

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL -  
PUCRS**

**FACULDADE DE EDUCAÇÃO**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

**IARA TERESINHA COELHO TONIDANDEL**

**EDUCAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL.  
PROGRAMA TELECENTRO – MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE.**

Porto Alegre,  
Outubro de 2007.

**IARA TERESINHA COELHO TONIDANDEL**

**EDUCAÇÃO NA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL.  
PROGRAMA TELECENTRO – MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da PUC-RS, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre.

**PROFESSORA ORIENTADORA: DRA. MARÍLIA COSTA MOROSINI**

Porto Alegre,  
Outubro de 2007.

## Dados Internacionais de Catalogação na Publicação ( CIP )

T665e Tonidandel, Iara Teresinha Coelho  
Educação na política pública de inclusão digital:  
programa telecentro: município de Porto Alegre / Iara  
Teresinha Coelho Tonidandel. – Porto Alegre, 2007.  
238 f.

Diss. (Mestrado em Educação) – Fac. de Educação,  
PUCRS.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Marília Costa Morosini

1. Educação – Políticas Públicas. 2. Inclusão Digital.  
3. Inclusão Social. 4. Educação a Distância. I. Título.

CDD 370.981

Bibliotecária Responsável: Salete Maria Sartori, CRB 10/1363

## ***DEDICATÓRIA***

***Para meus filhos, Lucas, Marcelo e Paula, fontes de  
inspiração e do compromisso em participar da  
construção de uma sociedade mais humana e cidadã.***

## **AGRADECIMENTO**

***Minha gratidão aos meus familiares, pelo desprendimento e compreensão, apoiando-me em todas as etapas da construção desse trabalho.***

***Minha gratidão aos coordenadores do Programa de Inclusão Digital – Telecentro Lupicínio Rodrigues e aos jovens que freqüentam esse espaço de inclusão digital, que contribuíram de forma expressiva para a obtenção das informações, tornando possível a realização do estudo proposto.***

***Minha gratidão a Professora Dra. Marília Costa Morosini, minha orientadora, pela sua colaboração, parceria e interesse permanente, interagindo intelectualmente, de forma crítica, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho e para o meu aprendizado.***

***Minha gratidão a todos os professores do curso de pós-graduação em Educação, referências como educadores, partilhando, sempre, suas crenças e seus saberes, ajudando-me a manter a esperança de que é possível provocar mudanças sociais necessárias através de uma educação transformadora e emancipatória.***

***Minha gratidão a Carla Seabra, revisora do trabalho, pela sua ajuda e colaboração na construção da etapa final do trabalho.***

***"Numa era cada vez mais tecnológica como a nossa, será menos instrumental uma educação que despreze a preparação técnica do homem, como a que, dominada pela ansiedade de especialização, esqueça-se de sua humanização".***

***Paulo Freire***

## RESUMO

Este estudo analisou o papel da educação no espaço de inclusão digital, Telecentro Lupicínio Rodrigues, promovido pela Política Pública Municipal de Inclusão Digital, em Porto Alegre. A pesquisa, ao investigar os aspectos que tangenciam e estruturam a referida política pública, o perfil do jovem que frequenta o Telecentro Lupicínio Rodrigues, a concepção de educação e as práticas educativas realizadas nesse telecentro, a inclusão social e as transformações sociais à luz da inclusão digital, propôs ações almejando a continuidade dessa política. A abordagem adotada nessa pesquisa foi a de Estudo de Caso baseada em duas estratégias analíticas complementares: análise quantitativa e análise qualitativa. As técnicas utilizadas foram: pesquisa documental, observação direta, entrevista e aplicação de questionários e pesquisa bibliográfica. Foram aplicados 50 questionários e nove entrevistas com jovens que frequentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues. Além disso, ocorreram entrevistas com três gestores do Programa Telecentro e dois docentes e um monitor que atuam no referido telecentro. A análise dos dados foi realizada à luz dos princípios da técnica de Análise de Conteúdo. O estudo oportunizou a construção de conhecimento sobre três dimensões da política pública de inclusão digital: a conformação da política e seus fatores estruturantes e tangenciais, a gestão administrativa e financeira e a gestão da educação. Também foi possível delinear um perfil do jovem que frequenta o Telecentro Lupicínio Rodrigues, apresentando informações quanto a seus aspectos socioeconômicos. Como resultado do trabalho foram evidenciadas, as dificuldades vividas pelos atores que interagem com o Telecentro Lupicínio Rodrigues, a importância da política pública de inclusão digital enquanto uma ação estratégica do Estado visando prevenir a violência e a criminalidade, o papel da educação na política de inclusão digital. Reforçar o processo dialético entre os coordenadores do Programa Telecentro, criar alternativas que visam minimizar as dificuldades financeiras, construir parcerias com instituições que possam agregar valor à educação adotada no Telecentro Lupicínio Rodrigues, foram algumas das propostas encaminhadas ao final do trabalho.

**Palavras-chave:** política pública - inclusão digital - inclusão social – educação – telecentro - educação a distância.

## RESUMEN

Esta pesquisa ha analizado el papel de la educación en el espacio de inclusión digital, Telecentro Lupicinio Rodrigues, promocionado por la Política Pública Municipal de Inclusión Digital en Porto Alegre. La pesquisa, al investigar los aspectos que tangencian y estructuran la referida política pública, el perfil del joven que frecuenta el Tele centro Lupicinio Rodrigues, la concepción de educación y las transformaciones sociales a la luz de la inclusión digital, propuso acciones anhelando la continuidad de esa política. El abordaje adoptado en esa pesquisa fue el del Estudio de Caso basado en dos estrategias analíticas complementares: análisis cuantitativa y análisis cualitativa. Las técnicas utilizadas fueron: pesquisa documental, observación directa, entrevista y aplicación de cuestionarios y pesquisa bibliográfica. Fueron aplicados 50 cuestionarios y nueve entrevistas con jóvenes que frecuentan el Telecentro Lupicinio Rodrigues. Además de eso, se hicieron entrevistas con tres gestores del Programa Tele centro y de dos docentes y un monitor que actúan en el referido telecentro. El análisis de dos datos fue realizado a la luz de los principios de la técnica de Análisis de Contenido. El estudio dio la oportunidad de construcción de conocimiento sobre tres dimensiones de la política pública de inclusión digital: la conformación de la política y sus factores estructurantes y tangenciales, la gestión administrativa y financiera y la gestión de la educación. También fue posible delinear un perfil del joven que frecuenta el Telecentro Lupicinio Rodrigues presentando informaciones cuanto a sus aspectos socioeconómicos. Como resultado del trabajo fueron evidenciadas, las dificultades vividas por los actores que interagen con el Telecentro Lupicinio Rodrigues, la importancia de la política pública de inclusión digital respecto a una acción estratégica del Estado(1) visando prevenir la violencia y la criminalidad, el papel de la educación en la política de inclusión digital. Reforzar el proceso dialéctico entre los coordinadores del Programa Telecentro, crear alternativas que visan minimizar las dificultades financieras, construir parcerias con instituciones que puedan agregar valor a la educación adoptada por el Telecentro Lupicinio Rodrigues, fueron algunas de las propuestas encaminadas al final del trabajo.

**Palabras-clave:** política pública – inclusión digital – inclusión social – educación – telecentro – educación a distancia.



## ABSTRACT

This study analyzed the role of education in the e-inclusion area at the Lupicinio Rodrigues Telecentre, which was promoted by the E-inclusion Municipal Public Policy, in Porto Alegre. The research, after investigating the aspects, which organize and concern to the referred public policy, the profile of the youngster who attends the Lupicinio Rodrigues Telecentre, the conception of education and the educational practices implemented at this telecentre, the social inclusion and the social transformation in the light of the e-inclusion, proposed some actions for the continuation of this policy. The Case Study approach was applied to this research. It was based on two complementary analytical strategies: quantitative analysis and qualitative analysis. The techniques used were: document retrieval, direct investigation, interview and application forms and bibliographic research. 50 application forms and 9 interviews were administered to the youngsters who attend the Lupicinio Rodrigues Telecentre. Furthermore, three managers of the Telecentre Program, two professors and a monitor were interviewed. The data analysis was carried out based on the principles of the Content Analysis technique. The study favored the construction of knowledge upon three dimensions of the e-inclusion public policy: the policy outline and its structural and tangential factors, the administrative and financial management and educational management. It was also possible to draw a profile of the youngster, who goes regularly to the Lupicinio Rodrigues Telecentre and to present some information about his socioeconomic aspects. As a result of the work, some difficulties endured by the people who interact at the Lupicinio Rodrigues Telecentre were highlighted: the importance of the e-digital public policy as an instrument to prevent violence and criminality and the role of education in the e-inclusion public policy. Some proposals recommended at the end of the work were: to reinforce the dialectic process between the coordinators of the Telecentre Program, to create alternatives that aim to minimize the financial difficulties and to form a partnership with institutions that are able to add some value to the education adopted at the Lupicinio Rodrigues Telecentre.

**Keywords:** public policy – e-inclusion – social inclusion – education – telecentre – distance education.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Estado do Rio Grande do Sul com indicação do município de Porto Alegre.....	42
Ilustração 2 - Cidade de Porto Alegre .....	42
Ilustração 3 - Divisão de Porto Alegre em 16 regiões.....	50
Ilustração 4 - O CEDEL .....	52
Ilustração 5 - Espaço CEDEL.....	56

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Número de Matrículas segundo Etapas e/ou Modalidades de Ensino - Porto Alegre, 2005. ....	45
Tabela 2 - Taxa de atividade, na semana de referência, das pessoas de 10 anos ou mais de idade, por grupos de anos de estudo - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005.....	46
Tabela 3 - Domicílios particulares permanentes x serviços ou bens duráveis - Porto Alegre.....	47
Tabela 4 - Indicadores de IDH de Porto Alegre.....	48
Tabela 5 - Indicadores do IDH de Porto Alegre - Pobreza e Indigência .....	49
Tabela 6 - Telecentros de Porto Alegre em 2007 .....	62
Tabela 7 - Público participante das amostras de coleta de dados .....	66
Tabela 8 - Documentos pesquisados .....	67
Tabela 9 - Observações diretas realizadas .....	68
Tabela 10 - Categorias e sub-categorias da exclusão digital .....	78
Tabela 11 - Dimensões e categorias da análise de documentos .....	79
Tabela 12 - Quadro Referencial - Questões norteadoras.....	81
Tabela 13 - Indicadores do uso das TIC's no Brasil 2006 .....	170

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Indicadores de Propriedade de Computador no Brasil .....	29
Gráfico 2 - Indicadores de acesso à Internet no Brasil – 2006 .....	32
Gráfico 3 - Proporção de crianças e adolescentes por computador - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005.....	38
Gráfico 4 - Média de anos de estudo da população de 10 anos ou mais de idade, por grupos de idade - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005.....	46
Gráfico 5 - Estrutura Orgânica do CEDEL.....	54
Gráfico 6 - Informações individuais dos jovens .....	196
Gráfico 7 - Informações escolares dos jovens.....	197
Gráfico 8 - Situação da informática nas escolas dos jovens .....	198
Gráfico 9 - Acesso à informática nas escolas dos jovens.....	199
Gráfico 10 - Distribuição do tempo de acesso dos jovens ao laboratórios de informática da escola .....	200
Gráfico 11 - Motivos de acesso dos jovens ao laboratório de informática da escola .....	200
Gráfico 12 - Informações familiares dos jovens.....	202
Gráfico 13 - Informações sobre as mães, pais ou responsáveis dos jovens .....	203
Gráfico 14 - Informações sobre os irmãos dos jovens.....	204
Gráfico 15 - Informações de renda familiar dos jovens .....	205
Gráfico 16 - Informações dos domicílios dos jovens .....	207
Gráfico 17 - Acesso dos jovens a serviços e bens duráveis.....	208
Gráfico 18 - Propriedade de computador e acesso à internet dos jovens .....	208
Gráfico 19 - Acesso dos jovens a bens e serviços .....	209
Gráfico 20 - Os jovens e as comunidades virtuais .....	209
Gráfico 21 - Informações sociais dos jovens .....	210
Gráfico 22 - Motivo de frequência dos jovens no Telecentro Lupicínio Rodrigues ..	211

## LISTA DE SIGLAS

ANPED = Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação  
CATE = Central de Apoio Tecnológico à Educação  
CDI = Comitê para Democratização da Informática  
CEDEL = Centro Diaconal Evangélico Luterano  
CEPA = Comunidade Evangélica de Porto Alegre  
CGI = Comitê Gestor da Internet  
CGIBR = Comitê Gestor da Internet no Brasil  
CIEE = Centro de Integração Empresa-Escola  
CPF = Cadastro de Pessoas Físicas  
EAD = Educação a Distância  
EIC = Escola de Informática e Cidadania  
FASE = Federação de Órgãos para Assistência Social e Educacional  
FAPESP = Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo  
FGV = Fundação Getúlio Vargas  
FUST = Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações  
GESAC = Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão  
IBGE = Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
ICV = Índice de Condições de Vida  
IDH = Índice de Desenvolvimento Humano  
INEP = Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais  
IPEA = Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada  
IVS = Índice de Vulnerabilidade Social  
MSN = Microsoft Service Network  
NTE = Núcleo de Tecnologia Educacional

NUTEP = Núcleo de Estudos e Tecnologias em Gestão Pública  
ONG = Organização Não-Governamental  
ONU = Organização das Nações Unidas  
PNAD = Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios  
PNUD = Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento  
PPP = Parceria Público-Privada  
PROCEMPA = Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre  
PROINFO = Programa Nacional de Informática na Educação  
PROJOVEM = Programa Nacional de Inclusão Jovem  
PUCRS = Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul  
SASE = Serviço de Apoio Sócio-Educativo  
SDHSU = Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana  
SEBRAE = Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas  
SENAC = Serviço Nacional do Comércio  
SENAI = Serviço Nacional da Indústria  
SERPRO = Serviço Federal de Processamento de Dados  
SMED = Secretaria Municipal de Educação  
TIC = Tecnologias da Informação e da Comunicação  
UFPEL = Universidade Federal de Pelotas  
UFRGS = Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
UNESCO = Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura  
WWW = World Wide Web

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>2</b>	<b>CENÁRIO DA INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL .....</b>	<b>26</b>
	2.1 POLÍTICAS SOCIAIS & POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL .....	26
	2.2 A EXCLUSÃO DIGITAL - INDICADORES EM TERRITÓRIO BRASILEIRO.....	27
	2.3 AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À EXCLUSÃO DIGITAL.....	34
<b>3</b>	<b>UM LOCAL DE INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL .....</b>	<b>41</b>
	3.1 MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE .....	41
	3.1.1 Educação no município de Porto Alegre .....	44
	3.1.2 Indicadores sociais de Porto Alegre.....	47
	3.1.3 CEDEL.....	51
	3.1.4 Telecentro Lupicínio Rodrigues.....	55
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>59</b>
	4.1 ABORDAGEM.....	59
	4.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	61
	4.3 AMOSTRAGEM .....	64
	4.3.1 Usuário .....	64

