

V ENLEPICC

INCLUSÃO DIGITAL VIA TELECENTROS: UM ESTUDO DE CASO EM BELO HORIZONTE

MAURO A. CÂMARA *

mauro.camara@gmail.com

A emergência da “Sociedade da Informação” manifesta-se por um conjunto de transformações significativas nas mais diferentes dimensões. A informatização da sociedade, com a ampliação do uso de tecnologias e redes de informação e de comunicação, conduz a mudanças e exerce pressões sobre o Estado alterando sua forma de atuar. Surgem diversos programas com o objetivo de proporcionar a inclusão social, representada como um bem comum e direito de todos em participar dessa nova sociedade. O artigo analisa os telecentros como instrumento de inclusão digital e a utilização do *software* livre como suporte para sua instalação e expansão. Por meio de pesquisa qualitativa, realizou-se um estudo de caso em um programa governamental de inclusão digital em Belo Horizonte, Minas Gerais. A análise identificou a visão de inserção do programa, bem como a forma de implantação, o seu planejamento, o conteúdo e os resultados alcançados, com base nas concepções de apropriação informacional com o sentido de capacitação em tecnologia da informação. Os resultados da pesquisa indicaram que os usuários utilizavam o telecentro como fonte de lazer, pesquisa escolar e busca de trabalho e renda. Concluiu-se que o telecentro é uma estratégia fundamental para o processo de inclusão digital e deve ser incentivado o uso de *software* livre para sua ampliação.

Palavras-chave: Sociedade da informação, telecentro, inclusão digital, apropriação informacional, *software* livre

* Mestre em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais

INTRODUÇÃO

Nesse ambiente que ignora fronteiras – a Internet – a rede mundial de computadores ganhou popularidade ao promover o acesso à informação e à comunicação. De acordo com Levy (1999), com forte tendência de integração ao dia a dia da sociedade de maior poder aquisitivo e digitalmente incluída, ela se converte em uma das mais importantes ferramentas de comunicação e interação social do milênio. Caracterizada por essa dinâmica, ou seja, pelo acentuado acesso à informação e com foco direcionado para a tecnologia, assiste-se a emergência da sociedade da informação.

Porém, nem todos têm acesso à tecnologia. As desigualdades sociais e econômicas são enormes. Segundo o Relatório de Desenvolvimento Humano (Organização das Nações Unidas, 2000), metade do planeta não conhece os confortos da luz elétrica e 70% da população nunca usou o telefone. A sociedade da informação, em que a nova fonte de riqueza passa a ser, não o bem produzido, mas a informação que o permitiu ser (AUN, 2001), vem alimentando um novo quadro de distribuição das riquezas e de classes sociais, intensificando o fosso digital.

Pelo uso das tecnologias de comunicação e o valor adquirido pela informação, o planeta se transforma em uma aldeia globalizada. Autores como Cassiolato (1999), defendem que a globalização, com o uso das tecnologias, traz vantagens e melhorias na qualidade de vida, pois agiliza e disponibiliza mais rapidamente os trâmites comerciais de trabalho, deixando mais tempo disponível para o indivíduo cuidar do lazer, cultura, saúde e família. Porém outros, como Fiori (2001), entendem que essa universalização tende a dar mais condições àqueles que já possuem recursos, ampliando o abismo dos que sequer imaginam poder um dia ter acesso a qualquer uma dessas tecnologias.

Esse quadro demonstra a nova realidade na qual amplia-se a sociedade de excluídos, muito bem retratada por Martins citado por Jesus e Mance (2003), quando afirmam que

... exclusão é apenas um momento que se pode ter, daquilo que concretamente se traduz em privação: ‘privação de emprego, privação de meios para participar do mercado de consumo, privação de bem estar, privação de direitos, privação de liberdade, privação de esperança’, parecendo-lhe que se está mudando o nome de pobreza para exclusão, pobreza que hoje, mais que mudar de nome, muda de forma, de âmbito e de conseqüências. Ele prefere pois, falar em velha e nova pobreza: ‘a velha pobreza oferecia ao pobre a perspectiva de ascensão social [...]. A nova pobreza já não oferece essa alternativa. Ela cai sobre o destino dos pobres como uma condição irremediável’. (MARTINS citado por JESUS, MANCE, 2003, p. 152).

Essa privação passou a ser a nova condição de vida para grande parte da população mundial. Trazendo a abordagem do problema para o Brasil, pode-se constatar que a realidade não é diferente e, analisando-se alguns dados, pode mostrar-se ainda pior. De acordo com o Relatório da ONU de 2004, o país apresenta o maior índice de desigualdades sociais da América Latina¹.

