas inclusões necessárias na Educação. SANDIN, A. S., *et AL*, Darcy Raiça (org.), *In: Tecnologias para a educação inclusiva*. São Paulo: Avercamp, 2008, p. 35-54.

NEPOMUCENO, K. M.; CASTRO, M. R. *O computador como proposta para superar dificuldades de aprendizagem: estratégia ou mito?*, Educar, Curitiba, n. 31, p. 245-265, 2008. Editora

UFPR. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010440602008000100015&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 18/05/10.

OBSERVATÓRIO NACIONAL DE INCLUSÃO DIGITAL. *Mapa dos telecentros no Brasil*. <<http://www.onid.org.br>>. Acesso em: 20 de junho de 2009.

O GLOBO. *Para o MEC, currículo mais atraente pode combater a evasão escolar*. Matéria publicada em 02/06/10 no jornal O Globo, versão digital. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/educacao/mat/2010/06/02/para-mec-curriculo-mais-atraente-pode-combater-evasao-escolar-916766519.asp>>. Acesso em: 05/06/10.

PEREIRA, V. A. *Na lan house, “porque jogar sozinho não tem graça”*: estudo das redes sociais juvenis on e offline.

PERELMAN, C., Olbrechts-Tyteca. *Tratado da Argumentação: a nova retórica*. 2ªed, São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PERELMAN, C. *L’Empire rhétorique*. Rhétorique et argumentation. Paris: Librairie Philosophique J. Vrin, 2002, 2ª edição. Tradução para uso escolar, proibida a comercialização. Tradução: T. Mazzotti, 2007. Rio de Janeiro, março, 2007.

PONTE, J. P. da. *Da formação ao desenvolvimento profissional*. Actas do ProfMat98. 1998. Disponível em: <<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/cdp.htm>>. Acesso em: 06 de junho de 2010.

QUEIROZ, G. M. *Uma poética do ciberespaço: um olhar mitocrítico sobre o clan xTm e o game Counter Strike*. Dissertação, Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2006.

RAIÇA, D. (org). *Tecnologias para a educação inclusiva*. São Paulo: Avercamp, 2008.

RIZZINI, I. *et al. Pesquisando...guia de metodologias de pesquisa para programas sociais* (cap.3) Rio de Janeiro: Santa Úrsula, 1999.

RÜDIGER, F. *Elementos para a crítica da cibercultura: sujeito, objeto e interação na era das novas tecnologias de comunicação*. São Paulo: Hacker Editores, 2002.

SANTOS, C. Q. *TICs e a promoção do desenvolvimento social: estudo de caso do projeto cidadão.net*. Dissertação, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Minas Gerais, 2007.

SANTOS FILHO, J.C. dos. *Pesquisa quantitativa versus pesquisa qualitativa: o desafio paradigmático*. In: GAMBOA, S.S. (Org.) *Pesquisa educacional: quantidade – qualidade*. São Paulo, Cortez, 1997.

SECRETARIA DE ENSINO À DISTÂNCIA. *Programas para inclusão digital*. <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12502&Itemid=823>. Acesso em: 20 de julho de 2009.

SILVA, M. C. *A informação dos telecentros do Vale do Jequitinhonha como aporte ao desenvolvimento social dos distritos de São Gonçalo do Rio das Pedras e Milho Verde, em Minas Gerais*.

SOARES, M. *Letramento e alfabetização: as muitas facetas*. Revista Brasileira de Educação, nº 25, 2004.

_____. *Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura*. Educ. Soc., Campinas, vol. 23, n. 81, p. 143-160, dez. 2002. <<http://www.cedes.unicamp.br>> Acesso em: 11 de outubro de 2008 e 22 de outubro de 2008.

SORJ, B., GUEDES L.E. *Exclusão digital*. Novos Estudos nº 72, julho 2005, p. 101-117.

VARGAS, D. A. C. *Inclusão digital: estudo comparado de políticas públicas da Colômbia e do Brasil*. 2008. 156f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VOELCKER, M.D. *Autoria, cooperação e aprendizagem em comunidade virtual construída e protagonizada por educadores e aprendizes de telecentros*. Dissertação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional, Rio Grande do Sul, 2006.

WARSCHAUER, M. *Tecnologia e inclusão digital: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2006.

WINKLER, I. *A implementação das políticas públicas brasileiras de inclusão digital*. Dissertação, Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

ZAPATER, A. R. *Aspectos ergonômicos, sintomas músculo-esqueléticos e nível de atividade física em usuários de lanhouse*. Dissertação, Universidade Estadual Paulista Bauru, São Paulo, 2008.

ANEXOS

Anexo I

DECRETO Nº 6.991, DE 27 DE OUTUBRO DE 2009

Institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

D E C R E T A :

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, coordenado pelos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia.

Parágrafo único. O Programa Telecentros.BR tem como objetivo desenvolver ações que possibilitem a implantação e a manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - telecentros públicos e comunitários: espaços que proporcionem acesso público e gratuito às tecnologias da informação e da comunicação, com computadores conectados à Internet, disponíveis para múltiplos usos, incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões;

II - entidade proponente: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, ou entidade privada sem fins lucrativos, que apresente proposta de apoio à manutenção ou implantação de telecentros junto ao Programa; e

III - entidade beneficiária: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou entidade privada sem fins lucrativos, responsável no âmbito local por unidade de telecentro apoiada pelo Programa, assistida e fiscalizada por entidade proponente

Art. 3º O Programa será implementado por meio de parcerias com entidades proponentes selecionadas mediante critérios estabelecidos em edital de ampla divulgação.

§ 1º As parcerias previstas no **caput** serão firmadas por meio de termo de cooperação entre a coordenação do Programa e a entidade proponente selecionada.

§ 2º As entidades proponentes ficarão responsáveis, na forma estabelecida no termo de cooperação celebrado, pelo acompanhamento, controle e fiscalização das ações a serem

implementadas, devendo zelar pelo adequado funcionamento dos telecentros apoiados, nos termos deste Decreto e demais diretrizes do Programa.

Art. 4º Compete:

I - ao Ministério das Comunicações a disponibilização de equipamentos de informática e mobiliário novos necessários ao funcionamento dos telecentros e a disponibilização e manutenção do serviço de conexão em banda larga à Internet;

II - ao Ministério da Ciência e Tecnologia a concessão de bolsas para auxílio financeiro dos monitores que atuarão nos telecentros; e

III - ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a disponibilização de equipamentos de informática recondicionados e a constituição de rede de formação para monitores de telecentros apoiados.

§ 1º Para a implementação dos telecentros, o Ministério das Comunicações poderá doar às entidades beneficiárias equipamentos e mobiliário necessários, observado o disposto no art. 17, inciso II, alínea "a" da Lei no 8.666, de 21 de junho 1993.

§ 2º A adesão das entidades beneficiárias dar-se-á por meio de instrumento firmado, em conjunto ou separadamente, com os Ministérios previstos no **caput**.

§ 3º As entidades beneficiárias apoiadas com quaisquer dos recursos oferecidos pelo Programa deverão:

I - instalar ferramentas de monitoramento remoto nas máquinas do respectivo telecentro e garantir o fluxo de envio de informações periódicas para sistema de responsabilidade da coordenação; e

II - observar as diretrizes do Programa Telecentros.BR e demais compromissos constantes do instrumento de adesão, nos prazos e condições acordadas, sob pena de descredenciamento e reversão dos equipamentos e mobiliário previstos no § 1º.

§ 4º Os equipamentos de informática previstos nos incisos I e III do **caput** serão disponibilizados com sistemas operacionais e aplicativos softwares livres e de código aberto, instalados e configurados para uso nos telecentros apoiados.

Art. 5º A coordenação do Programa será exercida por um colegiado, composto por representantes dos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia, indicados pelos respectivos órgãos e designados pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

§ 1º O colegiado será coordenado pelo representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que prestará o apoio técnico e operacional necessário ao seu funcionamento.

§ 2º Caberá ao colegiado:

I - aprovar as diretrizes e normas de operacionalização, monitoramento e controle do Programa; e

II - realizar o acompanhamento, controle e fiscalização das ações do Programa, em conjunto com as entidades proponentes;

III - observar as diretrizes emanadas pelo Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital - CGPID, de que trata o Decreto no 6.948, de 25 de agosto de 2009; e

IV - prestar as informações que se fizerem necessárias para subsidiar as atividades do CGPID.

§ 3º O colegiado instituirá fórum consultivo para a articulação das iniciativas inseridas no Programa.

§ 4º O colegiado emitirá diretrizes sobre o desfazimento dos bens tecnológicos utilizados nos telecentros que tenham alcançado o término de sua vida útil, de modo a assegurar o seu reaproveitamento ou descarte ambientalmente adequado.

Art. 6º Na implementação do Programa deverão ser observadas as disponibilidades orçamentárias e financeiras de cada Ministério.

Art. 7º As regras operacionais e demais providências complementares necessárias ao cumprimento deste Decreto serão fixadas em ato conjunto dos Ministros de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 27 de outubro de 2009; 188º da Independência e 121º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Paulo Bernardo Silva

Helio Costa

Luiz Antonio Rodrigues Elias

Anexo II

PORTARIA INTERMINISTERIAL MP/MCT/MC Nº 535, DE 31 DE DEZEMBRO DE 2009

DOU 04.01.2010

OS MINISTROS DE ESTADO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA E DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no Decreto Nº 6.991, de 27 de outubro de 2009, resolvem:

Art. 1º As regras operacionais, diretrizes e normas para a execução do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, seguem a forma estabelecida por esta Portaria.