4.3.2 Gestores .....	66
<b>4.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>66</b>
4.4.1 Pesquisa Documental .....	67
4.4.2 Observação do CEDEL .....	68
4.4.3 Aplicação dos questionários .....	69
4.4.4 Entrevista .....	70
4.4.5 Pesquisa bibliográfica .....	71
4.4.6 Instrumentos de coleta de dados .....	72
<b>4.5 ANÁLISE DE CONTEÚDO .....</b>	<b>75</b>
<b>5 TRÊS DIMENSÕES DA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL .....</b>	<b>82</b>
<b>5.1 POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL - 1ª DIMENSÃO .....</b>	<b>82</b>
5.1.1 Constituição do Programa Telecentro .....	82
5.1.2 Objetivos do Programa Telecentro .....	83
5.1.3 Usuário do Telecentro .....	89
5.1.4 Critérios para a constituição do Telecentro .....	90
5.1.5 Reflexos das transições governamentais .....	92
5.1.6 Estratégias para ampliação dos espaços de inclusão digital .....	96
5.1.7 Telecentro, prevenção à violência .....	98
<b>5.2 GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA - 2ª DIMENSÃO .....</b>	<b>102</b>
5.2.1 Responsabilidades no Programa Telecentro .....	103
5.2.3 Funcionamento do Programa Telecentro .....	115
5.2.4 Qualificação do monitor .....	124
5.2.5 Sustentabilidade, visão compartilhada e qualificação .....	127
<b>5.3 GESTÃO DA EDUCAÇÃO - 3ª DIMENSÃO .....</b>	<b>129</b>
5.3.1 Concepção filosófica da educação no Telecentro .....	130
5.3.2 Atuação do monitor .....	158



5.3.3	Uso da TIC's no Telecentro.....	165
5.3.4	Redes sociais no Programa Telecentro .....	174
5.3.5	Inclusão digital promovendo a cidadania.....	182
5.3.6	Por uma concepção de Educação.....	189
<b>6</b>	<b>USUÁRIO DO TELECENTRO LUPICÍNIO RODRIGUES.....</b>	<b>195</b>
6.1	PERFIL DO USUÁRIO DO TELECENTRO LUPICÍNIO RODRIGUES.....	195
6.2	OUVINDO OS JOVENS .....	211
6.2.1	Telecentro - uma ponte entre o CEDEL e os jovens.....	211
6.2.2	Aprendizagem no Telecentro .....	212
6.2.3	Inclusão digital & inclusão social.....	214
6.2.4	Propostas para o funcionamento do Telecentro .....	216
6.2.5	Cidadania.....	217
6.3	QUE JOVEM É ESSE? .....	218
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>221</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>234</b>
	<b>APÊNDICES E ANEXOS .....</b>	<b>239</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Eu sou um intelectual que não tem medo de ser amoroso, eu amo as gentes e amo o mundo. E é porque amo as pessoas e amo o mundo, que eu brigo para que a justiça social se implante antes da caridade (PAULO FREIRE).

O espaço virtual, cada vez mais, vai se tornando a grande biblioteca da humanidade, no qual estão inseridos, não somente os livros escritos, ao longo da história da humanidade, mas, também, nossa forma de viver e conviver. Para esse espaço, de forma gradativa e dinâmica, está sendo conduzida nossa vida social, política e econômica, assim como nossos bens simbólicos, nossa cultura.

O termo *nossa* deixa de estar relacionado a uma situação local, passando a relacionar-se a uma situação planetária, isto é, o ciberespaço faz com que o mundo seja percebido com uma dimensão completamente nova, com uma dimensão de unicidade, eliminando as fronteiras de Estado-nação.

As distâncias são encurtadas e o tempo passa a ter uma nova concepção. O ato da busca do saber que, até o final do século XX, restringia-se, basicamente, à educação presencial e promovido pela tecnologia a qual denominamos livro, compêndio armazenador do desenvolvimento da cultura da civilização, passa por uma modificação profunda, advinda da capacidade potencial de armazenamento no ciberespaço.

Aliada a esta capacidade, a dinâmica que as *infovias*<sup>1</sup> estabelecem nas trocas de informação e nas possibilidades de criação de novos saberes impacta nos processos de informação, de comunicação e a própria educação da sociedade.

Este potencial pode ser destinado somente a um grupo de privilegiados, reforçando e aumentando, com uma velocidade ímpar, o fosso da desigualdade

---

<sup>1</sup> Infovias são estradas eletrônicas onde pode transitar todo tipo de informação, na forma de texto, som ou imagem. Elas são formadas por plataformas eletrônicas, destacando-se como principais o telefone, a televisão, a Internet, os servidores, as bibliotecas multimídia e as salas de videoconferência.

social ou pode ser a grande oportunidade de inserção social dos grupos marginalizados, resgatando, a estes, a condição de cidadania.

À medida que o acesso às tecnologias digitais redesenha todos os processos de relação, em uma sociedade, e redesenha o exercício da cidadania, ao Estado cabe a responsabilidade de assegurar a inclusão digital, através de políticas públicas. Estas, nada mais são do que políticas que podem auxiliar o cidadão a usufruir seus direitos humanos, sociais e políticos, através do exercício da cidadania, mediado pelas tecnologias.

Entre as políticas de inclusão digital, encontram-se, amplamente difundidos em vários países, os Telecentros, espaços físicos nos quais estão alocados computadores conectados à Internet, para uso da comunidade, de maneira geral, em caráter de gratuidade. As formas de gestão desses espaços são bastante diversificadas, mas podem apresentar, como aspecto em comum, a indicação da necessidade de promover uma educação transformadora, uma educação orientada para o desenvolvimento da cidadania.

Uma vez que o desenvolvimento tecnológico, principalmente, o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, está modificando as relações sociais, em forma e conteúdo, é de fundamental importância a existência de políticas e ações diversas que promovam o resgate dos excluídos digitais, possibilitando-lhes participar, de forma efetiva, desta nova sociedade em formação: a Sociedade do Conhecimento.

É neste contexto que esta pesquisa pretende *navegar*, investigando, no telecentro - espaço de inclusão digital promovido por políticas públicas -, **qual o papel da educação para a inclusão digital enquanto fomentadora da inclusão social.**

As tecnologias da informação e comunicação vieram para ficar e não podem ser comparadas com instrumentos tais como o lápis, a máquina de escrever ou o giz. Frente às suas possibilidades de interação e sua dinâmica em construir e desconstruir - com uma velocidade fantástica - o conhecimento, devemos percebê-las, mais do que um fenômeno tecnológico, como um fenômeno econômico e político. A possibilidade de essas novas tecnologias aumentarem, em grande escala, o fosso de desigualdade social existente nos dias de hoje é real, pois enquanto

aumenta a organização da economia e do trabalho mediada pelo computador e pela comunicação em rede, também aumenta o número de excluídos digitais. Por isso, precisando, com urgência, da promoção de ações para combatê-lo, ações transformadoras que busquem solucionar essa exclusão social.

Os espaços de inclusão digital - tenham a denominação que tiverem - podem ser considerados como ações imprescindíveis em prol da diminuição desse distanciamento entre os que têm acesso às tecnologias, ainda minoria, e os que não têm acesso às tecnologias, a grande massa. Mas, somente lhes será atribuído o papel de ação transformadora se possuírem uma educação emancipatória, orientando o processo de ensino e aprendizagem. Uma educação sustentada por teorias, propostas pedagógicas e experiências de aprendizagem possíveis de se realizar de forma solidária e participativa. Educar, hoje, como diz Hassmann (2000) é engajamento social, é criar esperanças, é aumentar a auto-estima, é aumentar os níveis de expectativa, é ensinar a inovar, é incentivar a capacidade de tomar iniciativas.

A luta pelo acesso ao ciberespaço, como resgate à cidadania, justifica-se no momento em que o acesso aos outros direitos humanos passa pelo acesso do cidadão à informação e ao conhecimento. No mundo contemporâneo, a relação entre riqueza e idéias é direta, pois a riqueza vem das idéias que provocam exploração das idéias em um meio favorável a uma multiplicação de idéias (LÉVY, 2001). A participação no ciberespaço, em todas as dimensões – econômicas, culturais e sociais -, será, em um futuro muito próximo, passagem obrigatória para a produção de riqueza.

Sendo o primeiro desafio das classes econômicas menos favorecidas, a produção de riqueza, a possibilidade de garantir renda para obter, desta forma, acesso aos outros direitos sociais e políticos, não há dúvida de que sua inserção no mundo digital se faz obrigatória e com certa urgência. Somente após esta inclusão, esse segmento social participará, de forma mais efetiva, nas decisões políticas, econômicas e sociais que impactarão na qualidade da vida humana (DOWBOR, 2001).

A inclusão digital passa a ser a trilha pela qual os indivíduos deverão caminhar, com o propósito de se incluírem socialmente, jornada que lhes promoverá o exercício da cidadania. Como diz Lévy (2001, p.57), “[...] Não é senão nos

*inserindo, tanto intelectual como afetivamente, na corrente que nos leva, que poderemos orientá-la, tanto quanto for possível”.*

O século que se inicia apresenta algumas tendências e mudanças que, pelo uso do computador, na rede, alteram estruturalmente a forma de trabalhar, de conviver, de ensinar, de aprender, de se comunicar. Para o processo de educação, passa a ser plenamente factível estudar à distância, mediado pelas novas tecnologias e por professores que não estão no espaço geográfico local, e apresentando, inclusive, resultados satisfatórios.

O processo produtivo, por sua vez, torna-se, cada vez mais, usuário das novas tecnologias, utilizando-a desde a concepção de seus produtos, sua elaboração, até a sua comercialização. A potencialidade e a dinamicidade apresentadas nas mídias digitais são utilizadas, tanto na disseminação das informações e decisões políticas, definindo determinada forma de viver e de conviver, bem como a construção das mesmas através de seus processos decisórios. Para ser cidadão, no mundo contemporâneo, é necessário fazer parte, usufruir deste conjunto de possibilidades as quais as mídias digitais, o computador, quando conectado à rede -*www*<sup>2</sup> - proporciona. É preciso ser reconhecido por um *login*<sup>3</sup>, pois este reconhecimento dará a noção exata de pertencimento ao mundo virtual (SORJ, 2003).

Ao planejar e instaurar espaços educativos, privilegiando a inclusão digital em prol de uma inclusão social, é preciso não perder de vista que está em questão algo maior do que garantir uma condição de trabalho aos indivíduos associados a este espaço. Está em discussão uma nova forma de comunicação, preponderantemente, instalada no mundo globalizado. Esta comunicação, promovida pela Internet, estabelece-se sobre todos os assuntos os quais circundam, definem e direcionam a vida humana.

---

<sup>2</sup> World Wide Web - "a Web" ou "www". Teia mundial de computadores ou a rede mundial de computadores.

<sup>3</sup> Login é um conjunto de caracteres, solicitado para os usuários que, por algum motivo, necessitam acessar algum sistema computacional. Geralmente, estes sistemas solicitam um login e uma senha para a liberação do acesso.

Portanto, o acesso às novas tecnologias deve permitir mais do que a manutenção do sistema produtivo existente, o qual visa, primordialmente, a qualificação de uma sociedade para suprir as demandas de mercado de trabalho. Precisa, também, promover a formação de cidadãos, cidadãos não mais locais, mas cidadãos do mundo, propiciando, através de suas interações, as transformações sociais necessárias na busca de uma sociedade mais competente, sensível e solidária.

Do Estado, a sociedade espera que este assuma a responsabilidade de participar do desenvolvimento deste novo cidadão, oportunizando-lhe mais do que o acesso digital, a qualidade deste acesso.

Com isto, a presente proposta de estudo justifica-se pela sua disposição em investigar de que forma a política pública de inclusão digital, coordenada pela Prefeitura de Porto Alegre e instituída por uma parceria público-privada, o Programa Telecentro – em uma de suas unidades, o Telecentro Lupicínio Rodrigues -, aproxima ou pode aproximar o futuro cidadão das novas tecnologias digitais. Uma aproximação que possa ser expressa, tanto quantitativamente, quanto qualitativamente.

Como objetivo geral deste estudo, a pesquisadora investigou a educação nos espaços de inclusão digital, enquanto promotora de uma inclusão social. Já como objetivos específicos, a pesquisa buscou atender aos seguintes quesitos:

- Avaliar a Política Pública dos Telecentros;
- Identificar perfil do público alvo do Telecentro Lupicínio Rodrigues;
- Avaliar a concepção de educação e as práticas educativas realizadas no espaço de inclusão digital;
- Analisar a possibilidade de inclusão social, através do uso do computador e das redes de informação - a Internet;
- Refletir sobre a inclusão digital como uma necessidade à empregabilidade, e como um dos fatores determinantes para as transformações sociais;
- Propor ações que visem à continuidade dessa política de inclusão digital.

Com esta visão, a pesquisadora buscou entender e compreender a política de inclusão digital vigente, propondo ações que possam contribuir para a ampliação desta inclusão, referendando-a por uma educação, enquanto prática transformadora, atuando no sentido de buscar uma relação político-social mais justa, gerando uma nova consciência social entre os diversos atores sociais.

A abordagem adotada nessa pesquisa foi a de Estudo de Caso, baseado em duas estratégias analíticas complementares: análise quantitativa e análise qualitativa. O estudo foi desenvolvido com base em uma visão holística em que a investigadora, através de uma pesquisa de campo, para obtenção de dados, esteve em contato direto com o ambiente e a situação investigada. Buscou, assim, compreender a realidade tal como ela é e não como deveria ser.

As técnicas utilizadas foram a de pesquisa documental (análise de documentos considerados relevantes), a observação direta (interação da pesquisadora com o objeto de estudo). Além disso, aplicação de questionários e entrevista semi-estruturada com os jovens que freqüentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues e entrevista semi-estruturada realizada com os gestores do Programa Telecentro e, os docentes e monitor, que atuam no Telecentro Lupicínio Rodrigues.

O fato de ser, a inclusão digital, um tema emergente, tornou necessário, à sua compreensão, buscar autores e obras que, embora com focos distintos, tivessem como objetivo comum entender o impacto das novas mídias de comunicação e informação junto aos indivíduos e à educação, enquanto fator essencial na construção e transformação da vida social.