Com o deslocamento da atenção dos governos para as necessidades de adaptação às novas exigências das tecnologias de informação e comunicação, cresce, em meados dos anos 90 a adoção de telecentros comunitários como ferramenta de desenvolvimento para populações menos favorecidas (MENOU, DAY, 2005). No ano de 1999, com o lançamento da política de informação com o Programa da Sociedade da Informação - Livro Verde², pelo Ministério da Ciência e Tecnologia do Governo Federal, tentou-se criar uma política que regulasse e incentivasse as iniciativas nessa linha.

Uma experiência anterior ao lançamento desse Programa foi a criação, a partir de 1996, em Santa Catarina, do primeiro telecentro em nosso país. Adotando-se, para esse estudo, uma definição de Darelli (2003), o telecentro é um

centro de atendimento coletivo que oferece serviços, em regime de parcerias, aos diversos segmentos da sociedade da área urbana e da área rural, utilizando facilidades de telecomunicações e de informática e atuando como agente de desenvolvimento econômico, político e sócio-cultural. (DARELLI, 2003, p. 26).

Essa população menos favorecida poderia ter acesso e contato com algum tipo de tecnologia, permitindo o convívio em uma estrutura social diferenciada; não para transformá-la em uma sociedade informatizada, mas na tentativa de diminuir a distância existente entre aqueles que detêm a informação por possuírem acesso mais direto à tecnologia e aqueles que se mantêm à sua margem.

Porém, mais do que ter acesso ao recurso tecnológico promovido pelo telecentro, a inclusão, como ressaltam Jesus e Mance (2003) "... pode ser entendida como o processo ou situação de participação como ator e beneficiário, em contextos de oportunidade de trabalho ou de distribuição da riqueza produzida ou ainda, de políticas públicas. Sua negação, total ou parcial, configuraria um quadro de exclusão." (JESUS, MANCE, 2003, p. 149).

¹ "Globalização aumenta desigualdade, diz ONU" – Folha de São Paulo em 25 fev. 2004. Disponível em <<http://www.consciencia.net/2004/mes/03/onu-estudo.html>>.

² Documento resultante do Programa Sociedade da Informação (SocInfo) instituído por Decreto Presidencial (nº 3294) em 1999, com o objetivo de integrar, coordenar e fomentar ações para utilização de tecnologias de informação e comunicação de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade.

Dessa forma, como problema central, essa pesquisa se propôs a compreender em que medida os telecentros têm conseguido cumprir o objetivo de inserção digital dos indivíduos e ampliado suas perspectivas de mudança e melhoria de vida. Por meio de pesquisa qualitativa realizou-se um estudo de caso do programa “Internet Cidadã”, mantido pela Prefeitura de Belo Horizonte. Essa seleção ocorreu por se tratar de uma iniciativa governamental com a aplicação de política pública com sentido de inclusão digital.

A análise buscou identificar a visão de inserção do programa, bem como a sua forma de implantação, o seu planejamento, o conteúdo e os resultados alcançados com base nas concepções de apropriação informacional com sentido de capacitação em tecnologia da informação. Nesse recorte, os questionamentos que nortearam o estudo foram: (i) como o telecentro está cumprindo a sua missão de democratizar o acesso à informação e serviços de apoio ao cidadão?; (ii) como o indivíduo interage e assimila conhecimento a partir das práticas e acesso aos sistemas informatizados?; (iii) como tem sido avaliado o resultado do acesso aos recursos informacionais como canal de inclusão?

Como suporte teórico, utilizou-se das concepções de apropriação informacional para compreensão do aproveitamento dos usuários de telecentros instalados pelo programa. Esses vêm se consolidando na sociedade e assim, tornam-se um campo rico de estudo no seu aspecto prático. Partindo-se do pressuposto que são estruturas com recursos tecnológicos, facilitadores na busca, tratamento e recuperação de informação, proporcionando um espaço de interações sociais e permitindo o desenvolvimento de práticas informacionais, percebe-se que essas podem se transformar em mecanismo de mudanças e mobilização social de grandes massas populacionais, sustentadas pela utilização do *software* livre, como um movimento mundial de mudança de paradigma na concepção e desenvolvimento de programas de computadores, afetando diretamente a sua proliferação.