Art. 2º Para fins da execução do Programa Telecentros.BR, considera-se:

I - Colegiado de Coordenação do Programa: composto por representantes do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, da Ciência e Tecnologia, e das Comunicações, cada um deles responsável por elemento(s) integrante(s) do apoio oferecido pelo Programa, conforme definido no art. 5º do Decreto Nº 6.991, de 27 de outubro de 2009;

II - Coordenação Executiva do Colegiado: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que prestará o apoio técnico e operacional necessário ao funcionamento do Colegiado, conforme definido nesta Portaria;

III - iniciativa: programa, projeto ou ação, em andamento ou planejada, para implantação e funcionamento de telecentros sob responsabilidade de entidade proponente;

IV – telecentros públicos e comunitários: espaços que proporcionem acesso público e gratuito às tecnologias da informação e da comunicação, com computadores conectados à Internet, disponíveis para múltiplos usos, incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões;

V – entidade proponente: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, ou entidade privada sem fins lucrativos, que apresente proposta de apoio à manutenção ou implantação de telecentros junto ao Programa;

VI – entidade beneficiária: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou entidade privada sem fins lucrativos, responsável no âmbito local por unidade de telecentro apoiada pelo Programa, assistida e fiscalizada por entidade proponente;

VII – monitor de telecentro: pessoa responsável pelo atendimento ao público no espaço do telecentro, auxiliando e propondo processos que permitam aos frequentadores fazer uso das

tecnologias de informação e de comunicação disponíveis de maneira articulada ao desenvolvimento da comunidade, podendo ser, no âmbito do Programa:

a) monitor bolsista: jovem de baixa renda, com idade entre 16 e 29 anos, morador da comunidade em que o telecentro está localizado, selecionado para atuar como monitor do espaço, que recebe auxílio financeiro do Programa, participando e desenvolvendo atividades de formação presencial e a distância estabelecidas pelo Programa; e

b) monitor não bolsista: pessoa que atua no telecentro sem receber auxílio financeiro do Programa, podendo participar de atividades de formação presencial e a distância oferecidas em seu âmbito, conforme estabelecido nas diretrizes.

VIII – Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID): ambiente resultante da parceria entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e a sociedade civil para coleta, organização, sistematização e disponibilização de informações sobre inclusão digital por meio do sítio eletrônico (site) <http://www.onid.org.br>;

IX - Projeto Computadores para Inclusão: ação conduzida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que envolve a administração federal e seus parceiros na oferta de equipamentos de informática reconicionados, distribuídos em plenas condições operacionais a projetos de inclusão digital; e

X - Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital: conjunto de atividades de qualificação de monitores bolsistas e não-bolsistas, nas modalidades a distância e presencial, oferecidas no âmbito do Programa.

Parágrafo único. As entidades proponentes e entidades beneficiárias, incisos V e VI deste artigo, compreendem os órgãos ou entidades da administração pública direta ou indireta, das esferas federal, estadual, distrito federal ou municipal, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista, ou entidades privadas sem fins lucrativos.

Art. 3º O Colegiado de Coordenação do Programa compõe-se de um representante titular e dois suplentes dos seguintes ministérios:

I - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

II - Ministério da Ciência e Tecnologia; e

III - Ministério das Comunicações.

Art. 4º A Coordenação Executiva do Programa é de competência do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI.

Art. 5º O Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão procederá à nomeação dos membros titulares e suplentes da Coordenação-Geral e da Coordenação Executiva do Programa.

§ 1º Os Ministros de Estado da Ciência e Tecnologia e das Comunicações indicarão ao Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão três representantes de cada Ministério, sendo um titular e dois suplentes, para o Colegiado de Coordenação do Programa.

§ 2º A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão indicará ao respectivo Ministro de Estado três representantes para composição da Coordenação Executiva do Colegiado, sendo um titular e dois suplentes.

Art. 6º Compete ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em seu papel de Coordenação Executiva:

I - prestar o apoio técnico e administrativo necessário à execução dos trabalhos do Colegiado da Coordenação do Programa;

II - propor pauta e minutas de documentos e instrumentos relacionados à execução geral do Programa;

III - sistematizar as dúvidas relativas à interpretação das regras do Programa;

IV - convocar as reuniões do Colegiado, mediante solicitação de seus membros;

V - encaminhar as atas das reuniões aos membros do Colegiado;

VI - publicar no endereço do Programa na Internet as diretrizes, as regras, as decisões e as orientações aprovadas pelo Colegiado;

VII - promover a interface entre o Programa, o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital CGPID, de que trata o Decreto Nº 6.991, de 2009, e o Comitê Executivo de Governo Eletrônico, instituído pelo Decreto de 18 de outubro de 2000;

VIII - celebrar, por meio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, representando o Colegiado de Coordenação, o termo de cooperação junto às entidades proponentes selecionadas como parceiras, estabelecendo as responsabilidades entre estas e o Programa, bem como junto a outras instituições que contribuam com recursos, bens e/ou serviços à implementação do Programa, nos termos desta Portaria;

IX - realizar seleção de entidades proponentes por meio de edital de ampla divulgação, para eleger as propostas de adesão ao Programa;

X - organizar o recebimento das propostas de adesão e gerenciar os processos de avaliação para seleção, a partir dos critérios estabelecidos, envolvendo o Colegiado de Coordenação e eventuais parceiros;

XI - orientar as entidades proponentes responsáveis por propostas aprovadas quanto aos procedimentos de registro de informações sobre unidades de telecentro a serem apoiadas;

XII - avaliar e autorizar, conforme critérios definidos pelo Colegiado de Coordenação, as demandas de telecentros informadas pelas entidades proponentes;

XIII - encaminhar informações sobre o atendimento a cada unidade de telecentro autorizado nos termos desta Portaria aos Ministérios da Ciência e Tecnologia e das Comunicações conforme as respectivas atribuições;

XIV - agregar aos relatórios do Programa os dados e indicadores de atendimento, monitoramento e avaliação recebidos dos Ministérios da Ciência e Tecnologia e das Comunicações; e

XV - consolidar as informações e o relatório anual de indicadores do Programa.

Art. 7º Compete, ainda, ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no âmbito de suas atribuições dentro do Programa:

I - atender, mediante o Projeto Computadores para Inclusão e respectivos procedimentos, aos telecentros autorizados a receber equipamentos de informática recondicionados, configurados com sistemas operacionais e aplicativos (softwares) livres e de código aberto;

II - constituir e gerenciar a Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital, incluindo a seleção das entidades responsáveis por sua execução, a formalização de suas obrigações e o acompanhamento de suas atividades, em interlocução com entidades proponentes, parceiros e Colegiado de Coordenação do Programa;

III - atender, mediante a Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital e respectivos procedimentos, monitores bolsistas e não-bolsistas autorizados a receber a qualificação oferecida pelo Programa; e

IV - expedir as regras para o desfazimento dos bens de informática doados aos telecentros que tenham terminado sua vida útil, conforme diretrizes emitidas pelo Colegiado.

Art. 8º Compete ao Ministério da Ciência e Tecnologia:

I - participar de reuniões, processos de seleção e demais atividades que envolvam o Colegiado de Coordenação do Programa;

II - atender à demanda por bolsas para monitores de telecentros autorizados, conforme informações recebidas da Coordenação Executiva, mediante procedimentos a serem estabelecidos em Portaria Conjunta entre o Ministério da Ciência e Tecnologia e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq, que determinará:

a) as regras e procedimentos a serem adotados no processo de seleção de monitores-bolsistas, em conformidade com as diretrizes definidas pelo Colegiado;

b) as obrigações da respectiva entidade beneficiária referentes ao acompanhamento das atividades dos monitores-bolsistas de seu telecentro, que constarão em Termo de Compromisso a ser firmado entre a beneficiária e a instituição designada na referida Portaria; e

c) os processos, mecanismos e instrumentos envolvidos na operacionalização do ateste e pagamento das bolsas.

III - informar à Coordenação Executiva sobre o cronograma e o andamento do atendimento à demanda por bolsas para monitores-bolsistas, mediante registro em sistema informatizado e emissão de relatório gerencial; e IV consolidar relatório semestral sobre a situação dos bolsistas.

Art. 9º Compete ao Ministério das Comunicações:

I - participar das reuniões, dos processos de seleção e demais atividades que envolvam o Colegiado de Coordenação do Programa;

II - atender aos telecentros autorizados ao recebimento de mobiliários e equipamentos de informática novos, configurados com sistemas operacionais e aplicativos (softwares) livres e de código aberto, necessários ao funcionamento dos telecentros e de serviço de conexão em banda larga à Internet, a partir das informações oriundas da Coordenação Executiva;

III - realizar os procedimentos necessários à aquisição de mobiliários e equipamentos de informática novos necessários ao funcionamento dos telecentros e de serviço de conexão em banda larga à Internet, na forma da legislação vigente, incluindo a celebração dos instrumentos jurídicos associados às respectivas aquisições;

IV - firmar termo de doação com a entidade beneficiária relativo aos equipamentos e mobiliários novos oferecidos para o funcionamento dos telecentros no âmbito do Programa;

V - coordenar e monitorar a entrega de mobiliários e equipamentos novos a telecentros autorizados;

VI - firmar termo de compromisso com a entidade beneficiária correspondente ao telecentro receptor do serviço de conectividade;

VII - coordenar e monitorar a instalação do serviço de conexão à Internet em telecentros autorizados;

VIII - informar à Coordenação Executiva sobre o cronograma e o andamento do atendimento às demandas por mobiliários e equipamentos novos, e por serviço de conexão à Internet autorizadas, mediante registro em sistema informatizado e emissão de relatório gerencial; e

IX - consolidar o relatório semestral sobre a situação de atendimento, disponibilizando-o à Coordenação.

Art. 10. Compete a cada entidade proponente responsável por iniciativa de implantação e manutenção de telecentros no âmbito do Programa:

I - apresentar propostas de adesão ao Programa, conforme critérios e regras constantes no edital de seleção divulgado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

II - fornecer os dados cadastrais relativos aos telecentros e respectivas entidades locais por eles responsáveis (entidades beneficiárias) integrantes da proposta encaminhada por meio dos sistemas informatizados indicados pela Coordenação Executiva, nos termos definidos pelo Colegiado de Coordenação do Programa;

III - caso a proposta seja selecionada, firmar termo de cooperação técnica com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no qual se estabelecerão as obrigações mútuas entre proponente e o Programa;

IV - manter acompanhamento da execução das atividades dos telecentros apoiados, nos termos desta Portaria, do termo de cooperação técnica firmado e das normas e procedimentos definidos pelo Colegiado ao longo dos prazos e condições estabelecidas;

V - fomentar a criação de comitês ou conselhos locais em cada unidade de telecentro apoiada;

VI - caso autorizado o recebimento de equipamentos de informática novos a telecentros, orientar a correspondente entidade beneficiária a firmar termo de doação junto ao Ministério das Comunicações, acompanhando a sua fiel execução;

VII - caso autorizado o recebimento de serviço de conexão à Internet a telecentros da proposta, orientar a correspondente entidade beneficiária a firmar termo de compromisso junto ao Ministério das Comunicações, acompanhando a sua fiel execução;

VIII - caso autorizado o recebimento de bolsa de auxílio financeiro a monitores-bolsistas de telecentros da proposta, a entidade proponente deverá:

a) orientar a correspondente entidade beneficiária a firmar termo de compromisso referente à bolsa junto à instituição designada na Portaria Conjunta MCT/CNPq, a ser publicada para execução do Programa, acompanhando a sua fiel execução;

b) indicar um responsável titular e um suplente do quadro da entidade proponente para a realização dos procedimentos referentes à concessão de bolsas no âmbito do Programa;

c) realizar a seleção dos monitores-bolsistas, envolvendo a respectiva entidade beneficiária e comitê ou conselho local do telecentro, se já constituído, observando as diretrizes e procedimentos definidos pelo Colegiado e normas estabelecidas;

d) uma vez selecionados os bolsistas, fazer cumprir os procedimentos necessários à formalização de cada bolsa; e

e) após a formalização da bolsa, fazer cumprir os procedimentos necessários ao acompanhamento e ateste das atividades de cada bolsista junto ao respectivo telecentro e à Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital.