A fundamentação teórica foi sustentada fundamentalmente pelas noções de Inteligência Coletiva, de Pierre Lévy; Educação, de Edgar Morin, Paulo Freire; Exclusão Social, Stephen Stoer, Ladislau Dowbor, Bernard Sorj. Ainda foram considerados apontamentos de vários outros autores que ajudaram a fundamentar o trabalho.

A apropriação de dados e informações, obtida por pesquisas - em um número ainda bem incipiente, que busca mapear a inclusão/exclusão digital no território brasileiro, bem como a análise de algumas iniciativas, em caráter público e privado, para atender a essa situação, também foi alvo desse estudo, com o propósito de ampliar o entendimento sobre seu objeto.

Segundo Morin (2003), a leitura da realidade apresenta problemas que necessitam de conhecimentos multidisciplinares, pois, somente a partir da identificação do conhecimento pertinente da sua articulação e organização, torna-se possível apontar caminhos que possam promover soluções.

Como técnica metodológica para tratar e relacionar os dados obtidos pelos estudos bibliográficos, estudos documentais, questionários e entrevistas, foram utilizados os princípios da Análise de Conteúdo, pois esta permite descrever o conteúdo das informações coletadas de forma quanti-qualitativa, segundo perspectiva de Marconi (1990).

Os textos, resultados do processo de análise, em cada capítulo do trabalho, surgiram a partir de movimentos recursivos de categorização e de expressão das novas compreensões, sempre em interlocução com teóricos e com a realidade empírica. Visando a produção de um conhecimento intertextual, produzido no diálogo entre os diferentes sujeitos participantes do estudo, a redação dos meta-textos foi conduzida pela contínua validação que o processo de análise e de produção escrita requerem, em uma investigação científica.

Com base em todas as fontes utilizadas na investigação, os próximos capítulos da pesquisa foram organizados da seguinte maneira:

**Capítulo 2 - *Cenário da Inclusão Digital no Brasil*** - apresenta um breve conceito sobre políticas públicas e políticas sociais, indicando, à luz dos conceitos de autores, o divisor de águas entre essas duas expressões. Também relata indicadores sobre a exclusão digital no território brasileiro e descreve políticas de inclusão digital adotadas no Brasil, como ações de enfrentamento ao *aphartaid* digital vivenciado no país.

**Capítulo 3 - *Um Local de Inclusão Social e Digital*** - estão as informações sobre o objeto de estudo: o município de Porto Alegre, indicadores quanto à educação e às condições de vida nesse município, apresentação do Centro Diaconal Evangélico Luterano – CEDEL, instituição que acolhe o objeto de estudo desse trabalho, o Telecentro Lupicínio Rodrigues. A preocupação com relação à descrição desses itens torna-se importante, na medida em que permite, não só identificar o espaço de inclusão digital, alvo dessa investigação, mas, também, possibilitar sua



contextualização com o seu entorno. Além disso, algumas características serão importantes para as conclusões.

**Capítulo 4 - Metodologia** - é dedicado à descrição da abordagem, Estudo de Caso, e das técnicas utilizadas para o levantamento de dados e informações que propiciassem, à luz dos princípios da Análise de Conteúdo, mostrar e descrever a realidade observada e vivida pela pesquisadora.

**Capítulo 5 - Três Dimensões da Política Pública de Inclusão Digital** - encontra-se a descrição e compreensão do estudo proposto. A subdivisão deste capítulo, em três seções, descreve: Política Pública de Inclusão Digital - 1ª Dimensão; Gestão Administrativo-Financeira - 2ª Dimensão; A Gestão da Educação – 3ª Dimensão.

- Na *1ª Dimensão*, são apresentados aspectos estruturais do Programa Telecentro e do Telecentro Lupicínio Rodrigues, exibindo informações extraídas dos relatos dos respectivos coordenadores, quanto aos reflexos decorrentes do período de transição do governo municipal, no Programa Telecentro.

- Na *2ª Dimensão*, encontram-se fatores que apresentam como as coordenações, em suas duas instâncias - Prefeitura e CEDEL - estão atendo ao conjunto de responsabilidades que lhes são amputadas pela parceria estabelecida no convênio que instituiu o Telecentro Lupicínio Rodrigues. Também são apresentados, nessa dimensão: os projetos e as expectativas dessas coordenações, em relação à expansão dos serviços ofertados nos telecentros; à sustentabilidade desses espaços de inclusão digital; ao modelo de contratação dos monitores que atuam nos telecentros.

- Na *3ª Dimensão* são relatadas as questões que remetem à concepção de educação e ao modelo pedagógico adotado pelo Programa Telecentro. Ao descrever o funcionamento do Telecentro Lupicínio Rodrigues e como as ferramentas tecnológicas de informação e comunicação estão sendo utilizadas, nesse espaço, apresenta o papel das redes sociais; a função e o perfil do monitor; a promoção do exercício da cidadania através da inclusão digital.

**Capítulo 6 – Usuário do Telecentro Lupicínio Rodrigues** - através dos resultados obtidos com a aplicação dos questionários com 50 jovens e da análise obtida com a entrevista realizada com nove desses jovens, propôs-se a apresentar

um perfil desses jovens, de forma quanti-qualitativa, considerando as seguintes categorias: informações individuais, informações familiares, informações escolares, acesso a bens e serviços, aspectos sociais.

**Capítulo 7** - Por fim, as *Considerações Finais* trazem uma síntese das descobertas, do aprendizado e das sugestões a novos empreendedores sociais, que queiram, através da pesquisa, participar na construção de conhecimentos que possam manter a esperança de que é possível construir e viver num mundo melhor. O primeiro passo é acreditar que o trabalho de cada um faz a diferença.

Fazendo uma analogia às redes digitais, cada trabalho pode ser percebido como um *nó*, que, conectado a vários outros *nós*, articula-se e participa da construção de uma Rede de Inteligência Coletiva, propiciando concretizar transformações sociais necessárias e desejadas para a constituição de um mundo mais humano e mais bem compreendido.

Para Paulo Freire, a esperança reside em ser responsável por “*tornar possível o que parece não ser possível. A gente tem que lutar para tornar possível o que ainda não é possível. Isso faz parte da tarefa histórica de redesenhar e reconstruir o mundo*” (Revista Educação maio de 2004, p.4).

## 2 CENÁRIO DA INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

### 2.1 POLÍTICAS SOCIAIS & POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

Antes de apresentar algumas políticas públicas de inclusão digital, em andamento no Brasil, esse trabalho buscará demarcar o divisor de águas entre o conceito de políticas públicas e políticas sociais. A importância de registrar a fronteira entre esses dois conceitos se materializa na medida em que, tanto em textos lidos pela pesquisadora, quanto na fala de alguns entrevistados, para esse trabalho, notou-se a ausência de consenso no entendimento dessas duas expressões.

A formulação de políticas públicas tem como objetivo principal garantir, a todos os indivíduos de uma determinada sociedade, o atendimento às suas necessidades básicas, tais como educação, saúde, assistência e previdência social, pois políticas públicas são:

de responsabilidade do Estado quanto à formulação, implementação e manutenção, estabelecidas com base num processo de tomada de decisões que envolvem organismos da sociedade política (Estado) e entidades da sociedade civil (MOROSINI, 2006, p.165).

As políticas sociais, por sua vez, visam minimizar as desigualdades estruturais, decorrentes do desenvolvimento sócio-econômico e as sociedades capitalistas apresentam a tendência de subordinar as políticas sociais às políticas econômicas, por serem, as primeiras, muito dispendiosas ao Estado. São caracterizadas por estarem orientadas para uma redistribuição dos benefícios sociais em um enfrentamento à pobreza e às desigualdades existentes na sociedade (MOROSINI, 2006). “[...] o Estado produz as políticas sociais, [...] abrangendo ações nas áreas de saúde, previdência e assistência social, cultural, comunicação e educação [...]” (MOROSINI, 2006, p.165).

Ambas as políticas são promovidas pelo Estado e, observando os conceitos formulados, pode-se dizer que a fronteira entre a política pública e a política social reside no fato de que a primeira visa atender as necessidades de toda a coletividade e tem, no Estado, o seu gestor, enquanto a segunda redistribui benefícios sociais,

buscando atender um segmento da coletividade, podendo ter, no Estado, o seu gestor, ou não.

Com base nos conceitos expressos, a seguir estão descritas algumas políticas públicas, constituídas no espaço geográfico brasileiro, visando à promoção de um enfrentamento à exclusão digital, vivenciada por um contingente significativo da população brasileira.

Entretanto, antes da descrição dessas políticas, é importante apresentar alguns indicadores e informações referentes a pesquisas realizadas com o propósito de investigar, analisar e produzir resultados que possam subsidiar ações que promovam a inclusão digital como um meio, em potencial, para a inclusão social de parcela significativa do Brasil.

## **2.2 A EXCLUSÃO DIGITAL - INDICADORES EM TERRITÓRIO BRASILEIRO**

Quantos domicílios, em território brasileiro, estariam excluídos digitalmente? Desde o censo do IBGE, ocorrido em 2000, é percebida uma preocupação de institutos de pesquisa em construir mapas e indicadores da exclusão digital brasileira. Segue apresentação de informações apuradas pela Fundação Getúlio Vargas - FGV/RJ (2007), Instituto Brasileiro Geografia e Estatística - IBGE, em 2002; e pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI, em 2005.

### ***A) Pesquisa da FGV***

Segundo dados publicados na pesquisa divulgada pela Fundação Getúlio Vargas – FGV/RJ (2007), sobre exclusão digital, em 2001, 12,46% da população brasileira dispunha de acesso em seus lares a computador e 8,31% à Internet. As estatísticas do IBGE<sup>4</sup>, em 2002, comparando com as informações dessa pesquisa, demonstraram um pequeno acréscimo desses índices, pois, do total de 47,6 milhões de domicílios, 14,2% informaram ter microcomputador, mas apenas 10,3% tinham acesso à Internet.

---

<sup>4</sup> IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2002.

Retornando à pesquisa da FGV/RJ (2007), em relação ao aspecto gênero, o levantamento apresentou as mulheres com maior percentual de inclusão digital do que os homens. A pesquisa fez referência a que esta situação já fosse esperada, visto que as mulheres, segundo a PNUD5 (2000), apresentaram um índice mais elevado de escolaridade.

Nos seus resultados, a pesquisa apontou as crianças e adolescentes com menor índice de exclusão, e o desempenho dos alunos, não proprietários de computador, menor do que o dos alunos proprietários de computador, embora este fator não seja identificado como determinante para melhorar as notas escolares. Isto se aplicou, também, ao desempenho dos alunos com acesso à Internet, sendo melhor que aqueles que não apresentavam a condição acesso.

A correlação, entre acesso ao computador e uma melhor proficiência escolar, tanto em Português, quanto em Matemática, apresentou-se como positiva em todas as faixas etárias, destacando-se a faixa que compreende os alunos de 13 a 18 anos que freqüentam a oitava série escolar.

Da amostra da pesquisa, os que apresentaram maior nível de escolaridade, isto é, mais de 12 anos de estudo, estão bem representados entre os incluídos digitalmente, pois sua participação na taxa de acesso foi de 58,92%.

No quesito raça, a pesquisa menciona que a exclusão digital tem relação direta com a segregação racial, mesmo quando considerados brancos e afro-brasileiros com as mesmas condições de educação, emprego, etc. As taxas de acesso, considerando o item raça, foram: 15,14% branca; 3,97% preta; 41,66% amarela; 4,06% parda e 3,72% indígena.

---

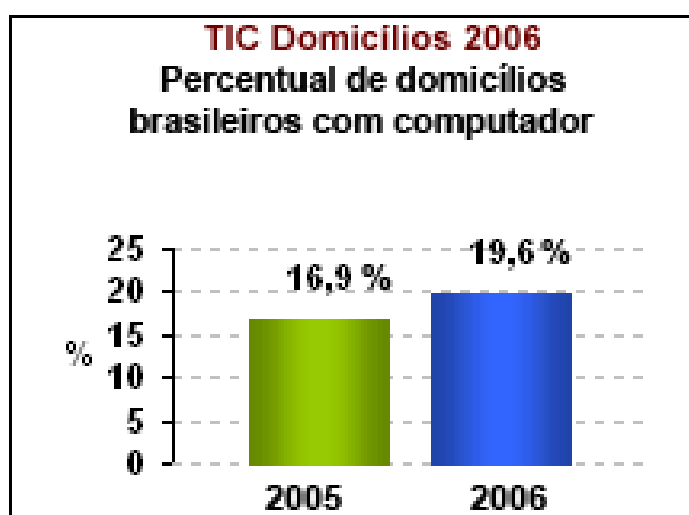
<sup>5</sup> PNUD = Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

### **B) Pesquisa do CGI no Brasil**

A Pesquisa TIC Domicílios 2006<sup>6</sup>, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGIBR<sup>7</sup>, sinaliza a continuidade do trabalho dessa instituição iniciada com uma primeira pesquisa no ano de 2005.

Em relação ao acesso ao computador, conforme a figura a seguir, no domicílio, foi identificado que 19,63% dos domicílios têm acesso ao computador, representando uma proporção referente a cada 100 domicílios. Este resultado apresentou um acréscimo em relação aos resultados do ano de 2005 de três pontos percentuais. Segundo a pesquisa, a posse do computador tem relação direta com a classe social, a renda e a escolaridade do respondente.

**Gráfico 1 - Indicadores de Propriedade de Computador no Brasil**



Fonte: CGIBR (2006)

A pesquisa aponta, em 2006, as regiões Sul (24,6%) e Sudeste (24,2%) cujos percentuais de domicílios com computador apresentam-se acima da média

<sup>6</sup> Em 2006 foram realizadas 10.510 entrevistas na zona urbana, com pessoas a partir de 10 anos de idade, cobrindo as cinco regiões do país. As entrevistas foram feitas entre os meses de julho e agosto de 2006.

<sup>7</sup> CGIBR - O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) foi criado pela Portaria Interministerial nº 147, de 31 de maio de 1995 e alterada pelo Decreto Presidencial nº 4.829, de 3 de setembro de 2003, para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados.

nacional, em contraste com os percentuais das regiões Norte (10,4%) e Nordeste (8,6%), bem abaixo dessa média. O sistema operacional predominante é o Windows, sendo que apenas 1% da população, que possui computador, utiliza o *software* livre *Linux* como sistema operacional.

Na questão do acesso à Internet, no domicílio, foi apurado que 14,49% dos domicílios pesquisados têm acesso. Segundo a pesquisa, este percentual tem relação com a classe social, a escolaridade e a renda do respondente, pois, na medida em que estas aumentam, aumenta a proporção dos domicílios com acesso à Internet. Segundo a análise comparativa desse resultado, considerando os períodos de 2005 e 2006, a pesquisa apresenta esta situação estável, pois, incluindo o acesso via telefone celular, em 2005, estes dados apresentaram um percentual de 21,4%, enquanto o acesso apenas por *laptop* ou *desktop* era de 13%.