Mas existem problemas de ordem estrutural. A inclusão digital é dependente de elementos de estrutura técnica como linha telefônica, computadores, provimento de acesso e capacitação para utilização dos aplicativos, demanda que surge a partir dessa nova economia da sociedade da informação. Apesar de todo aparato tecnológico e a estruturação alcançada pela Internet, a inclusão digital é dependente também da estrutura mais inclusiva do ser humano que é a educação. A universalização digital é, e será, ainda por longo tempo, bastante incipiente. Importante se faz a coordenação de recursos e esforços nessa direção - a educacional - na dimensão da produção de conhecimento pela produção de significados nas redes de construção e na vida profissional da população, além da análise das formas de produção, organização, mediação e uso do conhecimento como elementos de emancipação.

De acordo com Cattani (2003, p. 130), “emancipar-se é livrar-se do poder exercido por outros, conquistando, ao mesmo tempo, a plena capacidade civil e de cidadania no Estado democrático de direito”. Emancipar-se na sociedade da informação é criar conhecimento e capacidade de modificar o estado atual de exclusão, para um novo estágio de desenvolvimento capaz de alterar as condições de vida nos aspectos sociais, culturais e econômicos. A educação do indivíduo, nessa sociedade do conhecimento, torna-se fator de extrema importância, como destacado por Delors (2000):

face aos múltiplos desafios do futuro, a educação surge como um trunfo indispensável à humanidade na construção dos ideais da paz, da liberdade e da justiça social. Só a educação conduzirá a um desenvolvimento humano mais harmonioso, mais autêntico, de modo a fazer recuar a pobreza, a exclusão social, as incompreensões, as opressões, as guerras... (DELORS citado por SILVA, CUNHA, 2002, p. 73).

O conceito de *Information Literacy* surge da consciência política de se ampliar o uso das tecnologias da informação na transição para a sociedade da informação. Esse uso coletivo deve ser mais amplo que o acesso às técnicas, à rede, à jogos e diversão. Deve possibilitar que milhares de pessoas tornem-se mais aptas a enfrentar os obstáculos, exigências e competências profissionais estabelecidos para fazer parte desta sociedade de redes virtuais. É a necessidade do domínio da técnica associado ao domínio de conteúdos. Ler, escrever e comunicar-se à distância e encurtá-la para interagir com o mundo. Apropriar de seus benefícios, aplicá-los em seu cotidiano, garantir sua cidadania.

APROPRIAÇÃO INFORMACIONAL

A concepção de apropriação informacional com o sentido de capacitação em tecnologia da informação tornou-se popular e indicou o início dos processos em torno da necessidade mundial da inclusão digital. Essa nova realidade mostra a necessidade de preparar tanto o profissional como o indivíduo para apropriar-se dos instrumentos de acesso à informação, com ênfase na infra-estrutura de comunicação e na aquisição de habilidades no uso de computadores e da Internet (FERREIRA, DUDZIAK, 2004, p. 3). Para melhor compreensão desses níveis de apropriação, utilizou-se como referência o QUADRO 1, o qual apresenta um comparativo das concepções que a compõem.

A inclusão digital compreende a alfabetização informacional com ênfase na tecnologia da informação, ou seja, a habilidade de operar e comunicar-se a partir de computadores; entender o funcionamento de equipamentos (*hardware*), seus programas (*software*) e aplicações; produzir,

organizar, disseminar e visitar a informação de forma automatizada, isto é, compreender e conhecer os percursos na busca da informação e resolver problemas, utilizando-se de recursos computacionais.

QUADRO 1

Comparativo entre as concepções de apropriação / alfabetização

INCLUSÃO DIGITAL	INCLUSÃO INFORMACIONAL	INCLUSÃO SOCIAL
Ênfase no acesso	Ênfase no conhecimento	Ênfase no aprendizado
Sociedade da informação	Sociedade do conhecimento	Sociedade do aprendizado
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O quê	O quê e como	O quê, como e por quê
Acúmulo de saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistemas de informação / tecnologia	Usuários / indivíduos	Aprendizes / Cidadãos
Expectador	Conhecedor	Autônomo

Fonte: Adaptado de Dudziak, 2001.

A qualificação em informação, dessa forma, é definida como a “aplicação de técnicas e procedimentos conectados ao processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas e suportes tecnológicos” (FERREIRA, DUDZIAK, 2004, p. 4). Nesse nível, a apropriação é carente de profundidade com relação à análise de conteúdo e pensamento crítico, pois o foco está na aquisição de habilidades e conhecimentos praticamente mecânicos. O objetivo está distante do usuário, cabendo a ele adequar-se em aprender a usar os equipamentos.