IX - caso autorizado o recebimento de equipamentos de informática recondicionados a telecentros, orientar a correspondente entidade beneficiária a firmar termo de doação junto à instituição indicada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, acompanhando a sua fiel execução;

X - caso autorizada a qualificação de monitores-bolsistas e não-bolsistas de telecentros junto à Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital:

a) informar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão sobre a existência de atividades e materiais de formação para monitores de telecentros realizada e/ou programada no âmbito da iniciativa, incluindo seu conteúdo e cronograma, atualizando-os sempre que houver alterações;

b) definir, conjuntamente com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e instituições parceiras, as atividades e materiais acima mencionados a serem compartilhados junto à Rede, de forma a proporcionar integração dos esforços de formação de monitores no âmbito do Programa;

c) indicar um representante titular e um suplente do quadro da entidade proponente, preferencialmente envolvidos em atividades de formação de monitores da iniciativa, para interlocução junto à Rede;

d) fornecer as informações necessárias à inscrição dos monitores na Rede, conforme orientações do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

e) fazer cumprir os procedimentos necessários ao acompanhamento e ateste das atividades dos monitores participantes junto à Rede, na forma demandada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

f) promover junto às entidades beneficiárias e monitores, em conjunto com as instituições envolvidas na Rede, atividades de formação conforme os princípios, diretrizes, critérios e programação estabelecidos;

g) estimular e proporcionar, em conjunto com entidades beneficiárias e parceiros, a participação de monitores-bolsistas e não bolsistas de telecentros nas atividades presenciais de formação; e

h) apoiar a realização de pesquisas junto a monitores e entidades beneficiárias para avaliação e aperfeiçoamento da formação no âmbito do Programa.

XI - garantir a participação de representantes da entidade proponente e respectiva iniciativa em reuniões com o Colegiado e a Coordenação Executiva;

XII - acompanhar os telecentros apoiados e manter os registros atualizados no sistema de monitoramento do Programa, prestando as informações necessárias;

XIII - celebrar os instrumentos jurídicos necessários aos procedimentos e ações sob sua responsabilidade; e

XIV - orientar as entidades beneficiárias na realização do descarte dos equipamentos de informática após o término de sua vida útil, de acordo com as orientações expedidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Art. 11. Cada entidade beneficiária apoiada com quaisquer dos recursos oferecidos pelo Programa deverá, sem prejuízo do acompanhamento, controle e fiscalização por parte dos órgãos e entidades elencados nos artigos anteriores:

I - instalar ferramentas de monitoramento remoto nas máquinas do respectivo telecentro e garantir o fluxo de envio de informações periódicas para o sistema de monitoramento da Coordenação Executiva;

II - assinar o respectivo termo de doação com o Ministério das Comunicações quando a adesão ao Programa envolver a doação de equipamentos novos, responsabilizando-se pela fiel execução do mesmo;

III - assinar o respectivo termo de compromisso com o Ministério das Comunicações quando a adesão ao Programa envolver o provimento de conexão internet, responsabilizando-se pela fiel execução do mesmo;

IV - assinar o respectivo termo de doação com a instituição indicada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão quando a adesão ao Programa envolver a doação de equipamento reconicionados, responsabilizando-se pela fiel execução do mesmo;

V - assinar o respectivo termo de compromisso com a instituição indicada pelo Ministério da Ciência e Tecnologia quando a adesão ao Programa envolver a concessão de bolsas para monitores, responsabilizando-se pela fiel execução do mesmo;

VI - supervisionar monitores bolsistas e não-bolsistas de seus telecentros inscritos nas atividades da rede de formação para que as cumpram fielmente, quando a adesão ao Programa envolver bolsa e participação na rede de formação;

VII - utilizar os recursos e serviços disponibilizados nos telecentros de forma adequada e de acordo com os fins a que se pretende o Programa;

VIII - observar as diretrizes do Programa Telecentros.BR e demais compromissos constantes do instrumento de adesão no funcionamento do telecentro sob sua responsabilidade;

IX - disponibilizar à entidade proponente que realize as atividades de acompanhamento, controle e fiscalização nos telecentros sob sua responsabilidade, além de prestar todas as informações necessárias à execução das atividades; e

X - assegurar que os equipamentos doados no âmbito do Programa mantenham-se configurados com sistemas operacionais e aplicativos (software) livres e de código aberto quando em uso nos telecentros.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento das obrigações contidas neste artigo, observados os

prazos e condições acordadas, será providenciado o descredenciamento da entidade beneficiária,

com reversão dos equipamentos e mobiliários, e cancelamento de serviços, bolsas e/ou formação

oferecidos pelo Programa.

Art. 12. Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

SÉRGIO MACHADO REZENDE

HÉLIO COSTA

Anexo III

Entrevista transcrita T1

E1 – então deixa eu te perguntar, com relação aos projetos de inclusão digital, que são diretamente mantidos pelo governo, você acha que eles são eficientes ou suficientes pra aumentar a inclusão digital do jovem de baixa renda?

M1 – eu acho que eles não são suficientes

E1 – você acha que uma criança, um adolescente, de treze, catorze anos, chega nessa idade avançada, não alfabetizada, e consegue, se incluir digitalmente?

M1 – olha, é muito complicado, porque é, você incluir digitalmente, aqui a gente tem os programas que até dá pra gente incluir sim, que aqui a gente vai mostrando as letras, o a, o b, o c, e a gente vai ensinando, guiando.

E1 – você Fulano, como é que você define a inclusão digital? O que é, assim, bom, esse jovem é incluído digital?

M1 – a partir do momento que você chega assim pra mim, eu não sei nada, eu nunca mexi no computador, a minha função é tentá-lo incluí-lo digitalmente.

E1 – de que forma?

E2 – primeira coisa, vou mostrar pra ele, o que é o computador, o que é um texto point, o que que acontece, como funciona o monitor, o gabinete, como que é dentro, o mouse, o teclado, a partir daí, eu já posso trabalhar com ele primeiramente com o mouse, aí eu vou mostrar pra ele quais são as funções do mouse, quando eu ver que ele já tem uma certa agilidade, uma autonomia com o mouse, aí eu já passo pra parte do teclado. No teclado existe um programinha pra gente poder trabalhar com pessoas que não conhecem mesmo a área do teclado, a gente vai trabalhando aos poucos mesmo. Aí vou incluí-lo digitalmente, entendeu, porque a pessoa vem aqui e não sabe nada. No primeiro momento, vou passar [...] o mouse, depois o teclado, entendeu? Depois, eu vou prosseguir com o curso em diante, internet, email, entendeu? Então pra mim, eu posso definir inclusão digital como um acesso, um meio de informação, pra que realmente não tem acesso nenhum.

E1 – e aí tem também a possibilidade de utilizar o espaço pra outras atividades? O que um garoto, um jovem nessa idade, adolescente, quer fazer no computador, na internet, você acha? pra ele, o mundo digital é sinônimo de que? qual é o primeiro foco de interesse?

M1 – ah, o primeiro foco de interesse dele é mais a informação, a interação com outras pessoas, se relacionar...

E1 – você traduz isso como, *sites* de relacionamento? Como *sites* de bate-papo, MSN...

M1 – tem Orkut, emails também, que eles são muitos no Morro do Estado, alguns, no Morro do Estado, nem sabiam o que era email, acaso que o email e o MSN não tinham nada a ver. Ai esse é o nosso trabalho, de ensinar, de explicar, pra pessoa que pra você ter um MSN, pra você ter um Orkut, você precisa ter um email, e que o email não é só pra você ter Orkut, MSN, é pra você interagir, é pra fazer trabalhos, é pra enviar trabalhos e isso pra eles ficou claro a partir do momento em que eu comecei a explicar

E1 – esses adolescentes que você falou que chegaram lá com treze, catorze anos ainda analfabetos, quanto tempo ficaram no telecentro? faziam algum tipo de curso ou não, tinham uma aproximação do computador ou desistiam, como é que acontecia isso?

M1 – assim, é, é como eu falei pra você, a gente tenta incluí-lo digitalmente. Pessoas que não têm o conhecimento de nada, não sabem ler, não sabe escrever, a gente tá sempre do lado pra poder orientar. Antes, tinham quatro, três estagiários. Então tinha como ficar do lado de uma pessoa que não sabe ler nem escrever, pra poder começar o trabalho do letramento. Agora não existe, não tem como mais fazer esse trabalho, entendeu, por exemplo, a pessoa que não sabe ler, que não sabe escrever, lá não tinha essa restrição, não sei falar, tia, como é que se escreve isso, a gente soletrava, porque soletrar, eles entendem, agora, se eu falar, fica pra eles complicado, na hora de organizar as letrinhas. Se eu soletrar, eles entendem, eles sabem o que é um t, o que é um a, um f, agora se eu falar uma palavra completa, pra eles, vai ficar um pouco complicado, então, quando eu fiquei sozinha, eu já trabalhava dessa forma, tia, como é que é isso, eu soletrava, lá tem uma menina, a XXX, que ela não sabe ler, ela não sabe escrever, ela entrava no MSN, e ai, pra falar o que, enviava...

M1 – digitava, fazia o movimento, digitava qualquer coisa,

M1 – digitava os caracteres todos e sabia que tinha o botão de enviar...

E1 – e qual é o objetivo dela de fazer essa tentativa, era uma tentativa de comunicação?

M1 – ela nunca desistia, ela, pra aprender, ate o nome dela ela não sabia digitar sozinha, ela pra aprender a digitar todo o login, foi feito todo um trabalho, eu sentava do lado dela, cadê o N, cadê o A, cadê o T,

M1 – ela não conhece, juntando a letrinha fica o que? Ai ela ia falando. Entendeu, foi todo um trabalho pra ela poder entrar no MSN, então quando falavam um oi, sabia, que era um O e um I, e o restante, quando alguém respondia? Ela não sabia, e ai perguntava, e a gente simplificava da melhor maneira, não dava pra ficar ali vinte e quatro horas do lado dela e até porque, ela saia da escola e ia pra lá. Na escola não tem computador? Então por que lá não há um ensinamento? Tá entendendo, então, o que o professor de informática faz, o que de fato ela dá pras crianças, de treze, de catorze anos? E ela tava na quarta serie, e foi passando, e foi

passando, e foi pra quinta e não sabe ler. E agora, como tá a vida dela hoje? É complicado, se passaram ela se ela nem sabia ler, como é que ela foi pra quinta?