Entre as justificativas apresentadas pelas pessoas, que não dispõem de acesso à Internet em casa, a pesquisa aponta como a de maior incidência aquela referente à falta de computador e o alto custo desse equipamento, refletindo preponderantemente as classes sociais “B”, “C”, “D” e “E”.

Em relação ao uso do computador, local e freqüência desse uso, dos entrevistados com mais de 10 anos de idade, 45,65% afirmaram já ter usado o computador, sendo que 70% desses estavam no intervalo de 10 a 24 anos de idade. A proporção de pessoas que já utilizaram o computador varia com o grau de instrução, a renda e a classe social, pois de 44%, entre os que tinham ensino fundamental, passou para 94% entre os que apresentavam ensino superior; 17,78% dos que percebem até R\$ 300,00 já utilizaram o computador, em contrapartida com os 79% que percebem seis ou mais vezes esse valor; 23% das pessoas das classes “D” e “E” e 54% das pessoas da classe “C” já utilizaram computador, comparando com os 97% das pessoas da classe “A”.

Em relação a gênero, também foi possível observar, através da pesquisa, uma diferença entre o percentual de 49% de homens que já utilizaram o computador e o de 43% das mulheres.

No que diz respeito ao local de uso do computador, 43% afirmou usar em casa, 25% usou no trabalho, 25% em *lan houses* e 18% na escola. Desses indicadores, o único que apresentou uma queda percentual, na ordem de 6%, tem

relação com o uso na escola, e as classes “D” e “E” utilizam o computador em *lan houses*, na proporção de 34%; e na escola na proporção de 30%. O uso na escola está, segundo a pesquisa, sendo substituído em parcela significativa pelos centros de acesso público pagos, *lan houses*, *cyber cafés*, entre outros.

Essa pesquisa apresentou que, entre os hábitos que levam as pessoas, com mais de 10 anos de idade, a utilizarem a Internet pode ser destacado que: 33% já utilizaram a Internet pelo menos uma vez; a proporção das pessoas que já tiveram contato com a Internet aumenta, à semelhança do computador, de acordo com a classe social, a escolaridade e a renda.

Enquanto 95% das pessoas da classe “A” já usaram a Internet, somente 12% das pessoas da classe “D” e “E” tiveram a oportunidade de usar a Internet. Tem-se que 87% das pessoas, com nível superior, já acessaram a Internet contra 28% daquelas que apresentaram escolaridade em nível de ensino fundamental.

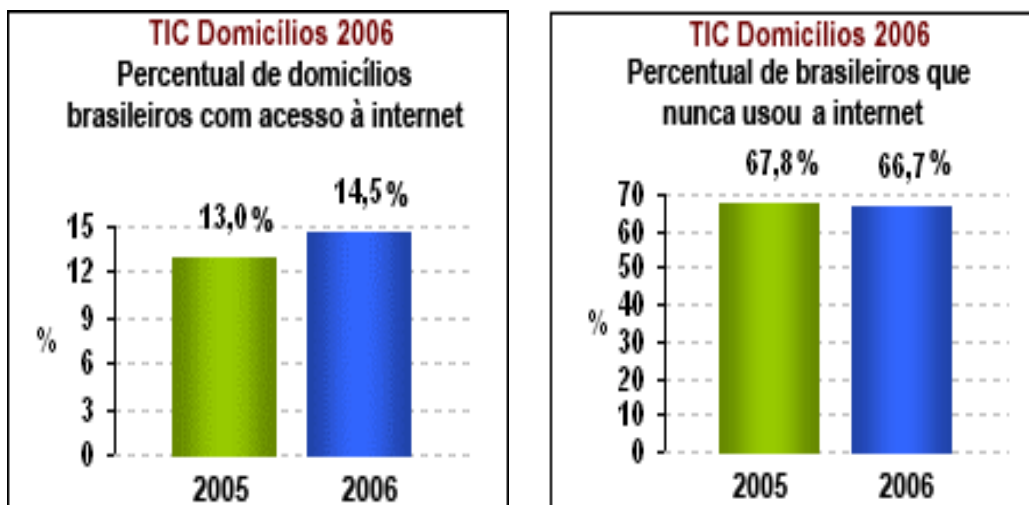
Em relação à renda, 7% das pessoas que recebem até R\$ 300,00 já usaram a Internet, enquanto aquelas que recebem acima de seis vezes mais esse valor apresentaram a proporção de 70%. De acordo com o mesmo parâmetro de uso do computador, o uso da Internet pelos homens apresentou percentual de 36%, enquanto o uso pelas mulheres ficou em um patamar de 31%. A idade também foi um fator de diferenciação na medida em que a pesquisa apontou que os mais jovens têm mais acesso à Internet que os mais velhos.

No que diz respeito à frequência do uso da Internet, a pesquisa identificou que esta é determinada pela classe social, pela escolaridade e pela renda, que os homens usam mais que as mulheres.

Comparando o ano de 2005 com o de 2006, a pesquisa aponta uma tendência de aumento de domicílios com computador e com acesso à Internet, considerando o número de pessoas que acessam ter aumentado de um ano para o outro, conforme demonstra o Gráfico 2, a seguir.



Gráfico 2 - Indicadores de acesso à Internet no Brasil – 2006



Fonte: CETIC (2007)<sup>8</sup>

A casa, com 40%, foi indicada como sendo o local de maior uso da Internet, seguido pelos centros de acesso públicos pagos em 30%; trabalho em 24%; escola em 16%; e casa de pessoas conhecidas em 16%. Também no local de uso da Internet é possível identificar uma queda de 5%, considerando o dado do ano de 2005, do percentual referente à escola, enquanto os centros de acesso públicos pagos cresceram de forma significativa, principalmente nas classes “C”, passando de 19,55%, em 2005; para 35,54%, em 2006, e na “D” e “E”, passando de 30,02%, em 2005; para 48,08%, em 2006.

A qualificação em cursos de informática também foi uma questão abordada pela pesquisa. Do público entrevistado, 61% realizou um curso de informática há mais de um ano e 31% há mais de três anos.

A justificativa que aqueles que nunca fizeram qualquer curso de informática apresentaram tem relação ao custo dessas capacitações e, quanto mais baixa a classe social, maior o desejo de, em algum dia, realizar cursos de informática. Outra justificativa apresentada foi a falta de tempo, sendo que, de acordo com o aumento

---

<sup>8</sup> Disponível em <<http://www.cetic.br>> Acesso em: em 12/08/2007> Acesso em: 12 de agosto de 2007.

de idade e escolaridade, as pessoas apresentaram maior motivação para encontrar tempo disponível.

Um número expressivo de pessoas, na proporção de 59% sobre o total da população entrevistada, afirmou não possuir habilidade suficiente no uso do computador, para atender às exigências de mercado. Das que declaram possuir tal habilidade, a pesquisa identificou que são, predominantemente, pertencentes à classe social “A” e com ensino superior.

Com relação a habilidades com a Internet, usando como base respondente 3.502 pessoas que declararam já ter utilizado a Internet, cerca de 64,39% o fizeram para fins de treinamento e educação, sendo, neste percentual, identificado que as mulheres e as pessoas com nível de ensino superior utilizam mais a Internet para esses fins. Ainda com foco nessa finalidade, foi identificado que, quanto menor a idade, maior a renda e mais alta a classe social, e maior a frequência para esses fins.

Considerando as atividades realizadas pelas pessoas que utilizaram a Internet, nos três meses que antecederam a investigação, a pesquisa escolar demonstrou ser a de maior frequência, com 88,5% das respostas. A educação a distância, via Internet, apresentou uma baixa frequência, de 10,13%, sendo as pessoas com maior nível de instrução, com maior renda e integrante das classes mais elevadas, que tendem a usar essa modalidade de ensino.

Os dados apresentados pela pesquisa apontam que, embora tenha havido avanços em relação à propriedade e ao uso do computador e da Internet, estes ainda continuam sendo determinados pelos aspectos socioeconômicos, pois a população, com nível de escolaridade mais alto, com maior renda e mais jovem, tem mais acesso à infra-estrutura de telecomunicações e aos serviços da rede. A pesquisa indica, também, que as políticas públicas de inclusão digital, promovendo o uso e direcionadas para pessoas que apresentam menor renda através de centros públicos de acesso, de forma paga ou gratuita, podem ser mais eficazes que políticas que promovam a propriedade, pois ainda continua muito elevado o custo para a aquisição dessas tecnologias para a população mais pobre.

Rogério Santana dos Santos, conselheiro titular do CGIBR, diz que os dados divulgados pelas duas pesquisas realizadas pelo Comitê Gestor da Internet, no

Brasil, demonstram que o índice de acesso à Internet, pela população brasileira, tem como fatores determinantes a renda e a educação. “[...] acesso cresce à medida que aumenta o nível educacional e a média de renda da população” (AGÊNCIA FAPESP, 2007).

Clifford Young, diretor geral da Ipsos Opinion<sup>9</sup>, considera que o grupo de pessoas que utilizam a Internet é constituído, significativamente, por jovens; e o acesso também é realizado nas escolas e nos Telecentros. Também argumenta sobre a relação da exclusão digital e o espaço geográfico dos centros urbanos, podendo, entre dois indivíduos que apresentam a mesma situação econômico-financeira, ter, aquele que mora próximo a um bairro nobre, três vezes mais chance de ter acesso a um computador do que aquele que mora na periferia (AGÊNCIA FAPESP, 2007).

Frente a essa realidade diagnosticada no território brasileiro, apresentando índices significativos de exclusão digital, as instituições, sejam públicas ou privadas, e o Estado, em suas diferentes esferas de poder, precisa elaborar e, implementar, políticas públicas e sociais que promovam a inclusão digital como uma medida de combate à exclusão social.

### **2.3 AÇÕES DE ENFRENTAMENTO À EXCLUSÃO DIGITAL**

Pode-se dizer que políticas públicas de inclusão digital são, basicamente, iniciativas que buscam promover, à coletividade brasileira, conhecimento mínimo para utilizar os recursos da tecnologia de informação e comunicação, bem como propiciar a aquisição e a utilização dos recursos físicos, como, por exemplo, o computador com acesso à rede mundial, a Internet.

---

<sup>9</sup> Ipsos Opinion - O grupo Ipsos é um dos líderes globais no fornecimento de pesquisas de marketing, propaganda, mídia, satisfação do consumidor e pesquisa de opinião pública e social. Fundada na França em 1975, a Ipsos é uma empresa independente, com capital aberto, administrada por profissionais de pesquisa. Suas ações são negociadas na Bolsa de Paris desde 1º de julho de 1999. Desde 1990 foram criadas ou adquiridas mais de 40 empresas no mundo. No Brasil é a maior empresa de pesquisa de mercado ad hoc.

A preocupação em incluir digitalmente a sociedade, não se restringe às fronteiras brasileiras. Este é um problema de diversos países e, cada um, de acordo com seu contexto e realidade, está buscando a promoção dessa inclusão, visto seu impacto na esfera da cidadania do indivíduo, no que se refere à sua possibilidade de participar de forma ativa na sociedade.

No cenário brasileiro, a realidade sobre renda, educação e acesso a tecnologias de informação e comunicação, consideradas como pilares da inclusão digital, possibilita perceber o grande desafio imposto aos brasileiros, para que possam, se não eliminar, minimizar, de forma substancial, o analfabetismo funcional e digital que assola o país.

Atualmente, existem algumas políticas públicas de inclusão digital que sustentam programas de iniciativa municipal, estadual e federal.

As políticas públicas em nível federal estão sob a coordenação do Ministério da Educação, voltadas à estruturação digital das escolas e a capacitação dos docentes, com o objetivo de promover a apropriação das mídias pela prática docente – ProInfo<sup>10</sup> e sob a coordenação do Ministério de Ciência e Tecnologia, responsável pela coordenação do Projeto GESAC<sup>11</sup>, do comitê executivo do Projeto Casa Brasil<sup>12</sup> e do Programa Cidadão Conectado – Computador para Todos<sup>13</sup>. Foram aprovadas

---

<sup>10</sup> ProInfo - é um programa educacional criado em 9 de abril de 1997 pelo MEC - Ministério da Educação (Portaria MEC 522) para promover o uso da Telemática como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental e médio, cujas estratégias de implementação constam do documento Diretrizes do Programa Nacional de Informática na Educação, de julho de 1997.

<sup>11</sup> GESAC - Governo Eletrônico – programa de Inclusão Digital do Governo Federal, criado em 2003 sob coordenação do Ministério das Comunicações que oferece Serviço de Atendimento ao Cidadão.

<sup>12</sup> Projeto Casa Brasil – programa de inclusão digital e social do Governo Federal voltado para a população de baixa renda que não possui condições de adquirir acesso individual à Internet. A Secretaria-Executiva do Casa Brasil foi estabelecida por decreto presidencial em 10 de março de 2005. Dois comitês previstos neste decreto definem os rumos do projeto: o Comitê Gestor, coordenado pela Casa Civil da Presidência da República, e o Comitê Executivo, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, sendo o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), autarquia vinculada a Casa Civil da Presidência da República, a Secretaria-Executiva de ambos. A Coordenação do projeto Casa Brasil foi estabelecida por Portaria do Comitê Gestor em 19 de janeiro de 2007.

<sup>13</sup> Programa Cidadão Conectado – Computador para Todos – instituído pelo Decreto N 5.542, de 20 de setembro de 2005.

também as legislações como o FUST<sup>14</sup> e a Lei da informática<sup>15</sup>, que tem caráter de incentivo fiscal.

Em relação ao FUST, a pesquisa faz referência à contribuição que as companhias de telecomunicações têm feito, de 1% de seus lucros, ao FUST, e que tem ficado retida de forma a financiar o ajuste fiscal brasileiro, descaracterizando a sua função original.

Em matéria editada, anteriormente, na Revista Educação<sup>16</sup>, foi apresentada a mesma questão, exposta pela FGV, em relação ao FUST. A notícia era de que o Governo Federal assegurava R\$ 3,4 bilhões (valor referendado pelo mês de dezembro de 2004), de fundo para a inclusão digital, retardando investimentos em escolas e bibliotecas, não cumprindo, desta forma, o objetivo deste fundo, de levar a Internet a escolas públicas, bibliotecas, instituições de saúde e órgãos de segurança de todo o país e, em especial, aos municípios mais pobres.