A inclusão informacional reflete a alfabetização informacional com ênfase nos processos cognitivos. O seu objetivo enquanto processo de busca de informação para construção de conhecimento inclui o uso, interpretação e busca de significados e a construção de modelos mentais. Tem-se a construção do conhecimento a partir do estabelecimento de relações entre as várias informações coletadas e compreendidas.

Observa-se a profundidade da apropriação e uma maior aproximação do usuário com a incorporação da noção de processo, uma vez que o indivíduo está ativamente construindo uma nova compreensão a partir das informações encontradas, não de forma aleatória, mas por identificação com suas necessidades. A incerteza diminui à medida que ocorre o aprendizado e novos conhecimentos são incorporados à estrutura cognitiva pré-existente (KUHLTHAU, 1993;

CHOO, 1998). Os sistemas de informação dessa forma, são examinados pela maneira como são percebidos pelo indivíduo. Existe a preocupação de entender como as pessoas buscam o sentido de seus questionamentos e aprendizados; é o fazer sentido (*sense-making*) na abordagem de Dervin e Nilan (1986).

A inclusão social entendida como a alfabetização informacional com ênfase na construção da cidadania emerge do processo de aprendizagem e deve englobar, além de uma série de habilidades e conhecimentos, a noção de valores conectados à dimensão social e situacional. Esses valores se referem ao desenvolvimento de atitudes e posicionamentos pessoais, incluindo a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade, o pensamento crítico e o aprender a aprender, enfatizando o cidadão, o ser social, admitindo uma visão sistêmica da realidade.

As conexões que se estabelecem entre habilidades, conhecimentos e valores determinam o aprendizado, levando à mudanças pessoais e sociais que fazem o aprendiz assumir uma atitude de autonomia, pró-ativa e responsável. A alfabetização informacional nesse nível considera a dimensão social e ecológica do aprendiz, entendendo-o não mais como usuário nem como indivíduo, mas como um sujeito que alcança assim uma identidade pessoal a partir de sua atuação como transformador social (FERREIRA, DUDZIAK, 2004, p. 6).

Dessa forma, a sociedade da informação e suas exigências superiores à sociedade industrial não mais permite um retrocesso no desenvolvimento tecnológico e do conhecimento. Bem colocado por Silveira (2003, p. 44), “o acesso à comunicação em rede é a nova face da liberdade de expressão na era da informação” já que vive-se hoje, sem exceção, em uma sociedade tecnodependente.

ESPAÇO DE INCLUSÃO E SOFTWARE LIVRE

Os governos mais conscientes têm desenvolvido políticas, implementando programas que permitam desenvolver um acesso, o mais democrático possível, pela criação de centros de tecnologia, denominados telecentros. A idéia nasceu nos países nórdicos, Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia em 1985, como programa de inclusão digital e acessibilidade tecnológica à população em geral e, em 1991, já somavam mais de 100 “Centros de Teleserviços Comunitários”, como eram conhecidos. Além desses, foram também instalados em outros países como a Escócia, Irlanda e Canadá. Historicamente no Brasil, “em 1992 foi inaugurado o primeiro telecentro da América Latina, na cidade de Brusque, em Santa Catarina” (DARELLI, 2001, p. 22), se tornando um dos primeiros projetos de inclusão digital do Governo Federal.

Não é sem razão que o tema inclusão digital tem sido crescentemente e mais largamente discutido a partir de 2004, ano marcado por um intenso e sistemático trabalho do Governo Federal, no Brasil, nessa direção. Pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI³, o governo federal brasileiro tem transformado essa questão em uma grande bandeira para o processo de inclusão social dos cidadãos e divulgação das ações governamentais focadas no desenvolvimento tecnológico, utilizando-se do *software* livre como suporte tecnológico.

Para viabilizar a implantação e proliferação das estruturas de telecentros, fez-se necessário uma avaliação dos custos operacionais, levando-se em consideração vários aspectos como locação de espaços físicos, aquisição, instalação, manutenção e treinamento, incluindo equipamentos, programas e pessoas qualificadas. Um estudo realizado para a implantação dos telecentros pela Prefeitura de São Paulo⁴, apresentou como resultado a utilização de *software* livre como sendo a opção mais adequada no quesito programas.