E1 – tem diferença de um jovem que é de baixa renda, mas que sabe ler, que teve uma boa escola, um bom desenvolvimento, que tem uma leitura que a gente pode chamar de leitura crítica, você acha que tem diferença no mundo digital, na utilização da internet, do que faz, do que entende, do que produz, esse jovem pra esse jovem, analfabeto ou analfabeto funcional?

M1 – tem uma grande diferença, porque não é que, a pessoa analfabeta não tente se incluir digitalmente, elas tentam, não digo que elas consigam sim, mas elas tentam, e o jovem de classe alta, de classe média, além de eles já tá, eles já tem um meio de comunicação em casa, tem o computador em casa, então pra ele é muito mais fácil, não

E1 – você acha que o telecentro é importante pra comunidade?

M1 – eu acho, eu acho, depende de cada monitor.

E1 – depende do trabalho de cada monitor?

M1 – é, depende do trabalho de cada monitor.

E1 – você acha que o telecentro então, é o caminho pra aumentar então, essa inclusão digital? Pensando nessa nova geração, nessa criançada que tá vindo, desses jovens, você acha que o caminho é o telecentro?

M1 – olha, eu não sei se o telecentro é o caminho, eu sei que, o que tá presente no telecentro em si, quem trabalha quem luta por um telecentro, pra quem luta por uma inclusão digital melhor, é o caminho, porque não adianta você vir pro telecentro e achar que, ah, vou lá e vou sentar, vou marcar, vou ver as pessoas que vão lá e acabou, não vou ensinar, não vou socializar, porque não é, não faz minha parte, entendeu, então só isso não basta, vir, sentar, acabou o trabalho, isso não vale, eu acho que você tem que ter o contato com as pessoas, fazer com que as pessoas realmente se socializem, entendeu [] Eu [] algumas coisas porque eu faço serviço social, uma pessoa que faz pedagogia, uma pessoa que faz psicologia, vai se identificar melhor com o individuo.

E1 – por que mexer é importante? Por que saber operar um equipamento, do tipo do computador, saber, enfim, ter um conhecimento básico, por que que isso é importante?

M1 – porque você vai buscar quem realmente você é, você vai ali pra buscar, vamos supor, um currículo, ou modelo de um currículo, um assunto ligado as questões culturais, como você falou, fazendo um trabalho escolar, se você não souber, ou digitar, se você não souber o que é um teclado, você não vai poder fazer isso. Só mexer não é o caminho, você tem que aprender. Aprender a mexer primeiramente, aprender o que é e o que não é. Como eu posso fazer, como eu posso acessar, como eu posso buscar essa informação, porque na lan house você não tem

muitas vias, a única via que você tem, é que se você não sabe mexer, é que você vai falar com a menina, não sei mexer, ela vai te perguntar, o que você quer, e você não vai saber.

Entrevista transcrita T2

M2 – a predominância que no caso do primeiro turno, também é a mesma coisa, *sites* de relacionamento nessa faixa etária, quando é criança, são jogos que também não podem acessar, e o que acontece, oh tio, deixa acessar o Orkut, deixa acessar o MSN, e a gente sempre faz esse trabalho, de que acessar esse tipo de site não é pra eles. Então fica essa alternativa pro mais jovens.

E1 – mais jovens, né...

M2 – então, o que acontece, a gente não fica assim passivo, oh, é só acessar, a maioria acessa site de relacionamento, a gente não fica [] perante a isso,

M2 – então, pelo menos eu, ofereço possibilidades a eles a não achar que internet é só site de relacionamento, porque eu não acho que incluir digitalmente só você colocar o computador na frente da pessoa né, e ela ali, ficar fazendo uma coisa que tá na moda, como eu te falei, algumas crianças querem acessar Orkut, o twitter, só porque ele vê todo mundo acessando, então, querem fazer aquilo não que entende o valor, e sim porque é a moda.

E1 –o que e inclusão digital pra você?

M2 – é você oferecer acesso a tecnologia da informação e, além disso, você ensinar também a usar de uma maneira que vai melhorar a vida da pessoa. Pra fazer ela ter cidadania, ele vai fazer ela mudar aquele estado inicial. Eu sou da informática, a gente trabalha muito com processo, processo de entrada e saída. Então entra, processa, modifica e sai uma coisa diferente. Porque é, nós sabemos que o sistema tem, é, muito essa idéia, só se pode informatizar... Eu ouvi falar um determinado assunto, foi ate no radio, falou que o governo digital tá crescendo. Que o governo federal quebrou a burocracia e digitalizou. Então qual seria a melhor opção? Seria modificar o processo. Eu, pelo menos, tento fazer do telecentro de pensar, de ficar repensando no contexto dessa comunidade. O que que vai então?

E1 –você acredita que essas atividades realizadas nos telecentros modificam, atinge o objetivo de incluir os jovens de baixa renda digitalmente?

M2 – acredito, porque a lan house ela tem o objetivo financeiro né, não é todo mundo apesar de ser ah, quem não tem um real, dois reais pra ir numa lan house, tem gente que não tem muitas vezes o que comer direito em casa, ou tem, mas se for pra gastar na lan house, não tem. Então o que acontece, a lan house também, ela, ela, não tem o suporte de, de, aqui

alguém. Então eu acho que tem esse impacto sim, apesar de como eu te falei, a predominância é pelo site de relacionamento, mas a gente não tem que olhar só o lado ruim, site de relacionamento é muita coisa boa, então é, se a gente pode usar também isso de uma maneira positiva, tem empresas já contratando por *sites* de relacionamento, não só o Orkut, tem o [], que é um site profissional, a pessoa coloca todo currículo dela ali, o próprio Orkut, se você tá procurando emprego, ou se você trabalha num lugar, não coloca fotos comprometedoras, então, tem assim, um lado negativo, aquela coisa de só aquela atividade, a gente tenta mudar aqui dentro

E1 – esse programa de que a gente tá falando, de inclusão digital, é suficiente pra poder aumentar a inclusão digital social dos jovens ?

M2 – só o projeto vai ser suficiente? Acredito que não, ate por isso que tem as entidades não governamentais que dão um suprimento a isso ai. Se tirasse as ONGs do Brasil...

E1 – aonde tá esse jovem de quinze a dezoito anos, ele tá no telecentro ou ele tá na lan house?

M2 – eu vou passar a palavra pro nosso coordenador que tá aqui, porque ele mora aqui, ele vê muito mais essa realidade ...

C1 – de certo modo, eu acho mais a lan house...

M2 – lan house...

C1 – por causa de o telecentro ter certas regras em relação aos jogos, aqui o exemplo então que eu posso dizer é o serviço autônomo, pô, a internet deixa a desejar, os computadores aqui faltam peças, com o movimento, são quinze ao todo, pô, tem cinco que estão parado e obstante.

E1 – entendi. Mas com relação ao que o pessoal, de quinze a dezoito, o que gosta de fazer no computador?

C1 – pô, a maioria aqui, Orkut, bate papo e jogos.

E1 – entendi, bate papo e jogos.

E1 – imaginando que o governo, de repente, amplie isso aqui, pra vocês, esse é o tipo de projeto que resolve a questão do jovem que não tem acesso, do jovem de baixa renda, resolve a questão da inclusão digital? Da forma que é feita assim, aberta pra utilizar, cursos, é isso que precisa, pra resolver a questão da inclusão digital?

C1 – não é por ai não,

E1 – não?

C1 – o grande faz parte da escola, porque não adianta o jovem ter computador de qualidade, ter um ambiente de qualidade nessa área digital, que ele não tem a questão principal, que é o estudo.

M2 – a questão da pesquisa, como ele disse, poderia vir da escola. A escola não incentiva a pesquisa. Se a própria escola não incentiva as pesquisas, chegariam aqui e...

C1 – eles já vêm aqui com a intenção de Orkut, bate papo e jogos. Eu acho que é uma coisa que deveria comentar na escola. Por exemplo, o curso de internet vira [], de informática grátis na escola, você tirando a curiosidade do jovem de aprender, eu vou falar que esse jovem não é mais criança, se ele tiver aquela curiosidade sem fim, sempre vai tá praticando, então, ele já vai vir pro telecentro com outra visão da coisa. Entendeu, a realidade aqui é outra, ele não tá aqui, ele não sabe se, aqui tem uma tabela de quantidade de usuários, pro governo o importante é isso, saber quantas pessoas utilizam o telecentro, aqui tem seiscentos e pouco, setecentos usuários,

E1 – Mas o projeto com as falhas resolvidas, funcionando melhor, é um projeto que aqui pra tua comunidade, atende a tua necessidade, é um projeto importante?

C1 – é, porque, oitenta e nove por cento daqui não tem computador e os que têm, não tem internet. Então uma coisa, ela gira a outra, entendeu, de que adianta você ter o computador e não ter a internet? Computador pra quem não tem internet é bom pra quem não trabalha com isso, até um certo ponto, você precisa da internet pra mandar um email acessar outros *sites*. Mas por aqui, eu acho que a comunidade deveria lutar pra isso, chamar atenção do governo em relação ao telecentro, e digo também da biblioteca que fica aqui do lado, porque são coisas que a gente tem e os outros ficam, pô, mas lá tem isso, tem quadra, biblioteca e telecentro, mas quem tá lá fora não sabe que aqui ele não funciona tão bem como demonstra, pras pessoas que vêm de fora é fácil falar, mas quem tá aqui dentro, vê as, tem qualidade no serviço, com certeza, não to mentindo, mas tem as grandes diferenças que deixam a desejar.

E1 – com relação aos cursos que são oferecidos aqui, esses módulos que acompanham os cursos, você que atua diretamente com eles, faria alguma modificação pra atender a necessidade dessa tua realidade aqui, você faria?

M2 – faria []. O editor [] que a gente faz apresentação, eu deixaria opcional pras pessoas que quisessem fazer um curso avançado. Que eu identifico que o dia a dia das pessoas tá muito mais ligado o editor de texto, internet, digitação, e aprender os termos da informática, que são os módulos de introdução do que apresentação de texto e editor de planilha. Então não seria isso tirado da comunidade, mas teria a sensação de que terminou um ciclo né? A pessoa que não termina e sai do curso pela metade, por exemplo, ah, o curso de planilha eu não quero mais, achei muito difícil, é muito chato, a pessoa sai sem diploma, porque o diploma é dado para o conjunto.