Esta reportagem também destacava, em seu corpo, o conflito entre duas leis vigentes: a lei que criou o FUST e a Lei Geral de Telecomunicações<sup>17</sup>, a dificuldade em operacionalizar o FUST, pois em sua redação encontra-se certa confusão provocada por esta lei ser específica até certo ponto e, ao mesmo tempo, genérica até certo ponto. Também foi alvo de críticas a ausência da construção de Telecentros<sup>18</sup>, na lei do FUST, indicando que existiam cinco projetos de lei buscando a regulamentação do fundo que defendiam a inserção dos Telecentros, mas que não havia nenhuma previsão de tempo quanto à aprovação de um destes projetos pelo Congresso.

---

<sup>14</sup> FUST – Fundo de Universalização do Sistema de Telecomunicações, criado em agosto de 2000, após a privatização dos serviços de telecomunicações. O objetivo era levar a Internet a escolas públicas, bibliotecas, instituições de saúde e órgãos de segurança de todo o país e, em especial, aos municípios mais pobres.

<sup>15</sup> Lei da Informática - LEI N 8.248, de 23 de outubro de 1991. Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências.

<sup>16</sup> REVISTA EDUCAÇÃO, ANO 9, n 103, SÃO PAULO, EDITORA SEGMENTO, NOVEMBRO DE 2005.

<sup>17</sup> Lei Geral de Telecomunicações - LEI N° 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

<sup>18</sup> Telecentros - Telecentros são espaços com computadores conectados à Internet banda larga. Cada unidade possui normalmente entre 10 e 20 micros. O uso livre dos equipamentos, cursos de informática básica e oficinas especiais são as principais atividades oferecidas à população.

A revista, A Rede (2006), divulgou em uma de suas reportagens, que a arrecadação anual do FUST chega a R\$ 600 milhões por ano, já tendo acumulado mais de R\$ 6 bilhões que até então nunca foram usados, reafirmando a dificuldade de fazer uso desse dinheiro, que está nas políticas públicas de inclusão digital, nas diversas interpretações da lei que criou esse fundo.

O que se pode observar é que, existindo um fundo que, certamente, aceleraria a inclusão digital brasileira, vários autores sinalizam, há algum tempo, que sua utilização, objetivando este fim, não está ocorrendo.

Pode-se citar, nesse trabalho, outras ações de inclusão digital, tais como a inserção de pontos eletrônicos em locais com muito fluxo de pessoas, através de totens que oferecem acesso restrito à Internet, o CDI<sup>19</sup>, que leva cursos de informática para favelas e bairros, através do voluntariado e de doação de equipamentos de informática das empresas, a utilização do *software* livre<sup>20</sup> pelo setor público. A opção do setor público pelo *software* livre, além de trazer a vantagem de economizar vultosas quantias, oriundas do pagamento das licenças para a utilização de *softwares* proprietários, pode permitir melhor otimização dos programas ao interesse da administração, como, também, auxiliar o processo de inclusão digital, pois permite que, ao aperfeiçoar o programa, possa liberá-lo em benefício da comunidade.

No Estado do Rio Grande do Sul – RS, pode-se citar o Programa Núcleo de Tecnologia Educacional - NTE's<sup>21</sup>, voltado à formação contínua dos professores e ao assessoramento das escolas da rede pública (Estado e Município), no uso pedagógico, bem como na área técnica (*hardware* e *software*).

---

<sup>19</sup> CDI – Comitê de Democratização de Informática - organização não-governamental sem fins lucrativos que, desde 1995, desenvolve o trabalho pioneiro de promover a inclusão social, utilizando a tecnologia da informação como um instrumento para a construção e o exercício da cidadania.

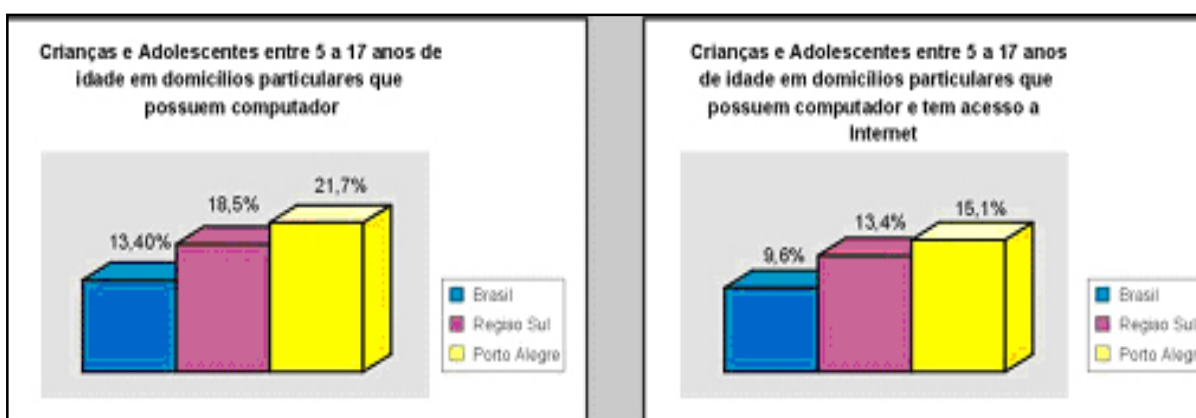
<sup>20</sup> Software livre - é o software disponível com a permissão para qualquer um usá-lo, copiá-lo, e distribuí-lo, seja na sua forma original ou com modificações, seja gratuitamente ou com custo.

<sup>21</sup> Nte's - ambientes computacionais com equipe interdisciplinar de Professores Multiplicadores e técnicos qualificados.

De acordo com a pesquisa da FGV/RJ (2007), o Rio Grande do Sul ocupa a quarta posição, entre as unidades federativas, que apresenta maior grau de inclusão digital pelo Ensino Fundamental Regular, com 31,7% das 1.721.726<sup>22</sup> matrículas iniciais, atendidas por laboratório de informática e a quinta posição, entre as unidades federativas que apresentam maior grau de inclusão digital, pelo Ensino Médio Regular, com 37% ou 144.544 das 387.483<sup>23</sup> matrículas iniciais do ensino médio regular, com acesso a laboratórios de informática em suas escolas.

Em relatório do IBGE (2005), são apresentados os dados da Região Metropolitana de Porto Alegre, informando que, das crianças e adolescentes entre cinco e 17 anos de idade, em domicílios particulares, 21,7% possui computador e 15,1% têm acesso à Internet. Em nível de Brasil, estes dados se configuram nesse relatório, como 13,4% possui computador e 9,6% têm acesso à Internet. Na região Sul os dados apresentam que 18,5% possui computador e 13,4% têm acesso à Internet, conforme mostra o Gráfico 3, a seguir.

**Gráfico 3 - Proporção de crianças e adolescentes por computador - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005.**



Fonte: Síntese dos Indicadores Sociais – IBGE (2005).

<sup>22</sup> Censo Escolar 2001/INEP.

<sup>23</sup> Censo Escolar 1997/INEP.

Comparando estes três níveis de dados, Brasil, Região Sul e o município de Porto Alegre, é possível identificar que esse último encontra-se em um patamar superior ao apresentado pelo país e pela região na qual se encontra.

Em nível municipal, exceto as políticas adotadas em caráter local, para prover as escolas de uma infra-estrutura tecnológica, pode-se perceber alguns municípios brasileiros, tais como São Paulo, Curitiba e Porto Alegre, adotando a implantação de espaços públicos de inclusão digital - Telecentros - com o propósito de difundir, junto à comunidade excluída da rede formal de ensino, o acesso e a utilização do computador e da Internet.

As políticas públicas que apóiam a instalação de Telecentros são sustentadas pela parceria público-privada, apresentando características comuns quanto à metodologia de implantação destes espaços. Um dos objetivos prevê promover uma inclusão digital pautada por uma educação que vise ampliar o exercício da cidadania. Para tal, esta educação precisa transcender à transmissão de saberes técnicos e procedimentos que remetem, simplesmente, à utilização dos recursos midiáticos, ao seu manuseio. Três pilares formam um tripé fundamental para que a inclusão digital aconteça: TIC's, renda e educação.

Embora as políticas públicas, que promovem o acesso à sociedade brasileira, sejam importantes, não é suficiente disponibilizar o acesso à Internet ou facilitar a aquisição dos computadores, seja por redução de preço ou facilidades de pagamento, se o país continua inadimplente, com significativa parcela da sociedade, em questões sociais como o analfabetismo e o baixo nível da educação básica e da renda. A necessidade de um processo de alfabetização tecnológica, a capacitação no uso do *software* e do *hardware*, e a oportunidade de utilização constante desses meios, na promoção do aprendizado, são essenciais ao processo de inclusão digital.

Os espaços de inclusão digital precisam propiciar um ensino sobre as tecnologias de informação e comunicação que não prescindam da reflexão educativa de que, mais do que ensinar como usar, é preciso ensinar para que usar, quando usar e quais os benefícios individuais e coletivos resultantes deste usar. Em qualquer espaço de inclusão digital, mais do que o conhecimento técnico, a educação deve ser promovida por projetos que visem ensinar as pessoas a estarem no planeta, aprendendo a dividir, a viver, a comunicar, a condicionar, melhorar e



compreender. A educação do futuro, segundo Morin (2003), deverá ensinar a ética da compreensão planetária, ética orientada pela democracia e pela cidadania.

### 3 UM LOCAL DE INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL

#### 3.1 MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE

O Estado do Rio Grande do Sul compõe o bloco econômico do Mercosul, fazendo fronteira com o Uruguai e a Argentina, conhecido como um dos maiores produtores e exportadores de grãos do país. Conta com, aproximadamente, 10.749.595 milhões de pessoas, distribuídas, nos seus 281.748,5 mil quilômetros quadrados (ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2007).

De acordo com esta mesma fonte de dados, o Rio Grande do Sul, segundo os critérios da Organização das Nações Unidas, apresenta 0,869% como Índice de Desenvolvimento Humano, refletindo a menor mortalidade infantil do Brasil, as altas taxas de alfabetização (90,5%) e excelentes condições de saneamento básico e saúde. O Estado possui o quarto maior PIB do Brasil.

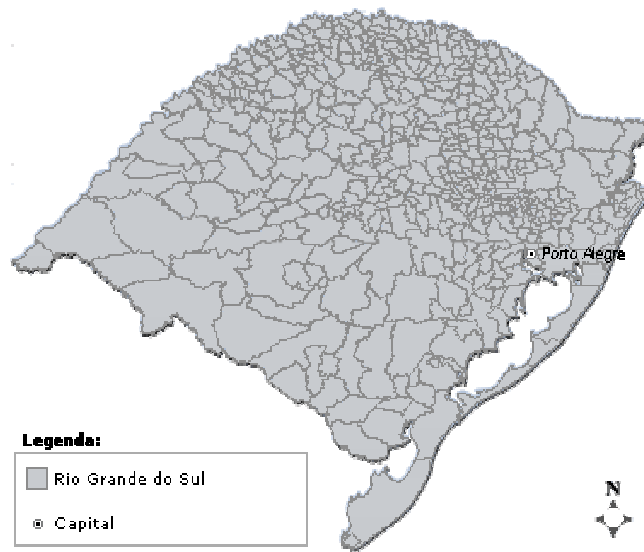
Porto Alegre, a capital, é detentora de vários reconhecimentos: foi destacada pela Organização das Nações Unidas - ONU<sup>24</sup>, em 1998, 1998 e 2002, como a primeira metrópole do Brasil em qualidade de vida; em 2001, obteve o reconhecimento de Melhor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) entre as metrópoles nacionais, segundo dados da ONU e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada/IPEA<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> ONU - A Organização das Nações Unidas, fundada oficialmente a 24 de Outubro de 1945 em São Francisco, é uma instituição internacional formada por 192 Estados soberanos, fundada após a 2ª Guerra Mundial para manter a paz e a segurança no mundo, fomentar relações cordiais entre as nações, promover progresso social, melhores padrões de vida e direitos humanos. Os membros são unidos em torno da Carta da ONU, um tratado internacional que enuncia os direitos e deveres dos membros da comunidade internacional.

<sup>25</sup> IPEA - O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) é uma fundação pública federal vinculada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Suas atividades de pesquisa fornecem suporte técnico e institucional às ações governamentais para a formulação e reformulação de políticas públicas e programas de desenvolvimento brasileiros.

**Ilustração 1 - Estado do Rio Grande do Sul com indicação do município de Porto Alegre**



Fonte: NUTEP (2007)<sup>26</sup>

**Ilustração 2 - Cidade de Porto Alegre**



Fonte: NUTEP (2007)<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Disponível em <[http://nutep.adm.ufrgs.br/fotospoa/temporarias/melhor\\_pordosol.jpg](http://nutep.adm.ufrgs.br/fotospoa/temporarias/melhor_pordosol.jpg)> Acesso em: 12 de agosto de 2007.

Porto Alegre foi fundada em 26 de março de 1772 e sua colonização inicia no século XVII, quando o tropeiro, Jerônimo de Ornellas Menezes e Vasconcelos, ao estabelecer-se em um sítio, às margens da Lagoa do Viamão, formou um pequeno povoado. Antes de receber o nome de Porto Alegre, já foi conhecida como: Porto de Viamão (1732); Porto do Dorneles (1740); Porto dos Casais ou Porto de São Francisco dos Casais (1772); e Nossa Senhora Madre de Deus de Porto Alegre (1773).

Sua fundação foi marcada por um edital eclesiástico, que dividiu a Freguesia de Nossa Senhora da Conceição de Viamão em duas, criando a Freguesia de São Francisco do Porto dos Casais.

Após sua criação, em 1773, a capital da província de São Pedro do Rio Grande do Sul, em 1808, o Príncipe D. João elevou-a a categoria de vila, passando a ser considerada como cidade, em 1822, através da Carta de Lei do então Imperador, D. Pedro I.

No período colonial e imperial, os municípios brasileiros eram governados pela Câmara Municipal. Em 1889, com a Proclamação da República, a Câmara Municipal é substituída pelo Conselho Municipal e surge o Intendente que, ao exercer o Poder Executivo, dirigia "todos os serviços".

Na Revolução de 1930, o nome de Intendência deixa de existir e é criado o nome de Prefeitura Municipal, sendo, neste período, nomeado o primeiro prefeito da capital (Em 1951 - Ildo Meneghetti). As administrações republicanas foram consideradas marcos no desenvolvimento da cidade. Foram elas as responsáveis pela instalação da eletricidade, da iluminação pública, rede de esgotos, transporte elétrico, água encanada, as primeiras faculdades, hospitais, ambulância, a telefonia, indústrias, o rádio.