Cassino (2003) demonstra que para pagamento de licenças de *software* de sistemas proprietários “o gasto adicional por telecentro atingiria o valor aproximado de 25 mil reais” e para equipar as cem unidades previstas para o primeiro ano, “seriam gastos cerca de 2,5 milhões de reais sendo que os sistemas operacionais e aplicativos livres são gratuitos”, pois utilizam na maioria dos casos, a GPL – *General Public License* (CASSINO, 2003, p. 58). Não só pelo aspecto econômico mas, principalmente, pelo social, o *software* livre tornou-se uma solução de grande importância para os telecentros, bem como para o país, dadas as suas características intrínsecas.

O movimento de *software* livre iniciou-se em 1984, quando o pesquisador Richard Stallman, do Laboratório de Inteligência Artificial do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) nos Estados Unidos, indignado com a impossibilidade de acessar o código-fonte de um programa desenvolvido por vários programadores, começou a trabalhar no que chamou de “Projeto GNU”, um acrônimo de “GNU is Not Unix” (MICHELAZZO, 2003, p. 268). Esse projeto era composto por um conjunto de programas e ferramentas desenvolvidos de forma a atender às principais necessidades em computação, como editores de textos, gerenciadores de arquivos, compiladores, entre outros. Stallman criou, então, a *Free Software Foundation* – FSF⁵ em 1985 e passou a reunir e distribuir programas e ferramentas livres, ou seja, com o código-

³ ITI – Autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República.

⁴ Programa de maior destaque no país em termos de popularidade e capilaridade, tendo instalado 123 telecentros até dezembro de 2004.

⁵ FSF – Fundação para o *Software* livre – dedica-se à eliminação de restrições sobre a cópia, redistribuição, entendimento e modificação de programas de computadores e se concentra no desenvolvimento de novos *softwares* livres e em tornar este *software* um sistema coerente que possa eliminar a necessidade de se utilizar *software* proprietário.

fonte aberto para todo aquele que quisesse conhecer, alterar e contribuir para elaboração de novos programas e melhoramento de outros que já haviam sido produzidos.

É importante destacar porém, que *Free Software* assume, na filosofia do *software* livre, “o sentido de liberdade e não grátis”. Sendo assim, deve-se levar em consideração a liberdade de uso e não o preço. Isso faz uma grande diferença e é nesse contexto que assume a sua importância (PINHEIRO, 2003, p. 275). As licenças GPL – *General Public License* – publicadas pela FSF, são documentos que podem permitir a distribuição e a cópia de um *software*, admitindo-o dentro de determinadas circunstâncias que devem estar bem claras. Em teoria, elas estabelecem um direito de cópia que pode proteger o proprietário pela “propriedade intelectual”. Ele passa a possuir alguns direitos sobre o bem e pode consignar, vender ou doar tais direitos para outrem. A licença é o documento que autoriza a utilização de sua propriedade intelectual (PINHEIRO, 2003, p. 276).

Essas licenças não são textos vazios, ou seja, têm a intenção de defender e garantir de forma efetiva a existência das quatro liberdades preconizadas pela filosofia GNU, que são:

Liberdade 0 – Liberdade de executar um programa para qualquer intento;

Liberdade 1 – Liberdade de estudar um programa e adaptá-lo às suas necessidades;

Liberdade 2 – Liberdade de redistribuir cópias e assim ajudar o seu vizinho;

Liberdade 3 – Liberdade de melhorar o programa e entregar tais melhorias para a comunidade.

Desta maneira, o uso de *software* livre assume papel importante, pois é por meio dele que os telecentros se tornam economicamente viáveis. Isso explica a importância em destacar tal conteúdo no conjunto desse trabalho porque são temas que se complementam, ou seja, a existência e manutenção dos telecentros, dá-se prioritariamente, em função da possibilidade de uso do *software* livre, pelos fatos dos mesmos: (i) dispensarem o pagamento de licença de uso, ou *copyright*, para seu produtor; (ii) possibilitarem o desenvolvimento profissional dos desenvolvedores de programas; (iii) permitirem que pessoas da comunidade consigam assimilar conhecimentos e desenvolver atividades de apoio no desenvolvimento de outros programas; (iv) economizarem em treinamentos, habitualmente dispendiosos, porque a filosofia de divulgar e receber contribuições é uma prática quase automática na comunidade GNU; (v) permitirem o desenvolvimento de novas atividades de serviços como suporte de *software*, personalização de produtos, migração de outros ambientes, treinamentos, entre outras; (vi) favorecerem um

desenvolvimento intelectual coletivo, para toda uma nação, com a formação de redes de colaboração e repositório de programas desenvolvidos.