M2 –Agora, esse foco há todo um trabalho que precisa ser feito em torno de pesquisa, que não é só no telecentro, como a gente falou a escola também, da própria biblioteca, a gente tenta trabalhar em conjunto com essa realidade, por enquanto é essa, a maioria é [].

Entrevista transcrita T3

E1 – entendi. Fulano, então, o que seria inclusão digital para você?

M3 – eu acho que inclusão digital é você disseminar realmente a informática em todas as áreas, fazer com que todos tenham pelo menos o conhecimento mínimo dessa área digital.

E1 – isso você chamaria assim, de inclusão digital pra primeira etapa básica?

M3 – básica, porque senão não teria como passar para o próximo estágio.

E1 – qual é o próximo estágio?

M3 – é, fazer que saia daqui um profissional da informática, primeiro, ele começa aprendendo a mexer no computador, aprende a acessar a internet e tudo mais, aí ele se torna um usuário, depois ele pode se tornar um profissional.

E1 – e se ele não quiser se tornar um profissional?

M3 – a gente tá dando essa possibilidade pra ele, se ele quiser, ele pode.

M1 – entendi.

M3 – eu acho que o governo tem que garantir isso, se ele quiser, ele pode ser.

E1 – as atividades que são feitas aqui no telecentro se elas realmente são eficientes pra fazer a inclusão digital desse jovem?

M3 – são.

E1 – na sua opinião, lan house, telecentro são iguais, diferentes, parecidos...

M3 – são diferentes, mas aí depende, porque aqui a gente tá pra ajudar a pessoa. Na lan house, a pessoa vai e paga, e usa a quantidade de horas. Aqui, ele pode fazer isso também, mas se não conhece, não sabe, a gente tá aqui pra poder ensinar. É isso que difere.

E1 – mas quando você me disse assim, que a procura maior desse jovem é de Orkut e MSN, você acha que esses jovens são incluídos digitais?

M3 – são.

E1 – são?

M3 – são, porque aqui no dia a dia desde que eu entrei, eu percebi a mudança de algumas pessoas, pessoas que quando começaram a usar eram rebeldes e tal, vinham pra cá só pra arrumar confusão e coisa assim e hoje já estão diferentes.

E1 – então assim, pelo o que eu to entendendo do que você tá me falando, pode ser uma visão, pode ser uma visão contaminada minha, achar que o jovem vem ao telecentro só pra fazer atividades, atividades de lazer, de entretenimento? Você acha que vai além do que você vê aqui? Você acha que eles tem necessidade de uma primeira oportunidade e eles rapidamente, já,

M3 – aprendem e vão evoluindo...

E1 – evoluindo... É porque é assim, a realidade que eu vi em outros telecentros é um pouco diferente da realidade que eu vi aqui, de repente aqui, você tem um outro trabalho que...

M3 – é porque nenhuma unidade forma curso como a gente forma aqui, quatro turmas por semestre, quatro turmas hoje por só tem dois funcionários pela manhã e dois funcionários pela tarde, por que até ano passado, eram três de manhã e três a tarde.

M3 – é muito [] em lan house a questão do jogo é muito forte. Esses tipos de jogos, que costumam dizer Max player né, esses jogos que ficam né, que jogam direto na internet,

E1 – se o desempenho que ele tem na escola influi...

E1 – aqui, na [] de aprender?

M3 – não.

E1 – você tem aqui aluno de colégio público que é semi-analfabeto ou quase analfabeto que estão em séries avançadas por causa da aprovação automática?

M3 – a gente não discutiu exatamente sobre isso, mas dá pra perceber na forma que lê...

M3 – na forma que lê, na forma que escreve,

M3 – não tá no nível da série que ele se encontra...

E1 – entendi, isso que você tá me falando não interfere nessa parte, mas você acha que interfere na capacidade dele entender o que é o mundo digital, o que é cultura que a gente tá envolvido hoje e o que isso pode trazer pra ele?

M3 – o que pode trazer pra ele, ele entende bem. Eu acho que ele entende bem, não pode entender tudo, né,

E1 – mas tem uma boa noção. E o outro ponto?

E1 – é assim, você acha que ele consegue ter essa abrangência, que ele consegue entender que ali não só procurar emprego, entender melhor o funcionamento dos órgãos públicos, ele pode, não sei, ler o jornal, [], se atualizar, ele pode entender um pouco melhor de política, [] que ele possa fazer inúmeras atividades que vão alterar a vida dele, e que ele consegue a partir dali participar dessa comunidade, ele pode criar um blog, não só o Orkut, o MSN, mas pode criar o blog de alguma coisa, ele pode produzir algum material, um vídeo, um jornal digital, uma revista digital, ele tem essa...

M3 – aqui a gente fala, então a gente fala no curso e fora também, quando pede ajuda. Vira e mexe, eles pedem ajuda pra alguma coisa. Comenta né, o básico, porque se ele se interessar mais, ele vai procurar na Internet.

E1 – você acredita que o telecentro seja o melhor projeto, que seja o mais eficaz?

M3 – eu não conheço os outros, mas aqui é bom, eu acho, eu considero bom aqui.

E1 – se você pudesse criar, desenvolver alguma coisa, você faria alguma coisa nesse sentido?

M3 – eu acho que seria bem parecido com o que é aqui...

E1 – então você acha assim, você acha legal que o telecentro faça esse tipo de trabalho, que é o [], que seria na lan house também?

M3 – não, porque na lan house nem todos têm acesso pra poder chegar lá.

E1 – e na escola, o que é que você acha?

M3 – que seria o ideal.

M3 – mas ai pra isso você precisa ter dentro da escola, porque aqui vocês têm de certa forma um objetivo educativo, já existe um curso, e já que existe a figura de um monitor, como você mesmo já colocou, pra tirar duvidas, pra ajudar, pra orientar. Mas na escola, você tem professores. Então eu acho que você precisaria de uma equipe de professores, envolvida, uma equipe de professores, porque não faz muito sentido um espaço dentro da escola, ter um monitor que seja craque no trabalho e ter um professor completamente distante dessa realidade, de ter um professor que não goste de internet, que não quer nem chegar perto do computador...

Entrevista transcrita T4

E1 - Olha só Fulano, em toda a nossa conversa sobre a questão dos jovens, de quinze a vinte anos, com que finalidades eles vem para esse telecentro, o que essa faixa etária faz aqui?

M4 – eles vêm mais para usar o telecentro em relação ao lazer, diversão, porque eles querem mais, a procura é mais por *sites* de relacionamento.

E1 – que *sites* de relacionamento? Orkut, MSN...

M4 – aquele twitter que é novo ai...

E1 – twitter...

M4 – blog, todo o tipo de bate-papo na internet, [], site terra, e-mail, mensseger, hotmail, essas coisas, a maioria é pra isso, raramente você vai ver alguma pessoa usando a internet pra outra cosia que não seja *sites* de relacionamento.

E1 – entendi. Então procura mais se comunicar e se divertir nos *sites* de relacionamento.

M4 – isso.

E1 – é, e esse lugar, esse telecentro faz parte de um projeto maior né, que é um projeto que tem uma participação bem definida do governo do Estado, projeto de inclusão digital. A gente sabe que os telecentros foram criados, com a forma diferente que as *lan houses* que têm os fins comerciais. Ninguém abre uma *lan house* pra fazer uma boa ação, já o telecentro já tem o objetivo de distribuir essa internet pra população que quer usar. Pensando nisso, como é que você, você Fulano, define inclusão digital? O que é que é pra você inclusão digital?

M4 – hoje em dia, a maior parte de tudo está relacionado à internet, a informática no caso. Então, qualquer coisa que você fizer, vai ter auxílio da informática pra você viver. No caso, a inclusão digital seria pra que fique por dentro sobre que tá rolando atualmente no mundo, pra facilitar a eles quando for procurar um emprego, alguma coisa, a procurar pela internet, pra facilitar, pra não perder tanto tempo pra se deslocar ao trabalho, a botar currículo, essas coisas, tudo pela internet.

E1 – entendi. Como é que você define pra mim, como é que você acha assim, um jovem que não é um incluído digital?

M4 – que não é incluído?

E1 – que não é incluído.

M4 – seria praticamente um jovem como os outros, só que sem tanta informação, no caso, o nível de informações, formação de tudo quanto é tipo, seria um jovem que não tem tanta fonte de informação pra ele poder evoluir.

E1 – onde você acha que os jovens começaram a acessar a internet?

M4 – na *lan house* com certeza.

E1 – na *lan house* então é que acontece o primeiro contato?

M4 – depois que eles vão pra *lan house* eles ficam sabendo que tem o telecentro e propõe um serviço gratuito pela prefeitura que é o governo, e ele vem pra cá e também continua na *lan house*.

E1 – por que, qual é a diferença então? Eles vêm pra cá e vão pra *lan house* e o que você percebe de diferente da *lan house* pro telecentro?

M4 – é porque aqui já é um ambiente mais sério, é da prefeitura, na *lan house* é, vamos dizer, mais discreto.

E1 – entendi. Com relação ao que ele pode fazer, ele pode fazer as mesmas coisas nos dois lugares?

M4 – não, aqui tem *sites* que é bloqueado, com conteúdo pornográfico, coisas do tipo assim, tudo aqui é bloqueado, quando tenta entrar, já falo que é proibido usar.

E1 – e a questão dos jogos? Podem jogar nos dois espaços ou os jogos são diferentes?

M4 – os jogos eu acho no caso que seriam os mesmos, na internet, cada computador aqui é operacionado com internet Linux, na lan house, no caso, a maioria é XP. Então no caso, são diferentes, alguns. Mas via internet, são todos iguais.

E1 – e esses jogos que eles jogam na rede, têm uns que são mais violentos, que tem que matar...

M4 – aqueles com “coisas de matar”, que instigam a matar, com conteúdo pornográfico, isso aqui é proibido. Tudo é travado, tenta abrir aqui, não vai.

E1 – entendi. É por isso que eles vão aos dois espaços...

M4 – é, no caso lá, pra ele fazer o que ele bem entende e aqui pra acessar *sites* de relacionamento, que é...

E1 – deixa eu ver se eu entendi, então o que esse jovem de quinze a vinte anos basicamente faz é se dirigir a *lan house* é pra acessar os *sites* que eles não podem acessar aqui e aqui ele usa como instrumento de lazer, de entretenimento...