Em, aproximadamente 30 anos, de 1940 a 1970, Porto Alegre assume seu papel de centro administrativo, comercial, industrial e financeiro do Estado do Rio

---

<sup>27</sup> Disponível em <[http://nutep.adm.ufrgs.br/fotospoa/temporarias/melhor\\_pordosol.jpg](http://nutep.adm.ufrgs.br/fotospoa/temporarias/melhor_pordosol.jpg)> Acesso em: 12 de agosto de 2007.

Grande do Sul. Os automóveis começam a tomar conta do espaço, até então, dominado pelos animais de carga. Grandes obras são realizadas, como as avenidas Farrapos, Borges de Medeiros e Salgado Filho, os viadutos da Borges de Medeiros, da João Pessoa, o Obirici, Tiradentes e Ildo Meneghetti, a pavimentação da Avenida Azenha e da Avenida João Pessoa.

Em 1989, através da implantação de práticas democráticas e participativas, Porto Alegre ganha destaque, nacional e internacional, como uma cidade que estimula e incentiva o desenvolvimento e fortalecimento da cidadania, uma cidade preocupada e atuante no desenvolvimento social e na infra-estrutura das áreas mais carentes da Capital. Foi sede, nas duas primeiras edições, do Fórum Social Mundial, tornando-se um foco de atenção dos governos, movimentos sociais e organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas, o Banco Mundial, a União Européia e agentes financiadores internacionais.

Em 2004, Porto Alegre recebeu, entre vários reconhecimentos, o Prêmio Unesco "Cidades pela Paz", Prêmio Desempenho Exemplar pela Proteção do Clima na América Latina e Caribe, Uma das dez melhores cidades para trabalhar, Prêmio Prefeito Amigo da Criança Gestão 2001-2004 (PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007).

### **3.1.1 Educação no município de Porto Alegre**

O índice de alfabetização, apresentado por Porto Alegre, é considerado um dos mais elevados no cenário nacional, atingindo 96, 7%, segundo dados do Censo 2000<sup>28</sup> (IBGE, 2004).

A Tabela 1, na página seguinte, apresenta como as pessoas, que freqüentam a escola, estão distribuídas no município de Porto Alegre, por nível de ensino,

---

<sup>28</sup> Censo 2000 – Os censos populacionais constituem a única fonte de informação sobre a situação de vida da população nos municípios e localidades. As realidades locais, rurais ou urbanas, dependem dos censos para serem conhecidas e atualizadas. No Brasil, os censos ocorrem de dez em dez anos, sendo o de 2000 o último realizado.

segundo Censo de Educação Superior divulgado pelo INEP<sup>29</sup>. Ela contém, entre outros, dados de matrícula, docentes e infra-estrutura das escolas e se referem ao Censo Escolar e ao Censo da Educação Superior.

**Tabela 1 - Número de Matrículas segundo Etapas e/ou Modalidades de Ensino - Porto Alegre, 2005.**

<b>Nível de Ensino</b>	<b>Matrículas -2005</b>
Creche	12.504
Alfabetização de adultos	20.898
Fundamental	203.912
Médio	62.777
Educação Profissional	13.887
Superior de Graduação	63.923

Fonte: MEC/INEP (2007)<sup>30</sup>

Analisando os dados da Região Metropolitana de Porto Alegre, referentes à média de anos de estudo da população com 10 anos ou mais de idade, por grupos de idade, disponibilizados pelo IBGE, em 2005<sup>31</sup> e apresentados no Gráfico 4, a seguir, percebe-se uma defasagem em relação ao número de anos de estudo, principalmente, na faixa etária de 10 a 16 anos de idade.

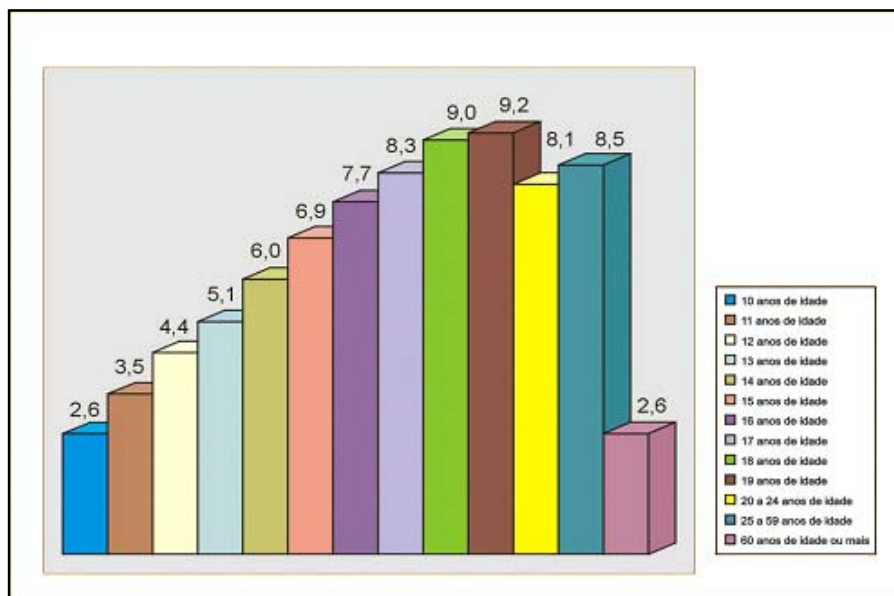
---

<sup>29</sup> INEP - O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), cuja missão é promover estudos, pesquisas e avaliações sobre o Sistema Educacional Brasileiro com o objetivo de subsidiar a formulação e implementação de políticas públicas para a área educacional a partir de parâmetros de qualidade e equidade, bem como produzir informações claras e confiáveis aos gestores, pesquisadores, educadores e público em geral.

<sup>30</sup> Dados disponíveis em <<http://www.edudatabrasil.inep.gov.br>> Acesso em 26 de março de 2007.

<sup>31</sup> Em 2005, o IBGE considerou a população residente de 4.036.126 habitantes em Porto Alegre, para compor a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios desse município, relativamente às características gerais da população, migração, educação, trabalho, famílias, domicílios e rendimento. O presente trabalho considerou estas informações pela sua atualidade.

**Gráfico 4 - Média de anos de estudo da população de 10 anos ou mais de idade, por grupos de idade - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005.**



Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (2005)

Considerando os dados da Região Metropolitana de Porto Alegre, obtidos pelo IBGE, em 2005, quanto à taxa de atividade das pessoas de 10 anos ou mais de idade, por grupos de anos de estudo, apresentados na Tabela 2, é possível perceber a relação direta entre o nível de escolaridade e as oportunidades de trabalho.

**Tabela 2 - Taxa de atividade, na semana de referência, das pessoas de 10 anos ou mais de idade, por grupos de anos de estudo - Região Metropolitana de Porto Alegre, 2005**

Grupos de Anos de Estudo	Total de pessoas do grupo em atividade
Sem instrução e menos de um ano	39,4 %
1 a 4 anos	42,4%
5 a 8 anos	57,9 %
9 a 11 anos	76,8 %
12 ou mais	84,2 %

Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (2005)

A Prefeitura de Porto Alegre, através de suas secretarias, tem desenvolvido políticas públicas e culturais tais como: Adote um Escritor, Ciclo do Cinema, Jogos da Escola Cidadã, Programa Nacional de Inclusão Jovem - ProJovem, Programa de Inclusão Digital – Telecentros, demonstrando sua efetiva participação em ações que promovam a universalização do acesso aos meios que fomentem e intensifiquem os processos educativos, sejam eles em ambientes formais ou informais de ensino.

### 3.1.2 Indicadores sociais de Porto Alegre

No censo de 2000, o IBGE apresentou informações sobre serviços e bens duráveis, em relação aos 440.365 domicílios particulares permanentes, considerando uma população de 1.360.590 pessoas residentes em Porto Alegre, conforme demonstrado na Tabela 3, a seguir.

**Tabela 3 - Domicílios particulares permanentes x serviços ou bens duráveis - Porto Alegre**

Serviços ou Bens Duráveis	Domicílios
Coleta de Lixo	99,3%
Iluminação Elétrica	99,3%
Água encanada	97,8%
Esgotamento Sanitário	93,3% *
Linha Telefônica Instalada	68,4%
Geladeira ou Freezer	96,8%
Televisão	97,8%
Computador	27,9%

**Fonte: Mapas da Inclusão e Exclusão Social de Porto Alegre (2004)**

No ano de 2004, a Prefeitura de Porto Alegre produziu o trabalho “Mapa da Inclusão e Exclusão Social” da cidade, apresentando vários mapas que, ao possibilitar a identificação dos riscos que envolvem a vida cotidiana desse espaço geográfico, também promove uma ampla discussão sobre a ampliação de políticas públicas e sociais, direcionadas à população em situação de vulnerabilidade social e econômica (PORTO ALEGRE, 2004).

Dentre os vários indicadores analisados, esse trabalho destaca os que dizem respeito à desigualdade de renda, ao percentual de responsáveis pelos domicílios sem rendimentos, a taxa de escolarização da infância e adolescência, ao percentual de responsáveis pelos domicílios não alfabetizados com até oito anos de estudo, taxa de homicídios por 10.000 habitantes, percentuais de nascidos vivos cujas mães têm menos de oito anos de estudo.



Segundo avaliações realizadas pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD<sup>32</sup> em 1998 e 2003 (PORTO ALEGRE, 2004) os indicadores de desenvolvimento humano e de condições de vida, apresentados por Porto Alegre, situaram-se em patamares elevados entre as grandes cidades brasileiras, conforme Tabela 4, a seguir.

**Tabela 4 - Indicadores de IDH de Porto Alegre**

<b>Indicador</b>	<b>1991</b>	<b>2000</b>	<b>Diferença</b>
Taxa de Mortalidade Infantil	21,12 por mil nascidos vivos	18,06 por mil nascidos vivos	- 14, 45%
Expectativa de Vida	69,87 anos de idade	71, 48 anos de idade	1,61 ano de idade
Taxa de alfabetização de pessoas de 15 anos e mais	95, 1%	96, 5%	1,4%
Renda per capita	R\$ 525,2	R\$ 709,9	35,2% de crescimento

**Fonte: Mapas da Inclusão e Exclusão Social de Porto Alegre (2004)**

Entretanto, conforme apresentado na Tabela 5, também estão presentes, neste cenário, o aumento dos índices de pobreza e de indigência, assim como o número de crianças em famílias que apresentam essas condições (PORTO ALEGRE, 2004).

---

<sup>32</sup> PNUD - O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento tem como mandato central o combate à pobreza. O PNUD é uma instituição multilateral e uma rede global presente hoje em 166 países que trabalha para expandir as condições de cidadania plena e estimular a abertura de novas oportunidades socioeconômicas e políticas nas localidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano. O objetivo da elaboração do Índice de Desenvolvimento Humano é oferecer um contraponto a outro indicador muito utilizado, o Produto Interno Bruto (PIB) per capita, que considera apenas a dimensão econômica do desenvolvimento. Criado por Mahbub ul Haq com a colaboração do economista indiano Amartya Sen, ganhador do Prêmio Nobel de Economia de 1998, o IDH pretende ser uma medida geral, sintética, do desenvolvimento humano. Além de computar o PIB per capita, depois de corrigi-lo pelo poder de compra da moeda de cada país, o IDH também leva em conta dois outros componentes: a longevidade e a educação.

Tabela 5 - Indicadores do IDH de Porto Alegre - Pobreza e Indigência

Indicador	1991	2000	Diferença
Pobreza absoluta	11% das pessoas atingidas	11,3%	2,81%
Indigência	3,23% pessoas atingidas	4,28% pessoas atingidas	0,95%
Crianças em famílias de condição de pobreza	18,46%	22,31%	3,85%
Crianças em famílias em condição de indigência	5,91%	8,69%	2,78%

Fonte: Mapas da Inclusão e Exclusão Social de Porto Alegre (2004)

Na construção dos Mapas da Inclusão e Exclusão Social de Porto Alegre, além dos indicadores acima apontados, foram consideradas outras evidências empíricas apontadas por diversos estudos que sinalizaram que “[...] a observação apenas da qualidade de vida média das pessoas apresenta a tendência de não transparecer os diferenciais existentes nas condições socioeconômicas das distintas camadas sociais” (PORTO ALEGRE, 2004, p.8).

O referido trabalho também sinaliza que “[...] o coeficiente de GINI<sup>33</sup> de Porto Alegre é elevado, atingindo 0.61 em 2000, indicando uma estrutura social com significativas desigualdades” (PORTO ALEGRE, 2004, p.33). Justifica, dessa maneira, a importância e necessidade de traçar um conjunto de indicadores socioeconômicos básicos, com vistas a subsidiar a tomada de decisões em políticas públicas, sejam no âmbito governamental ou não.

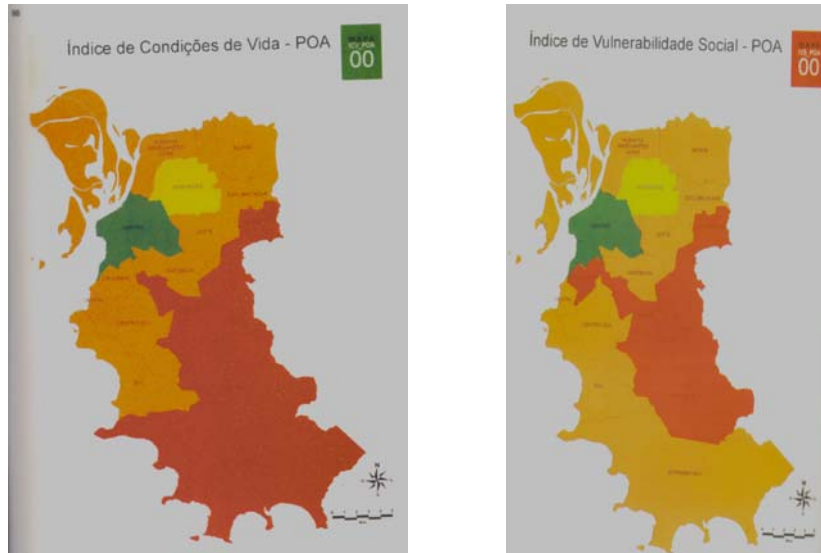
Para a elaboração do trabalho, a cidade de Porto Alegre foi dividida em 16 regiões, conforme ilustração a seguir. Em sua conclusão, ao apontar aspectos por região, quanto ao Índice de Condições de Vida - ICV e ao Índice de Vulnerabilidade Social – IVS, o trabalho sinaliza uma convergência em relação à classificação

---

<sup>33</sup> GINI - O Coeficiente de Gini é uma medida de desigualdade desenvolvida pelo estatístico italiano Corrado Gini, e publicada no documento “Variabilità e mutabilità” (variabilidade e mutabilidade), em 1912. É comumente utilizada para calcular a desigualdade de distribuição de renda mas pode ser usada para qualquer distribuição. Ele consiste em um número entre 0 e 1, onde 0 corresponde à completa igualdade de renda (onde todos têm a mesma renda) e 1 corresponde à completa desigualdade (onde uma pessoa tem toda a renda, e as demais nada têm). O índice de Gini é o coeficiente expresso em pontos percentuais, e é igual ao coeficiente multiplicado por 100. Enquanto o coeficiente de Gini é majoritariamente usado para mensurar a desigualdade de renda, pode ser também usado para mensurar a desigualdade de riqueza. Esse uso requer que ninguém tenha uma riqueza líquida negativa.

desses dois índices na Região Centro, pois o ICV classificou-se como alto e o IVS obtido foi baixo.