O código de um programa distribuído como *software* livre torna-se um bem público que está à disposição de toda a sociedade. Para Hexsel (2003), “*software* assemelha-se ao conhecimento científico, que uma vez difundido, pode ser livremente utilizado por todos e que assim, possibilita o próprio avanço da Ciência.” (HEXSEL, 2003, p. 2). Destaca ainda outro benefício social importante que é a transparência das informações tratadas pelos programas. As informações são armazenadas e sistematizadas de forma aberta uma vez que o código-fonte dos programas pode ser livremente examinado.

O uso do *software* livre torna-se assim imprescindível ou, no mínimo, a ferramenta mais viável para implantação de estruturas de telecentros, tendo em vista a análise dos aspectos apontados, permitindo de forma facilitadora o crescimento do processo de acessibilidade às novas tecnologias de informação e comunicação, além de criação e formação de novos conhecimentos. Não o considerando porém, como solução para todos os problemas, uma vez que existem aspectos limitadores na perspectiva do seu uso e disseminação.

O telecentro é um centro de alta tecnologia que permite oferecer atividades informatizadas como serviços públicos, comerciais e sociais para toda a população em geral, servindo de grande apoio ao processo educativo local. Essa abordagem serve tanto para áreas urbanas como rurais. Para Darelli (2003), “a finalidade de um telecentro é exatamente: transformar, não a nossa vida doméstica, mas determinadas áreas da nossa vida em sociedade. É um conceito, antes de ser um ‘negócio’. É uma proposta que enseja novos paradigmas que buscam integrar esforços, neste caso: tecnologia, serviços, demandas sociais, empresas, novidades, etc..., que visa como resultado a satisfação social.” (DARELLI, 2003, p. 23).

Esse uso coletivo deve possibilitar que milhares de pessoas se tornem mais aptas a enfrentar os obstáculos, exigências e competências profissionais estabelecidos para fazer parte dessa sociedade de redes virtuais, com a finalidade de ampliarem a sua inserção social e global. É a necessidade do domínio da técnica associado ao domínio de conteúdos. Ser capaz de reconhecer uma informação pertinente, filtrá-la e classificá-la de acordo com sua prioridade; apropriar-se de seus benefícios, aplicá-los em seu cotidiano, qualificar-se, garantir sua cidadania. E isso tudo passa por processos educativos, sem o qual, não poderão surtir efeitos a curto prazo.

ESTUDO DE CASO: INTERNET CIDADÃ

A Prefeitura de Belo Horizonte havia instalado, até dezembro de 2004, seis pontos de acesso do “Internet Cidadã”, programa que tem como objetivo a democratização do acesso às

tecnologias proporcionando a inclusão digital de sua população mais carente. O “Internet Cidadã” busca a formação de parcerias com empresas privadas, organizações não governamentais, empresas do setor financeiro, associações, sindicatos, escolas e indústria. Essas parcerias consistem em viabilizar a formação de pontos de acesso público gratuito à Internet, com o fornecimento de parte ou o conjunto dos equipamentos, sendo necessários no mínimo três computadores, equipamentos de conexão de rede, mobiliário e manutenção. À Prefeitura cabe a execução e/ou coordenação do desenvolvimento de implantação e a manutenção da Unidade.

A gratuidade do acesso está alinhada com a política do Governo Federal, que entende a inclusão digital como política pública e o telecentro como um equipamento público de responsabilidade da esfera governamental para uso da população, com as mesmas características de um posto de saúde, uma creche, um centro de assistência e deve ter seu produto (inclusão digital) universalizado e acessível para todos os habitantes.

Foram visitadas duas unidades do programa: a Unidade 1 é uma escola localizada na região noroeste de Belo Horizonte, uma das mais carentes da capital mineira, mais conhecida como Pedreira Prado Lopes. Essa região possui um dos maiores índices de violência da cidade. A escola tem uma estrutura simples, com poucos recursos e estado de conservação precário. O público entrevistado apresentou-se como sendo, predominantemente, estudantes na faixa de onze a dezesseis anos de idade, cursando o ensino fundamental.

Nessa unidade o maior foco de interesse está voltado para a pesquisa escolar, além de jogos no computador e troca de correio eletrônico (*e-mail*). Grande parte desses estudantes frequenta diariamente o telecentro e o acesso é possível em horários diferentes dos horários de aulas, bem como de suas famílias e moradores do bairro, inclusive nos finais de semana. Para isso, o programa tem disponível cinco computadores de modelos mais antigos usando plataforma livre⁶, ocupando um espaço relativo à uma sala de aula.