M4 – e o acesso aqui é gratuito, na *lan house* eles vão ter que e pagar...

E1 – você acha que esses projetos de inclusão digital, os telecentros que são mantidos pelo governo, eles são suficientes pra poder aumentar a inclusão digital para os jovens de baixa renda, acha que é uma boa estratégia?

M4 – eu acho que eles são uma boa estratégia porque além deles poderem usar todo o dia o computador com o auxílio de alguém, eles entram pra cursar o curso de informática, gratuito também, que já ajuda na inclusão digital.

E1 – entendi. É então você acredita que as atividades realizadas no telecentro elas são inclusivas, elas incluem os jovens digitalmente?

M4 – com certeza. Uma vez aqui no curso de informática que é de Word, Excel, PowerPoint, tudo quanto é tipo de ferramenta pra usar no computador já ajuda a eles quando for usar em algum outro lugar sem precisar estar pedindo o auxílio de ninguém.

E1 – ah tá. Ele se torna um incluído digital. E isso muda a vida dele, muda socialmente a vida dele?

M4 – depende de como está a pessoa, porque cada pessoa age de um jeito. Eu fui ao telecentro, já fiz o curso de informática, outro dia lá, o instrutor me ajuda a mexer e eu posso usar isso pra manter contato com alguém da família, ou alguém de fora, ou pra fazer um monte de coisa ou pra fazer, pra ver site pornográfico, *sites* eu que de violência, depende do, da índole de cada pessoa.

E1 – a experiência que você já tem aqui de mais de dois anos no telecentro, você com os jovens de quinze a vinte, como ficou a maioria que você conhece?

M4 – ficou como, assim?

E1 – ficou como em relação a isso aí que você me colocou, que depende de cada pessoa?

M4 – a maioria aqui...

M1 – quando você olha pra esses jovens, esses adolescentes, o que você vê?

M4 – eu vejo o futuro, que eles sempre chegam aqui procurando aprender, que eles são carentes de informação e chegam aqui procurando aprender mais do que sabem, eles ficam olhando pra você assim, sabe, eles ficam assim, admirados com o que estão aprendendo, eu acho que aqui ou a maioria que vem aqui vem com o intuito de aprender mesmo.

Entrevista transcrita T5

E1 – então pensando no, espaço aqui dentro do telecentro, dentro dessa instituição aqui, o que motivou a criação, quais foram as ideias?

M5 – o T5, por ser uma instituição que trabalha na área de educação, o que se entende área de educação, buscar meios para melhorar o aprendizado dessa criança. Todo mundo sabe, que qualquer adulto, qualquer criança, mesmo que não saiba ler, vê o computador, o que ela faz, começa a mexer naquilo, porque aquilo interessa a criança. Aquilo chama, aguça o interesse da criança, por melhor que ela seja, por analfabeta que ela seja, aquela que não é letrada, pode ser alfabético, sem ser letrado. O que aguça a criança? O computador. Então o Fulano, que é o presidente do T5, o Fulano, ele é um cara muito viajado, ele entende muito de tecnologia, é muito esclarecido, isso já, eu tenho dezessete anos de T5, já quinze anos, perdão, eu já tenho dezessete anos, de T5. Já quando eu cheguei no T5, nós já tínhamos uma sala ali, eu já vou te mostrar já no espaço físico, nos já tínhamos uma sala com aqueles computadores que tinha uma, que gabinete era um negocio, uma, um negocio desse tamanho grandão assim, já existia aqui no T5, doado por conhecidos de Fulano, pessoal de [], de outras instituições que estavam trocando os computadores, obsoletos na época, e doou pro T5, acho que foi cinco computadores na época. Então [] já existia uma sala de informática no T5 com cinco computadores com esse gabinete bem grandão e naquela época o disquete era um negócio que era desse tamanho assim...

E1 – sei, eu me lembro...

M5 – não sei se você chegou a ver aquilo...

E1 – cheguei sim...

M5 – olha parecia uma fita, um disco de vinil, desse tamanho assim...

E1 – eu cheguei, cheguei a usar...

M5 – desde aquela época da informática aqui. Então eu já lia, a gente já colocava pras crianças de alfabetização, pra digitar o texto, pra ensinar pontuação, ensinar a questão ortográfica, ensinar a questão gramatical, a gente começou a fazer isso bem de uma forma, bem de brincadeira com as crianças. Isso chamou o que, mantenedor, que viu aquela [risos], hoje, um negócio capenga, obsoleto, antigão... a gente conheceu um rapaz chamado Sicrano, que é, hoje é mestre em tecnologia da YYY, a gente chamou o Sicrano pra fazer manutenção nesses computadores, Beltrana, o que você acha, que ao invés da gente fazer manutenção, começar a divulgar a necessidade de termos essa sala mais organizada, mais atualizada aqui. Então foi ai que começou a historia. Nessa mesma época, há cinco anos atrás, eu consegui uma parceria, o comitê [], o comitê de, funcionários que estavam aposentados do banco XYZ, foi onde eu conheci o Fome Zero do Banco XYZ, o fulano 2, o pessoal da tecnologia de lá. E o Banco XYZ, o que acontece, costumam freqüentar as reuniões de rede dos comitês constituídos, eu fazia parte do comitê. Então conversando, porque toda vez que a gente se encontrava no comitê era pra buscar soluções com as outras instituições e com alguns parceiros que ali poderiam estar, é, formas de se fazer parceria, você coloca as necessidades, e o parceiro se tiver condições de ajudar, ele ajuda. Coloquei que a sala de informática, com computadores obsoletos, papapapapapapapa, aí, o pessoal já estava pensando em montar, ajudar as instituições com os computadores que os bancos iam trocar.

E1 – fazer doação...

M5 - e o que os bancos iam fazer com esses computadores. Aí cadastrou as instituições que iam ter espaço, que pudessem fazer uma sala de informática, e ai começou a estudar o que ia fazer. Antes do Banco XYZ mandar os computadores pra cá, a gente recebeu a visita de uma moça inglesa, tá até ali na sala a foto dela, que ela vinha pro T5 doar um valor em espécie pra gente poder usar na instituição. E esse dinheiro que o T5 recebeu, trocamos esses computadores, colocamos computadores novos, com tudo tinindo, mudando do obsoleto, só que de repente, fatalmente, em outubro do ano seguinte, entraram na instituição e roubaram todos os nossos computadores, roubaram tudo daqui, roubaram tudo de lá de cima, roubaram tudo daquela sala, deixaram as salas vazias, só com os fios do radio. Foi exatamente naquela época que o Banco XYZ tinha se organizado pra montar os telecentros. T5 foi o primeiro telecentro em Niterói, a prefeitura de Niterói veio até aqui...

E1 – entendi.

M5 – foi o primeiro telecentro em Niterói a desenvolver um trabalho pra comunidade via Banco XYZ. Foi quando o fulano 2 mandou os computadores pra cá, mandou o provedor né, interligou tudo a Internet, fez a [], a gente fez tudo o que devia fazer pra ter os computadores ligados em rede.

E1 – deixa eu te perguntar, qual é a faixa etária do telecentro?

M5 – de seis em diante, porque a gente inclui as crianças que são a gente inclui as crianças que são atendidas por nós.

E1 – adolescente inclusive?

M5 – crianças, adolescentes, jovens, adultos, toda a faixa etária, os pais das crianças, os tios das crianças...

E1 – deixa eu te perguntar, quais são as regras do telecentro? Quando eu falo regras de funcionamento, se tem normas, como é que é feito o uso do computador, se o uso é dirigido através de algum curso, se vocês oferecem cursos...

M5 – existe um publico especifico que utiliza o nosso computador, que são três públicos, uns desses públicos é as crianças do T5 do reforço escolar. Essas crianças que vem pra cá fazer atividade escolar, esse é um grupo que usa muito os computadores, o livro acabou, o livro só tá na estante pra enfeitar, o livro que a gente usa aqui, só livro de, de literatura.

E1 – entendi.

M5 – eles usam a sala de informática pra fazer pesquisa escolar, nosso publico de reforço escolar é um publico que usa de alfabetização até a oitava serie, pra pesquisas escolares.

E1 – é...

M5 – quem ajuda essas crianças? Os monitores, que cadastrados na instituição, bolsistas que vem da instituição, que vem da XXX, os próprios professores, não ficam na sala de aula sem ter alguém monitorando essas atividades...

E1 – então o uso da internet é monitorado?

M5 – tem que ser, tem que ser...

E1 – tem algum tipo de bloqueio?

M5 – pois é, não tem... por isso que a gente tem que ficar de olho, por que se piscar o olho, acessam *sites* de pornografia, adolescente as vezes foge e é complicado. O outro publico que utiliza o T5 são meninos que não são do reforço escolar, mas que vem da coordenadoria de Niterói, do conselho tutelar de Niterói, vem do [] de Niterói, ele sabe que precisa estar aqui pra fazer uma pesquisa, não tem que só brincar, tem que imprimir um documento, tem que fazer um currículo, precisa utilizar o computador. Ai eles vem ao telecentro, entrega o [], que quando eles vêm, eles vêm encaminhados. Eles deixam o cadastro aqui, a fichinha fica

comigo e vai pro arquivo, quando eles vem pra fazer pesquisa, são alunos cadastrados de fora e só se cadastram e utilizam sala de informática pras pesquisas que eles necessitam e pro currículo que precisar, os alunos de fora. Tem um outro público que, são quatro públicos, que são os pais desses mesmos alunos que vem pro T5 e são aqueles, os, os excluídos que ficam um tempão aqui fazendo curso de informática e eles ficam teclando, aprendendo a mexer no computador e muitos já conseguiram trabalho, através de um curso mais direcionado, mais profissional e tem o quarto que é aquele publico que vem exclusivamente pra fazer cursos. Introdução a informática, Windows, Word, Internet, Excel, o curso básico que a gente dá.

E1 – Quais são esses quatro, quais são os horários? A gente tem manhã, tarde e noite. O publico do T5, que são os nossos alunos, utilizam os computadores de manhã e de tarde, e esse publico que vem de fora, utiliza esses computadores a noite, no horário da noite.

E1 – é possível jogar nos computadores aqui?

M5 – jogar, jogar o que?

E1 – qualquer tipo de jogo...

M5 – joguinho, eu tenho até aqui instalado, eles baixam, ficam com os computadores ligados em rede né, então eles baixam, mas a gente não deixa eles pesarem muito a maquina pra não ficar aquela coisa mas, eles jogam, são momentos de lazer também...

E1 – eles escolhem os jogos que eles vão baixar?