A Unidade 2 encontra-se instalada no Centro de Cultura Belo Horizonte, na região central da cidade onde possui grande fluxo de pessoas tendo várias atividades como biblioteca, bar-café, lanchonete, sala de projeção, sala de leitura e o “Internet Cidadã”. Os estagiários acompanham as atividades recebendo os usuários que chegam ao local e orientando-os quando surgem dificuldades ou problemas no funcionamento. A utilização dos equipamentos é distribuída na modalidade de dois computadores para uso de trinta minutos e um para uso de quinze minutos.

⁶ LibertasBR – Atendendo às características de *software* livre, o LibertasBR é uma distribuição *Linux* baseada no produto denominado *Red Hat*, contendo um conjunto de programas e rotinas que permitem a realização de tarefas de gerenciamento de escritório, acesso aos serviços da Internet e uso de sistemas corporativos nos equipamentos da Rede Municipal de Informática de Belo Horizonte, desenvolvido pela Prodabel em parceria com o Departamento de Ciência da Computação da UFMG.

O que se destaca no perfil dos usuários entrevistados nessa Unidade é que o principal objetivo na utilização dos equipamentos do telecentro é a busca de emprego e colocação profissional. Aproximadamente 40% dos entrevistados informou que usa esse espaço para pesquisa de vagas nas empresas e consulta de oferta de emprego nos *sites* especializados. Apesar de apresentarem alguns aspectos negativos como equipamentos antigos e pouco tempo para uso, os freqüentadores desse espaço manifestaram que “é muito bom, muito positivo poder contar com esse recurso”, pois facilitou em muito quando da necessidade de uso da Internet para pesquisa escolar e envio de *e-mail* na busca de colocação profissional. “Facilitou muito, pois é como usar o telefone”, afirmou um usuário.

CONCLUSÃO

O programa Internet Cidadã apresenta vários aspectos positivos na sua implantação como a democratização do acesso à computadores, possibilidade de uso do correio eletrônico, auxílio em trabalhos escolares e o despertar de interesses das crianças que ficavam nas ruas e que agora se deslocam para os telecentros se envolvendo com atividades de pesquisa.

Porém, pôde-se identificar algumas características que poderiam ser melhor analisadas pela coordenação do programa no sentido de aprimorar os trabalhos. O programa se apresentou tímido para atender uma população como a de Belo Horizonte. Deveria receber maior atenção para o seu engajamento nesse movimento mundial rumo à sociedade da informação. Deve também estar ligado à localização na qual a comunidade atendida possa, claramente, ser identificada. O programa deve conhecer o seu usuário, de forma a adequar os recursos e conteúdos que permitam o seu desenvolvimento sustentável. Criar mecanismos de interação, conciliando atividades e conteúdos motivadores, levando o seu público a participar do processo de construção e disseminação de conhecimento, de acordo com suas demandas localizadas.

Destaca-se a ausência de atividades agregadas à utilização dos recursos computacionais, isto é, os computadores estão colocados à disposição de qualquer cidadão, mas não existem treinamentos, cursos, demonstrações, tutoriais ou qualquer outra atividade que ensine usar. As pessoas que estão utilizando as instalações do programa já devem saber usar os equipamentos, pois não se tem um treinamento ou aprendizado coordenado nesse sentido. Fazendo parte desse movimento de uso das tecnologias, mais especificamente de computadores, as pessoas estão usando os recursos disponibilizados pelo programa como uma ferramenta na procura de colocação profissional. Dessa forma, acreditam que estão aprendendo a usar computador e se qualificando para uma nova oportunidade de trabalho, o que não é um objetivo explícito do

programa. O usuário pode vir a conduzir os objetivos nessa perspectiva desde que o programa tenha realmente a preocupação de proporcionar a sua inserção.

O recurso disponibilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte é visto apenas como uma tecnologia a mais para acesso às informações que auxiliam nas atividades escolares diárias e como ferramenta para busca de colocação profissional. O telecentro fica colocado na condição de um “posto de serviços” da Prefeitura. Poderiam ser criados, a exemplo de outros programas, treinamentos, capacitações e formação de pessoas multiplicadoras desse conhecimento, permitindo uma formação profissional mais adequada às exigências do mercado.