M5 – olha só, eles até escolhem, mas a gente dá uma garimpada, porque tem coisa que é impraticável, coisa de violência, coisa que a gente vê que não bate muito com o meio educacional, a gente não deixa não, pra não dizer que a gente proíbe de tudo, a gente deixa eles entrarem no Orkut, mas a gente tem uma professora que fiscaliza as comunidades deles. Que as vezes tem alguma coisa que não é muito legal e a gente tem alguma preocupação, sobre o que eles estão conversando sobre essas coisas, então a gente tem uma professora que ela tem a senha e ela é amiga né, e conhece as comunidades. Então quando ela abre, baixa lá. Então, quer ver Joãozinho, quer ver as comunidades que o Joãozinho tá vendo, então ela baixa lá e vê, e quando não tem uma coisa muito legal, ela pede pra tirar.

E1 – e usa o Mns também?

M5 – usa, usa.

E1 – e mandam emails também?

E5 – mandam, mandam, [] falam pra caramba...

E1 – [risos]

E1 – bom, o que você entende por inclusão digital?

T5 – eu entendo por inclusão digital é, pessoas que, é, podem utilizar a informática como meio de se comunicar, como um meio de divulgar algum produto, meio de se comunicar com alguma pessoa, de falar a distancia, como antigamente nós tínhamos, antigamente não, que já era comum, o telefone, que antigamente era tão difícil de ter um telefone em uma residência, hoje você tem um telefone, celular, todo mundo tem um celular, e inclusão, é você estar incluído digitalmente dentro de um sistema que você pode sentado numa cadeira, viajar o mundo. Você trabalha no computador, você escreve no computador, você passa mensagem no computador, quanto [] eu consigo abreviar através de uma maquina? Antes eu tinha medo do mouse, o mouse me mordida, hoje não, hoje sem o computador, metade do meu trabalho eu não posso fazer, então a inclusão digital passa a ser um mecanismo do seu dia a dia né, uma necessidade do seu dia a dia.

E1 – você considera esses jovens que freqüentam o espaço do telecentro que estão se tornando incluídos digitais?

M5 – eu acredito que aos pouquinhos sim, porque até a própria escola hoje, não aceita mais trabalhos escritos manualmente na folha de papel almaço, o professor exige, mesmo sendo da escola pública que é o nosso público, eles exigem que o aluno faça a pesquisa e entregue digitalizada, eles exigem que o aluno de sexta, sétima e oitava serie tem que colocar a fonte, eles exigem tudo isso. Então é uma forma de, deles estarem o que, entrando no sistema, na era da informática, e a informática está entrando de uma forma muito natural na vida das crianças.

E1 – você acha que é possível haver inclusão digital em outros lugares?

M5 – quais locais que você fala?

E1 – fora do telecentro?

M5 – agora ta ai essa questão do notebook, lugares assim, [] rádio, lá em Itaboraí, assim, [], numa zona rural, lá a internet não alcança, por causa da cabiação, é uma questão assim, mas tem via radio, tem como você ter internet via radio, as crianças lá já ouviram falar, gosta, então, é possível sim, claro que de uma forma assim, tem que fazer uma certa adaptação, mas em Itaboraí não tem isso, não, não tem isso, que é um sitio afastado à seis quilômetros do centro de Itaboraí, onde não tem Internet onde eu moro tá, não tem cabiação pra Internet, Internet lá tem que ser via radio, e por ai fica...

E1 – é verdade né... na sua opinião, a lan house e o telecentro são parecidos, são iguais, são diferentes?

M5 – olha, eu vou falar pela experiência que eu tenho, pelo o que eu ouvi falar dos adolescentes, eles utilizam muito a lan house pra jogo. São poucos os que utilizam a lan house pra pesquisa de trabalho, pra currículo escolar, pra fazer alguma coisa que seja educacional,

até mesmo de interesse profissional pra trabalho ou alguma coisa assim, até mesmo adolescentes, porque hoje em dia adolescente procura emprego, adolescente que não quer se envolver com bandidagem, com vida errada, ele quer se inscrever, ele quer saber onde tem um bom curso, se o local AAA dispõe de um curso interessante pra ele, eu vejo muita diferença, pelo menos nos meus alunos, eu tenho sessenta e cinco adolescentes e jovens aqui, noventa e cinco por cento dos alunos de informática, lan house é jogo, telecentro e curso, coisa mais seria, eu não vejo aluno em lan house fazendo pesquisa escolar e de ouvir falar, eu acho que não, eu acho que noventa por cento, pode ser que eu esteja dando a minha opinião errada, tá, eu to falando pelos os meus alunos, lan house é pra jogo, eles não querem gastar dois reais na lan house não, eles correm pra cá.

E1 – e como é que é a...

M5 – eu não to sendo preconceituosa tá, eu estou vendo pelos os meus alunos, eu trabalho com a comunidade,

E1 – eu sei...e como é que você considera a frequência deles dedicada a lan house e ao telecentro?

M5 – olha, se eu te disser que a gente tem que ter sabedoria pra poder equilibrar isso, a gente tem que ter, que se depender deles, eles fazem o trabalho escolar em vinte minutos e que da primeira pesquisa que vier, eles vem e ficam o resto da tarde no joguinho, na brincadeira, no Orkut, muito mais do que na pesquisa, então eu acho que, volta na pergunta ai...

E1 – eu perguntei pra você em relação a frequência de tempo...

M5 – ah, a gente tem que ter, a gente determina, você terminou o seu trabalho aqui, então você tem mais vinte minutos pra você abrir o seu MSN, o seu Orkut e a gente tem que determinar, a gente tem que acompanhar, eles até sabem, a gente baixou uma norma aqui, eles tem que cumprir a norma, se não cumprir a norma, eles não utilizam aqui. Não, o adolescente ele tem que ter uma troca, senão não funciona. Você não pode ser a chata, e tem que se impor, poxa, então você equilibra, de modo que faça as atividades que tem que ter.

E1 – dos seus sessenta e cinco jovens, crianças, os adolescentes e os mais velhos, você acredita que eles permanecem mais tempo no telecentro fazendo as atividades que eles têm que fazer ou permanecem mais tempo dentro de uma lan house?

M5 – não, eles adoram estar aqui, porque aqui, a gente tem um ambiente, a gente tem uma troca muito legal aqui, eles fazem o trabalho direitinho, eles brincam aqui no computador também, eles permanecem bastante, tem que mandar até embora, eles tem essa consciência, tem que botar na mente deles a consciência, a necessidade, porque é assim, a gente têm que ser educador, a gente tem que sempre estar orientando as crianças, claro que não é tudo

maravilha sempre não, de vez em quando tem uns moles, de vez em quando tem uns vacilos, a gente chama o responsável conversa com o fulaninho, entrou numa sala que não tem que entrar, conversou com quem não tem que conversar, acessa coisa que não tinha que acessar, de vez quando acontece, e a gente conscientiza o aluno, bate papo, faz com que ele perceba que se ele ficar fazendo coisa inadequada, jogar um vírus que pode se estender pras outras maquinas, mas um já toma conta do outro, já ajuda, aquele negocio assim, cumplicidade, se alguém faz alguma coisa que não é legal, o outro que tá do lado, olha, professora, aqui ó, isso aqui ó, então já sabe que não pode vacilar, de vez em quando, acontece uns vacilos, acontece né, sabe como é que é né...

M5 – aqui ninguém faz mais trabalho escrito não, é tudo no computador, tem as professoras de informática que ensinam a copiar, colar, selecionar...

E1 – com relação aos trabalhos escolares...

M5 – a gente não utiliza mais livros aqui, livros aqui só pra recortar figura, a gente pede que os livros na estante sejam usados, porque é uma pena recortar livros... A gente tem os monitores, os bolsistas, os professores, os voluntários ensinando as crianças a fazerem o trabalho escolar, uma introdução, um desenvolvimento, uma conclusão, uma capinha, o desenho de uma capinha, tirar a foto, colar bonitinho, escrever o nome, então tudo isso os professores ensinam, os alunos que estão chegando aprendem, e os que já estão, mantém aquilo, então, é tranqüilo, eles fazem os trabalhos numa boa, que todo dia, todo dia tem um monte de trabalho, todo dia, todo dia, tem muito trabalho aqui.

Entrevista transcrita FME

FME – o que muda basicamente é assim, é, nós temos o telecentro que fica próximo da escola, o telecentro que estão dentro da comunidade e o telecentro específico que é pra idosos.

Entendeu, não é específico,

E1 – mas que atende...

E1 – esses de comunidade que ficam perto de escolas, trabalham mais com criança...

FME – é...

FME – mas tem o turno também. No turno da tarde vai mais pessoas desempregadas e adolescentes e no turno da manhã a procura é mais infantil, vai mais crianças do que desempregados.

E1 – todos eles têm internet?

FME – todos. A gente faz assim, todos esses que estão em [] funcionando efetivamente porque, é porque tem. Toda vez que sai um estagiário ou que venceu o contrato porque ele está se formando ou porque ele desistiu porque encontrou uma coisa melhor, ou porque não quis mais mesmo, é,

FME – aí para um pouco e ...

FME – e a gente recebe os currículos, a gente manda divulgar, a gente dá uma olhada, vê o perfil, aí a gente chama pra uma entrevista, eles fazem uma provinha e aí que a gente vai alocar, quer dizer, a gente leva ai...

E1 – claro, muito tempo...

FME – a gente faz o treinamento, entendeu, é assim, dois estagiários por comunidade, um por turno.

E1 – cada turno tem um?

FME – isso. São dois por unidade.

FME – se por acaso um sair, a gente tem um turno só funcionando [].

E1 – as normas assim, de funcionamento do telecentro, são definidas por vocês, que passam pros estagiários?

FME – sim.

E1 – então eu posso crer que são todos iguais. Por exemplo, com M1, eu vi lá e ela tava me explicando, Orkut, MSN, esses tipos de *sites* de relacionamento, só maiores de quatorze, tinha uma comunidade que era só maior de dezesseis, e que jogos, esses jogos de violência eles não podem jogar, não podem instalar jogos na maquina, (...) o meu foco é maior nos mais novos mesmos, como é a inclusão digital dos mais novos mesmo, eles já têm uma dificuldade inicial de...? vocês não oferecem cursos?

FME – na inclusão, a gente oferece os cursos, são de acordo com a demanda, são o que a gente considera básico de informática, são introdução, editor de texto, planilha, apresentação no power point, então é essa demanda, a gente ate tinha no nosso planejamento oferecer HTML, mas não teve demanda pra isso, a gente não teve procura da comunidade...