No aspecto da apropriação informacional, pode-se verificar no “Internet Cidadã” que os recursos estão disponíveis para quem tiver interesse em usar, porém apenas como ferramenta. Não se pode esperar que o usuário adquira níveis de conhecimento aprofundado tendo que compartilhar os equipamentos por quinze ou trinta minutos, sem um acompanhamento ou orientações que permitam seu desenvolvimento. Assim, pode-se inferir que o programa se enquadra no primeiro estágio dos níveis de apropriação informacional, ou seja, inclusão digital com ênfase no acesso, aquisição de habilidades e conhecimento praticamente mecânicos. Mesmo assim de forma incompleta. Sua disponibilidade sequer aborda a compreensão de funcionamento dos equipamentos e programas: apenas deixa usar as tecnologias. O foco está na democratização do acesso e uso dos equipamentos de forma gratuita. Coerente com a definição do programa, deficiente para a proposta de inclusão digital.

Nesse nível de apropriação, a inclusão digital situa o usuário como um “expectador”, ou seja, aquele que tem a expectativa de aquisição de novos conhecimentos para proporcionar sua mudança no nível informacional. Porém pode-se concluir que o programa da Prefeitura coloca o usuário em uma posição de “espectador”, na qual ele começa a conhecer e usar as tecnologias, mas apenas assistindo ao seu desenvolvimento sem dele participar.

Esse estudo objetivou, portanto, avaliar os telecentros, mais especificamente, em que medida têm contribuído para o processo de inclusão. Tomando como referência os níveis de apropriação, pode-se afirmar que os telecentros são instrumentos viáveis para o processo de inclusão digital. A democratização do acesso deve ser amparada com o uso do *software* livre para sua expansão, porém deve ainda incorporar outras estruturas de educação para concretizar uma política de inclusão social.

REFERÊNCIAS

AUN, Marta Pinheiro. **Antigas nações, novas redes**: as transformações do processo de construção de políticas de informação. 2001. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – IBICT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

BRASÍLIA. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde**. Brasília, set. 2000.

CASSINO, João. Cidadania digital: os telecentros do município de São Paulo. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João. (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003, p. 49-62.

CASSIOLATO, José Eduardo. A Economia do Conhecimento e as Novas Políticas Industriais e Tecnológicas. In: LASTRES, Helena M.M. & ALBAGLI, Sarita. **Informação e Globalização na Era do Conhecimento**. Rio de Janeiro: CAMPUS, 1999. p.164-190.

CATTANI, Antônio David. Emancipação social. In: CATTANI, Antônio David. (Org.). **A outra economia**. Porto Alegre: Veraz Editores, 2003. p.130-135.

CHOO, C. W. How we come to know – a general model of information use. In: CHOO, C. W. **The knowing organization**. New York: Oxford University Press, 1998, p. 27-64.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. Florianópolis: Telesc, 2003.

DELORS, Jacques. (Org.). **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: MEC; UNESCO, 2000.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, Ed. Blaise Cronin, v. 21, p. 3-32, 1986.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; DUDZIAK, Elizabeth Adriana. La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y / o inclusión digital. In: World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, 70, 2004, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: 2004.

FIORI, José Luís. **60 lições dos 90**: uma década de neoliberalismo. Rio de Janeiro: Record, 2001, p. 28-53.

HEXSEL, Roberto André. **Propostas de ações de governo para incentivar o uso de software livre**. Curitiba: UFPR 2002. Relatório Técnico RT-DINF 004/2002. Disponível em: <<http://www.inf.ufpr.br/~roberto>>. Acesso em: 31 mai. 2004.

ITI. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. Disponível em: <<http://www.iti.br/>>. Acesso em: 2 abr. 2004.

JESUS, Paulo de; MANCE, Euclides. Exclusão/inclusão. In: CATTANI, Antônio David (Org.). **A outra economia**. Porto Alegre: Veraz Editores, 2003, p. 149-153.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood: Abex, 1993.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MENOU, M. J., DAY, P. **Developing a Sense-Making Methodology Framework** for collective learning in Latin American Community Telecenter assessment. International Communication Association. New York City. 2005.

MICHELAZZO, Paulino. Os benefícios da educação e da inclusão digital. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003, c. 14, p. 265-272.

PINHEIRO, Walter. A luta pelo software livre no Brasil. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. Telecentros. Disponível em: <<http://www.telecentros.sp.gov.br/>>. Acesso em: 24 out. 2004.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 28 nov. 2004.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSINO, João (Org.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.