E1 – da comunidade, entendi...

E1 – entendi, entendi. e quem chega lá pra usar, eu quero usar o computador?

FME – o usuário tem que se cadastrar, pra entrar no telecentro, ele tem que estar cadastrado, e no caso do usuário se ele for menor, ele tem que estar acompanhado do responsável e o responsável vai ter que se responsabilizar pelo tempo que ele está lá e o que ele está fazendo lá. Não é uma escola.

E1 – entendi.

FME – vai ter que se responsabilizar pelo o que o filho dele tá indo lá fazer o que. O uso livre dessa máquina é de nove as dez, dez as onze, você pode chegar lá com uma noção ou sem noção, se você chegar lá sem noção, o monitor pode ajudar, o telecentro só não funciona livre no horário do curso...

E1 – ah, entendi, pra ficar aquele grupo que só o monitor atende...

FME – tem a marcação lá que eles fazem, determinam lá os horários, e a tolerância é de quinze minutos de atraso. Se atrasar e alguém ficar esperando, pode entrar e [] naquele lugar, só que muitos usuários como já são cadastrados, chegam lá e querem mandar um email, mandar alguma atividade né, conversar e tal, sabe, já são mais independentes nesse sentido.

FME – no primeiro contato se tiver ou se chegar com alguma dificuldade o monitor tem que estar ali com eles.

FME – é o diferencial dessa nossa iniciativa, que é o programa de educação e inclusão digital de Niterói, que a diferença de um telecentro pra lanhouse é justamente essa, voltado pra essa questão da educação, então tem lá as restrições pro uso de determinados *sites*, com os menores, que tem que ter a autorização dos pais, é esse o diferencial, porque na lan house não é assim, ele entra, ele não tem o rapaz lá que vai ficar pedindo ajuda e ficar orientando não tem nada disso, lá pagou e ele usa o que ele quiser, não é, não tem esse diferencial, lá, ele não tem curso, [], não vê a necessidade de [], ele tem mais que o objetivo de poder se comunicar, criar um email, é, tentar entrar no MSN pra tentar se comunicar com a família, tá mais voltada pra isso, realmente, o lugar que tem menos computadores [] de estagiário é muito maior devido a essas dificuldades que eles encontram...

M1 – eu queria saber de vocês, vocês conhecem lan house, usam lan house, já usaram lan house?

FME – já usei.

FME – [], mas eu não cheguei a sentar e observar... Assim, lá em [] nos temos um telecentro. E logo abaixo, um pouquinho, tem uma lan house. Eu entrei nesta lan house. Mas assim, o que eu observei foi isso que eu te falei, quer dizer, eu entro lá e não tem uma pessoa que vai me dar o auxílio ali, se eu tenho uma dúvida em usar alguma coisa, eu entro lá e faço o que eu bem tender, eu paguei lá o tempo e...

E1 – entendi. Falando das duas, da lan house e do telecentro, o que a gente vê, pelo menos em dados, dos que eu já tenho visto, de frequência dos jovens muito maior nas lan houses do que nos telecentros, vocês percebem isso, do interesse da garotada em geral tá maior na lan house?

FME – isso tem umas particularidades, no telecentro eles só podem ficar uma hora, lá na lan house, é o tempo que eles quiserem. No telecentro não pode dobrar o horário, mesmo que não tenha nenhum outro usuário,

E1 – não pode?

FME – não pode, e na lan house pode.

E1 – vocês acham que a lan house fica atraente porque eles chegam e lá eles não têm controle? Por que lá eles jogam, ficam no Orkut, MSN, mais do que no telecentro? Por que no telecentro ele tem uma regra, uma norma de utilização, um objetivo,...

FME – eles reclamam muito dessas regras, mas a gente acha que é uma responsabilidade muito grande dos estagiários que estão lá e enquanto instituição de educação, sabendo de todas essas questões que a gente sabe que acontece, assim, em internet... Os funcionários da lan house ficam atrás do computador, verificando os *sites*, se acontecer alguma coisa que não possa muito ilícita, ele tem o poder de divulgar o usuário que está lá. O telecentro não, o telecentro tem monitor, e o servidor faz a marcação pra pegar emails, e ele mesmo fique [] o tempo todo justamente pra que, claro que o que usuário tem necessidade, o que ele está fazendo, e orientar, caso ele entre em algum site que, o monitor ele é orientado, é um orientador educacional... agora a gente precisa e nós até procuramos e entramos em contato com a [] lá do [], nós estamos com uma parceria com eles e pra gente está fazendo um treinamento lá e até pra gente ter uma oportunidade de estar usando o sistema deles lá e é esse sistema que faz esses bloqueios né, entoa a gente já conversou e falou com os seguranças falando sobre os acessos, que a gente vai poder levar suas maquinas pra lá pra gente poder experimentar, pra saber se a gente pode construir ali juntos.

E1 – eu queria saber, de raciocínio assim da gente, vocês acham que o jovem que só frequenta a lan house, de outros jovens que só frequentam o telecentro, eles tem diferença na questão da inclusão digital, de conhecimento, da inclusão digital?

FME – a inclusão digital é, você pode ver no *site*, até no *site* daqui é, lá define direitinho, não é que ele não tenha noção do assunto, o usuário vem, qualquer dúvida, é só solicitar, só que o diferente, de repente, da pessoa da lan house, tem outros compromissos, lá fora ele tem que receber, olhar o site, atender e ver a hora, já me falaram que em algumas lan house [] as pessoas são mais solícitas, tiram dúvidas

E1 – e como são instituições privadas, ai já depende da intenção de cada um, da vontade de cada um que tá ali à frente né...

FME – a opinião dos idosos é essa, eu venho aqui (telecentro) porque aqui eu tenho orientação, na lan house, eu já não tenho...

M1 – e é uma outra conotação social né...

E1 – eu vou perguntar pra vocês, assim, como é que começou em Niterói esse projeto de telecentro?

FME – ele começou por volta de dois mil e quatro.

E1 – até então, a gente não tinha telecentro aqui?

FME – é, não tinha, começou em dois mil e quatro e foi uma iniciativa da instituição, com experiências até que não deram certo porque a implantação de algumas unidades foram dentro de unidades escolar e as pessoas começaram a transitar dentro da unidade. E em dois mil e quatro algumas unidades foram sendo inauguradas dessa forma e outras como existe hoje, em associações de moradores, e aí quando em dois mil e seis, no comecinho de dois mil e seis foram quando eles começaram a fazer algumas reinaugurações.

FME – foi de dois mil e quatro pra cá, e de lá pra cá, que quando foi que nos assumimos essa unidade, foi em dois mil e nove, foi no final de dois mil e oito, nesse papel que ela está hoje né, foi em dois mil e nove, que nos assumimos. Essa nossa equipe pra poder dar continuidade ao trabalho que foi praticamente interrompido, né, no final do ano de dois mil e oito, dar continuidade, tentar resgatar, aqueles que não queriam dar continuidade, e abrir as portas como a gente tá fazendo agora, interessados né em abrir outras unidades e tentar fazer parcerias...

E1 – de abrir licitações quando der...

FME – na verdade não chega ser uma conversa de licitação, mas conversa de negociação mesmo. Nós colocamos as nossas responsabilidades e as nossas necessidades para poder atender, e é aí que começa o pessoal a se movimentar, os equipamentos, materiais que precisam, como é que vai ser isso, quanto tempo que vai levar, porque não é uma coisa assim, de uma hora pra outra, a gente tá tendo a oportunidade agora de incluir essas pessoas, essas entidades interessadas em um telecentro novo, agora a gente tá incluindo pra ver se a gente recebe do governo federal todo esse equipamento, essa é a contrapartida deles.

E1 – entendi. Vocês pretendem em algum momento fazer assim, uma avaliação, vocês acham assim, que vocês vão conseguir fazer uma avaliação do trabalho, porque é um trabalho que tem continuidade, no sentido de que sai um estagiário, entra um estagiário, será que vocês conseguiriam avaliar um telecentro no final de um ano? No sentido do objetivo de que vocês têm, de que vocês estão tendo agora, de quantos foram atendidos, vocês conseguem?

FME – a gente já faz isso né, todos esses cursos que eles fazem tem um certificado da fundação.

E1 – ah, tem certificado.

FME – então assim, independente do estagiário que tá lá, o estagiário foi treinado pra estar lá, pra fazer a mesma coisa.

E1 – entendi.

E1 – vocês têm uma capacidade de avaliar como o projeto tá, como tudo tá ocorrendo. Pra vocês, a inclusão digital está acontecendo de fato? Vocês vêem sucesso no final do trabalho?

FME – é, até por conta, como acontece de fechar, como por exemplo, aconteceu agora lá no morro, as meninas vieram até pra dizer que o pessoal lá está muito triste, porque eles estavam no meio do curso, na verdade, no meio do modulo de editor de texto. E ai a gente conversando aqui com elas, sugerimos a elas voluntariamente, como elas fazem parte da comunidade, delas voluntariamente terminar esse modulo nós íamos abrir exceção de dar o certificado pra elas e pra essa turma que concluisse, de trazer os estagiários de volta, e de que também de repente [] no morro []...

E1 – os módulos são únicos?

FME – são.

FME - são únicos, já estão definidos. Cada estagiário trabalha, vamos chamar de conteúdos né, eles fazem a digitação da maneira que eles escolhem...

FME - eles têm um treinamento pra isso, mas nada impede de que ele trabalhe de acordo com o perfil do aluno.

FME – então é assim, como eu tava lhe dizendo, eles têm orientação do monitor e a apostila de papel. Eles têm a orientação toda, de como agir em cada aula.

FME – até acontece assim, fica lista de espera pra participação, [], e não desistir no meio do caminho. Às vezes, abre a turma com dez e só se formam dois. A procura é muita grande, mas na hora em que a gente vai ligar pra reconfirmar, muitos desistem, não tem como incluir aluno no meio do caminho.

E1 – entendi.

E1 – vocês acham que o numero de telecentros vai aumentar aqui em Niterói, vocês acham que a tendência é aumentar?

FME – na verdade, a gente já viu a solicitação de três, na verdade, eles queriam desde o final do ano passado, [], daquela coisa, de dar continuidade, de ajustar, de formatar tudinho. As pessoas vão pedindo, como é que é, como é que eu faço, como é que eu pago...

E1 – o que o futuro parceiro precisa?

FME – espaço...

E1 - uma pessoa é, um local onde tenha esse espaço pra administrar esse fluxo de entrada e de saída das pessoas, que vai ter estagiário lá, é, segurança, é, sanitários, água potável, rede elétrica...