### Ilustração 3 - Divisão de Porto Alegre em 16 regiões



**Fonte: Mapas da Inclusão e Exclusão Social de Porto Alegre (2004)**

Esse aspecto de convergência foi um dos fatores considerados para a escolha, entre as 16 regiões de Porto Alegre, daquela que a pesquisadora elegeria um Telecentro a ser pesquisado. Estudos sobre políticas públicas, implementadas na Região Centro, que apresentam bons resultados em relação ao ICV e ao IVS, podem subsidiar ações a serem adotadas nas demais regiões da cidade.

Uma pesquisa realizada na Região Centro, com o objetivo de analisar como a educação poderia estar colaborando em promover, através da inclusão digital, a inclusão social, poderia, ao propiciar um estudo mais aprofundado, promover conhecimento de práticas que pudessem servir de referência para aquelas regiões que não apresentaram índices tão satisfatórios quanto os dessa região.

Com isto, a pesquisadora encontrou, em um dos bairros da cidade - Azenha -, considerado na composição da Região Centro, o Telecentro Lupicínio Rodrigues. Este Telecentro integra o conjunto dos 33 espaços de inclusão digital, promovidos pelo Programa de Inclusão Digital, cuja coordenação encontra-se a cargo da Prefeitura de Porto Alegre (PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007).

O Telecentro Lupicínio Rodrigues foi acolhido, em 2004 pelo Centro Diaconal Evangélico Luterano – CEDEL, que, desde o ano de 2000, vem desenvolvendo atividades com o propósito maior de proporcionar à crianças, adolescentes e suas famílias, através da inclusão social, a oportunidade de realizarem seus sonhos e construir um projeto de vida.

### 3.1.3 CEDEL

O Centro Diaconal Evangélico Luterano - CEDEL, localizado na Rua Otto Ernest Meyer, n 95 – Bairro Azenha – em Porto Alegre/RS, é uma entidade filantrópica, voltada ao trabalho sócio-assistencial de crianças e adolescentes na faixa etária de sete a 16 anos, no turno inverso ao da escola, através do Programa de Serviço de Apoio Sócio Educativo, do Núcleo de Apoio Sócio Familiar e do Telecentro. É vinculada à mantenedora, Comunidade Evangélica de Porto Alegre - CEPA<sup>34</sup>, situada na Rua Senhor dos Passos, n.202 - Bairro Centro - em Porto Alegre/RS, conforme a ilustração da página seguinte.

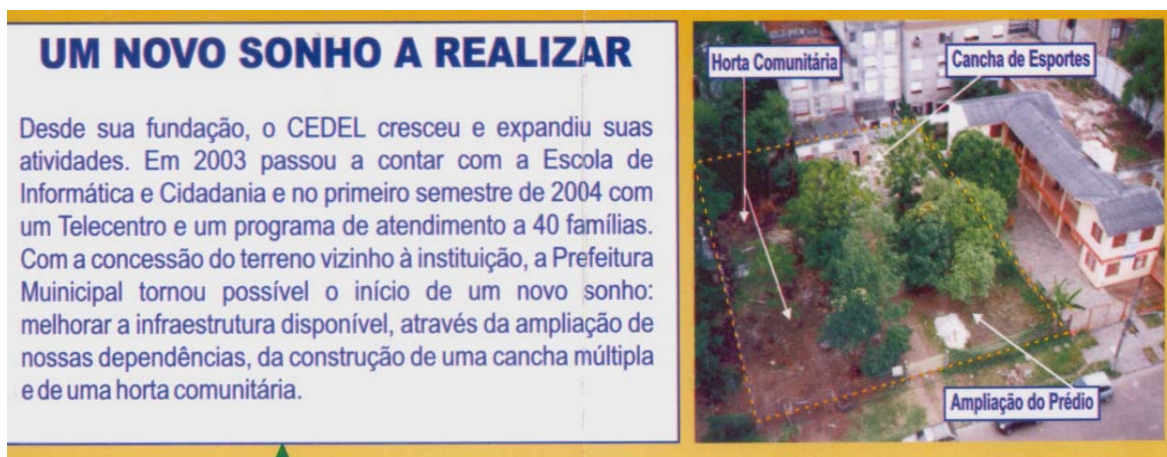
O CEDEL apresenta em sua Missão o seguinte texto:

Contribuir para o desenvolvimento integral da sociedade, com um aprendizado baseado na vivência do respeito, do amor, e da autonomia com responsabilidade e sua visão expressa buscar ser um referencial de inclusão social na cidade de Porto Alegre (ANEXO 1).

---

<sup>34</sup> A **CEPA - COMUNIDADE EVANGÉLICA DE PORTO ALEGRE** - compõe-se de dez paróquias que abrangem praticamente toda a área da capital e incluem ainda os municípios de Alvorada e Viamão, em um universo de mais de cinco mil famílias - membro. A **CEPA** é integrante da IECLB - Igreja Evangélica de Confissão Luterana, que nasceu entre os imigrantes alemães e hoje possui mais de um milhão de membros em todo o país.

#### Ilustração 4 - O CEDEL



**Fonte: Folder institucional do CEDEL**

O objetivo dessa entidade filantrópica é atender, em regime de apoio sócio-assistencial, em meio aberto, crianças, adolescentes, suas famílias e as comunidades a que pertencem, em situação de vulnerabilidade social, visando à proteção integral e o exercício da cidadania, proporcionando, à criança e ao adolescente, um ambiente adequado e sadio no sentido de valorização da vida e dignificação como pessoa em relação aos seus semelhantes.

O desenvolvimento do CEDEL é resultado de um trabalho iniciado em 1986, com as crianças da Vila Lupicínio Rodrigues, na Praça da Vila, por uma assistente social voluntária. A realidade deste espaço geográfico apresentava, nessa época, alto índice de mortalidade infantil e materna, tuberculose e outras doenças respiratórias, tráfico de drogas, altos índices de violência, crianças e adolescentes fora da escola, problemas sérios de habitação com casebres muito precários, esgotos a céu aberto e ligações clandestinas de água e luz.

A necessidade das mães da Vila Lupicínio Rodrigues terem um local para deixarem seus filhos, enquanto trabalhavam, foi a origem da Creche Comunitária – Centro Infantil Lupicínio Rodrigues, atendendo crianças de dois a seis anos.

Com o decorrer do tempo, surge uma nova preocupação, pois atingindo a idade de sete anos, as crianças ingressavam na escola pública e, no horário inverso ao da escola, ficavam na rua, a mercê de todos os riscos, pois em seus lares não encontravam infra-estrutura que as amparasse. As crianças e adolescentes ficavam expostas à exclusão e à violência da comunidade local, sofrendo violência

doméstica (física, psicológica, sexual e negligência), apresentando subnutrição, repetência e evasão escolar, sendo impostas ao trabalho infantil e toda a ordem de violação de seus direitos.

Considerando a situação de risco social destas crianças e adolescentes, em 1998, através de ampla mobilização da comunidade local, é aprovado, no Orçamento Participativo<sup>35</sup>, o Programa de Serviço de Apoio Sócio-Educativo em Meio Aberto – SASE<sup>36</sup>, na Região Centro da cidade de Porto Alegre. Assim, surge a necessidade da construção do CEDEL, fundado em 16 de março de 2000. A comunidade atendida por essa instituição é constituída dos moradores das seguintes localidades do entorno: (1) Vila Zero Hora, que, após o assentamento em 2006, passou a residir no Condomínio Vila Isabel; (2) Vila Lupicínio Rodrigues; (3) Vila Luis Guarânia; e (4) Beco da Otto.

Através de uma verba, vinda da Alemanha, via mantenedora CEPA e de doações feitas por empresas e pessoas físicas, em março de 2000, o CEDEL iniciou o seu trabalho através do Programa SASE, atendendo 40 crianças e adolescentes de sete a 14 anos. Em cinco anos, o CEDEL ampliou o seu atendimento para 95 crianças e adolescentes de sete a 16 anos, ampliando seu atendimento através do Programa Família e do Programa Telecentro, este último oferecendo inclusão digital à comunidade local.

Sua estrutura física é constituída de duas salas de aula, uma cozinha, um banheiro, uma sala utilizada para secretaria e coordenação, uma biblioteca, uma sala para atendimento à comunidade, pela assistente social, uma cancha de esportes e uma sala ocupada pelo Telecentro.

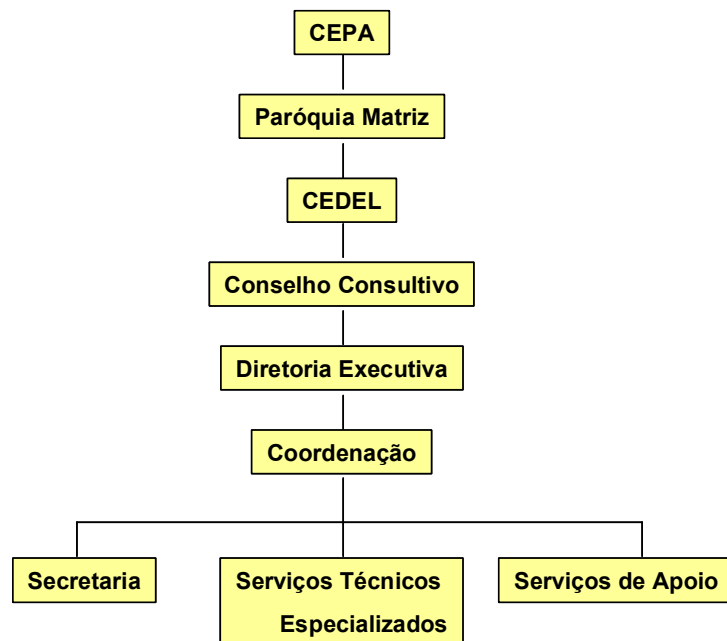
---

<sup>35</sup> Orçamento Participativo - O Orçamento Participativo (OP) é um processo pelo qual a população decide, de forma direta, a aplicação dos recursos em obras e serviços que serão executados pela administração municipal de Porto Alegre.

<sup>36</sup> SASE - O SASE é o Serviço de apoio Sócio Educativo, destinado a atender crianças entre 7 e 14 anos, que estejam em situação de vulnerabilidade social e eminente risco pessoal ou social. Este programa, coordenado pela Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), órgão da Prefeitura de Porto Alegre, estrutura-se em atender as crianças no turno inverso ao escolar, oferecendo as mesmas, meios para seu desenvolvimento integral, com atividades compatíveis com sua idade e nível de desenvolvimento buscando, sempre, atingir outros mais elevados usando de uma pedagogia que veja a criança em seu todo, seja pelo caráter cognitivo, psicológico, social etc.

O CEDEL conta com uma coordenadora, seis educadoras, uma assistente social, uma psicóloga, duas estagiárias no Telecentro, uma secretária, um cozinheiro e uma auxiliar para serviços gerais. Este grupo de profissionais é responsável pelo atendimento sócio-educativo das crianças e adolescentes que freqüentam o CEDEL. O Gráfico 5, a seguir, apresenta a estrutura orgânica do CEDEL.

**Gráfico 5 - Estrutura Orgânica do CEDEL**



**Fonte: CEDEL**

No ano de 2006, a Coordenação do CEDEL, em conjunto com os seus profissionais, iniciou o desenvolvimento de seu Planejamento Estratégico. Para esta construção é realizada, sistematicamente, uma vez por mês, reunião de trabalho na qual são debatidos os tópicos que fazem parte da metodologia adotada para a construção do planejamento. Entre os objetivos do CEDEL pode-se encontrar a preocupação em construir regras de convivência, desenvolver a consciência ecológica, construir a identidade individual e grupal, auxiliar na ajuda do conhecimento, construir uma cultura para a paz, conscientizar dos direitos e deveres do cidadão, desenvolver a criatividade, promover o acesso a atividades culturais e de integração.

Através das parcerias estabelecidas com instituições de natureza pública, privada ou do terceiro setor, o CEDEL atua nos eixos de arte e cultura, apoio pedagógico, apoio e proteção à família, educação ambiental, recreação, esporte e lazer, socialização e inclusão digital.

O espaço de inclusão digital - o Telecentro -, foi constituído no primeiro semestre de 2004, através da parceria entre a instituição, o CEDEL, e a Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana - SDHSU<sup>37</sup>, da Prefeitura de Porto Alegre.

### 3.1.4 Telecentro Lupicínio Rodrigues

A Prefeitura de Porto Alegre, atendendo ao Plano de Inclusão Digital, desde julho de 2001, vem implantando Telecentros em diferentes pontos da cidade. Estes espaços integram as políticas públicas da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, visando promover a inclusão digital daqueles que não possuem acesso às novas tecnologias de informação e comunicação e retirar os jovens das ruas, combatendo a violência e a criminalidade. Nesse espaço de inclusão digital é possível o desenvolvimento de atividades como digitar currículos, navegar pela Internet, participar de salas de bate-papo, jogos *on-line* e pesquisas escolares.

A implantação dos Telecentros, que conta com a coordenação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana, em parceria com a PROCEMPA<sup>38</sup>, com a comunidade e apoio de empresas privadas, ao promover o uso do computador e da Internet, acredita estar contribuindo com a inclusão social, permitindo *“que pessoas excluídas possam vislumbrar um futuro com mais perspectivas e oportunidades, a partir do acesso às modernas tecnologias”*

---

<sup>37</sup> Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana – SDHSU: Em dezembro de 2002, resultado da 1ª e da 2ª Conferência Municipal de Direitos Humanos, a Câmara de Vereadores de Porto Alegre, a partir de projeto de lei enviado pelo Executivo, cria a Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Segurança Urbana. Seu objetivo é suprir a necessidade de uma reestruturação governamental no que se refere a ações e programas voltados aos direitos civis e políticos, bem como aos direitos econômicos, sociais e culturais de setores historicamente excluídos e discriminados, estabelecendo políticas de prevenção à violência.

<sup>38</sup> PROCEMPA - A Prefeitura de Porto Alegre disponibiliza, para clientes e para os cidadãos, através da PROCEMPA (Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre), as tecnologias da informação e comunicação, garantindo a contínua modernização de seus produtos e serviços.



(PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007). Esses espaços devem estimular a solidariedade, dando a oportunidade do acesso aos meios de comunicação e informação para as comunidades melhorarem suas condições de vida, trabalho e lazer.

O Telecentro, no CEDEL, é um espaço destinado à inclusão digital que atende, tanto aos alunos que o procuram em seus turnos alternados da escola, quanto às pessoas que fazem parte da comunidade do seu entorno.

#### Ilustração 5 - Espaço CEDEL



Fonte: Folder institucional do CEDEL

Sua infra-estrutura esta constituída por sete computadores, conexão à Internet, mesas para os computadores e cadeiras. A gestão tecnológica do Telecentro é de responsabilidade da PROCEMPA. A plataforma tecnológica que atende ao Telecentro é sustentada pelo *Software Livre*, com a instalação do Linux, nos computadores, como sistema operacional, o *browser Mozilla* e os aplicativos do pacote *Open Office*. A transmissão dos dados, via Internet, é efetivada através de fibra ótica, em banda larga.

O espaço possui dias e horários dedicados ao atendimento das crianças e adolescentes que participam do Programa SASE, assim como dias e horários que ficam à disposição das pessoas da comunidade que necessitem utilizar o computador e a Internet ou realizar impressão de documentos. Seu funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9 às 18horas.

Considerando ser, o número de crianças e adolescentes que participam do Programa SASE, maior que a disponibilidade de computadores, estas são divididas em grupos e, a cada grupo, cabe a utilização do espaço por uma hora semanal.

Nos horários disponibilizados para a comunidade, os computadores são utilizados por 30 min, mediante fornecimento de informações pessoais, cuja finalidade é alimentar um Banco de Dados mantido pelo *software* de gerenciamento, o *Modus*, desenvolvido pela PROCEMPA. As informações solicitadas por este *software* abrangem: carteira de identidade, nome, endereço, data de nascimento, sexo, telefone, etnia, estado civil, escolaridade, ocupação (estudante/trabalhador), identificação de deficiência (caso exista), objetivo de estar no Telecentro (jogar, e-mail, curso, oficina, navegar na Internet, usar salas de bate-papo, trabalhos escolares, outros).

O Telecentro é coordenado por monitoras, que têm, em suas atribuições: (a) atender a trabalhos, junto aos jovens do Programa SASE, solicitados pelas educadoras que atuam no CEDEL; (b) orientar e controlar a comunidade que frequenta o Telecentro, em relação ao uso do computador e da Internet; (c) manter o cadastro de uso das máquinas, através do *software Modus*. As monitoras que atuam no CEDEL, no período em que ocorreu a realização da pesquisa, eram alunas do curso de graduação de Pedagogia da PUCRS<sup>39</sup>, trabalhando em regime de estágio.

Embora, em 2005, a Prefeitura tenha firmado parceria com o Centro Integrado de Empresa-Escola (CIEE)<sup>40</sup>, com o objetivo de que este centro encaminhe os estagiários para assumirem a função de monitores nos Telecentros, as monitoras do CEDEL foram contratadas pela própria coordenação dessa instituição, que optou por monitores que estivessem construindo sua formação na área da educação.

---

<sup>39</sup> PUCRS = Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

<sup>40</sup> CIEE - O Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE) é uma instituição filantrópica mantida pelo empresariado nacional. O maior objetivo do CIEE é encontrar, para os estudantes de nível médio, técnico e superior uma oportunidade de estágio que os auxiliem a colocar em prática tudo o que aprenderam na teoria. (CIEE, 2007).

No período de observação do Telecentro, a pesquisadora verificou ser, o público da comunidade, composto, expressivamente, por jovens oriundos das escolas do entorno e o uso do espaço, por esses jovens, objetivar, preponderantemente, o uso das ferramentas de comunicação, tais como, Orkut, e-mail, MSN. Também usam os computadores e a Internet para localizar e jogar *games*.

Os jovens entram em fila de espera para o uso dos computadores e demonstram paciência, pois, a cada 30 min de uso, eles saem da sala do Telecentro e entram, novamente, na fila de espera, aguardando uma nova oportunidade para se conectarem e estabelecerem contato virtual, seja através de e-mails, de conversas ou recados virtuais. Foi possível notar uma relação de camaradagem estabelecida entre as crianças e jovens e as monitoras, demonstrando a existência de uma relação afetiva.

No período observado, foi possível acompanhar somente uma oficina, realizada sob a orientação de um professor voluntário. Os adolescentes vinculados ao Programa SASE, foram convidados a assistir um filme, sendo conduzidos, em seu final, ao Telecentro. Através do e-mail, eram estimulados pelo professor a debaterem e trocarem idéias sobre esse filme. A monitora auxiliou o professor, orientando os adolescentes a criarem seus próprios e-mails e, também, participando da atividade proposta.

Em todas as observações realizadas, a pesquisadora identificou que os jovens, tanto os vinculados ao Programa SASE, quanto os da comunidade, total tiveram liberdade para utilizarem o computador e a Internet como melhor lhe pudessem, sem haver interferência da monitora, a não ser quando solicitada por algum desses jovens.

Ao observar o funcionamento desse ambiente de inclusão digital, aplicar questionários e entrevistar nos jovens, entrevistar as educadoras, monitoras e a coordenadora do Telecentro, de forma gradativa, a pesquisadora realizou a construção da presente pesquisa.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 ABORDAGEM

A abordagem adotada, nessa dissertação, foi a de Estudo de Caso, baseada em duas estratégias analíticas complementares: análise quantitativa e análise qualitativa. O estudo foi desenvolvido com base em uma visão holística em que a investigadora, através de uma pesquisa de campo para obtenção de dados, teve contato direto com o ambiente e a situação investigada. Buscou, desta forma, obter um melhor entendimento e uma maior compreensão da realidade pesquisada.

O processo educativo, através das novas tecnologias de informação e comunicação, principalmente com a utilização da Internet, pode ser percebido como um tema emergente, visto a precocidade dessas ferramentas tecnológicas nos ambientes de ensino, sejam eles formais ou informais. Inclusive, uma nova área de estudo encontra-se presente nos grupos de trabalho da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação - ANPED<sup>41</sup>, Educação e Comunicação, com a finalidade de possibilitar uma ampliação dos estudos e pesquisas em relação a esta temática.

Este aspecto de contemporaneidade do objeto a ser investigado foi considerado para a identificação da estratégia de estudo de caso, pois,

em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “porque”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em

---

<sup>41</sup> ANPEd: é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, fundada em 1976, constituída por sócios institucionais (os Programas de Pós-Graduação em Educação) e sócios individuais (professores, pesquisadores e estudantes de pós-graduação em educação). A finalidade da Associação é a busca do desenvolvimento e da consolidação do ensino de pós-graduação e da pesquisa na área da Educação no Brasil. As atividades da ANPEd estruturam-se em dois campos. Os Programas de Pós-Graduação em Educação, *stricto sensu*, são representados no Fórum de Coordenadores dos Programas de Pós-Graduação em Educação — EDUFORUM. Os Grupos de Trabalho — GTs — congregam pesquisadores interessados em áreas de conhecimento especializado da educação. (Portal ANPEd, 2007).

fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. (YIN, 2005, p.19).

Em Ludke (1986), encontra-se a sinalização de que o estudo de caso oportuniza, com maior ênfase, a interpretação em contexto.

Um princípio básico, desse tipo de estudo, é que, para uma apreensão mais completa do objeto, é preciso levar em conta o contexto em que ele se situa. Assim, para compreender melhor a manifestação geral de um problema, as ações, as percepções, os comportamentos e as interações das pessoas devem ser relacionadas à situação específica onde ocorrem ou à problemática determinada a que estão ligadas. (LUDKE, 1986, p. 18).

A escolha da abordagem foi reforçada por apresentar algumas características aderentes ao presente trabalho, principalmente aquela que estabelece relação entre o estudo de caso e o processo de construção, pois, ao buscar novas respostas para o problema investigado, a educação nos espaços de inclusão digital - Telecentro, enquanto elemento fundamental para promover transformações sociais, esta metodologia não desconsiderou a situação atual.

O estudo de caso, em sua particularidade, só pode aspirar à cientificidade integrado num processo de pesquisa global, onde o papel da teoria não é deformado, onde a crítica epistemológica dos problemas e dos conceitos não é negligenciada. Geralmente, o caso singular *“coloca, problemas, sugere conjecturas, refuta-as, ilustra uma teoria, mas não pode gerar esta última”* (BRUYNE, 1991, p.225).

Considerando, como uma premissa do estudo de caso, a possibilidade de construir um processo de investigação global, foi possível considerar, no conjunto das informações, dados levantados junto aos envolvidos no Programa de Inclusão Digital - Telecentro, a saber: os jovens, público alvo dessa pesquisa, e os gestores desse programa. A coleta de dados foi realizada em vários momentos, tornando possível uma observação do objeto de estudo em situações diferenciadas. Esta característica privilegiou, *“[...] cruzar informações, confirmar ou rejeitar hipóteses, descobrir novos dados, afastar suposições ou levantar hipóteses alternativas”* (LUDKE, 2001, p. 19).

Os informantes, ao representarem diferentes públicos envolvidos com o objeto de estudo, trouxeram a possibilidade de que situações e opiniões

diferenciadas, sobre o Telecentro, emergissem no transcorrer desse trabalho. Com isto, o estudo pode demonstrar que a realidade pode ser percebida de diferentes perspectivas, não havendo uma única verdade sobre ela, permitindo a preservação de suas características holísticas e significativas. *“Assim, são dados vários elementos para que o leitor possa chegar às suas próprias conclusões e decisões, além, evidentemente, das conclusões do próprio investigador”* (LUDKE, 2001, p. 20).

Pode-se entender, enquanto propósito maior de um estudo de caso, o estabelecimento de ampla discussão e debate, entre as idéias e entendimentos apresentados pelos diversos atores envolvidos, de forma direta ou indireta, no objeto de investigação.

Por ser, a natureza do objeto de estudo, a educação em um programa de inclusão digital, um dos componentes estruturais de uma política pública, considerou-se relevante o levantamento de alguns dados censitários do público jovem ao qual ela atinge. Estes dados poderão viabilizar, no futuro, alguns estudos sócio-econômicos, estudos antropológicos e outros, que, por sua vez, ao possibilitarem um melhor entendimento das características que envolvem o Telecentro, auxiliarão na validação de ações a serem implementadas, considerando seus aspectos de adequação e relevância.

Conclui-se que o estudo de caso pode ser definido como estratégia de pesquisa, pois sua investigação *“[...] compreende um método que abrange tudo – tratando da lógica de planejamento, das técnicas de coleta de dados e das abordagens específicas à análise dos mesmos”* (YIN, 2005, p.33).

## **4.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA**

A realização da pesquisa foi definida, de forma intencional, no Programa de Inclusão Digital – Telecentro, coordenado pelo Estado, em sua instância municipal, em Porto Alegre.

Nos documentos analisados (PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007) e pelos depoimentos da própria coordenação do programa que representa o município, foram identificados, como objetivos desse Programa de Inclusão Digital: (a) reduzir os índices de exclusão digital de Porto Alegre; (b) levar conhecimento e

educação às comunidades; (c) capacitar os usuários para o mercado de trabalho; (d) viabilizar o acesso da população aos serviços públicos oferecidos pela Internet.

O Programa de Inclusão Digital – Telecentro - está integrado às políticas públicas da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, pois, ao possibilitar que os jovens sejam retirados das ruas, está apoiando o combate à violência e à criminalidade através da inclusão social (PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007).

A cada um dos 33 Telecentros referenciados na área personalizada do *site* do governo municipal foi relacionado o seu perfil. Este perfil expressa uma sinalização quanto à definição do objetivo, ou objetivos específicos, do Programa de Inclusão Digital - Telecentro, a que estes espaços mais se aproximam, embora todos eles tenham, como ponto convergente, a utilização da tecnologia como mediação para a formação e o exercício da cidadania (PREFEITURA DE PORTO ALEGRE, 2007).

**Tabela 6 - Telecentros de Porto Alegre em 2007**

<b>REGIÃO METROPOLITANA.</b>	<b>TELECENTROS.</b>	<b>PERFIL DO TELECENTRO.</b>
REGIÃO 01 – HUMAITÁ/ NAVEGANTES /ILHAS	Ceasa	Não divulgado
	Vila Farrapos	O mais novo da cidade
	Ilha da Pintada - Associação dos Amigos, Artesãos e Pescadores	Não divulgado
	Ilha da Pintada - Igreja Nossa Senhora da Boa Viagem	Não divulgado
REGIÃO 02 – NOROESTE	Jardim Floresta	O primeiro para moradores de rua
REGIÃO 03 – LESTE	Vila Pinto	Unidade de triagem de lixo na era digital
	Vila Tijuca	
REGIÃO 04 – LOMBA DO PINHEIRO	Lomba do Pinheiro	Ensinando jovens a utilizar softwares livres
	Vila Panorama	Não divulgado
REGIÃO 05 - NORTE	Asa Branca	Preparando os moradores para o mercado de trabalho
	Grande Santa Rosa	Modernidade após os 50
	Parque dos Maias	Acesso livre a Internet para os moradores da Zona Norte
REGIÃO 06 – NORDESTE	Chico Mendes	O primeiro de Porto Alegre
	Timbaúva	Não divulgado
REGIÃO 07 – PARTENON	Campo da Tuca	Divulgando imagens digitais da comunidade
	Leonardo Murialdo	Ensinando a reciclar computadores
	Maria da Conceição	Não divulgado
REGIÃO 08 –	Restinga Nova	Não divulgado

RESTINGA		
REGIÃO 09 - GLÓRIA	Belém Velho	Não divulgado
REGIÃO 10 - CRUZEIRO	Maria Mulher	Não divulgado
	Vila Cruzeiro	Uma ferramenta para a alfabetização de adultos
REGIÃO 11 - CRISTAL	Ursa Maior	Proporcionando a crianças o primeiro contato com a informática
	Vila Pedreira	Reformas para atender deficientes físicos
REGIÃO 12 - CENTRO-SUL	Vila Nova	Mais computadores para a população
REGIÃO 13 - EXTREMO-SUL	Belém Novo	Não divulgado
	NCC Belém/Chapéu do Sol	Não divulgado
REGIÃO 14 - EIXO BALTAZAR	Rubem Berta	Um espaço para as famílias
	Vila Ingá	Um espaço para a terceira idade
REGIÃO 15 - SUL	Beco do Adelar	Não divulgado
REGIÃO 16 - CENTRO	Bandejão Popular	Não divulgado
	Ilê Mulher	Não divulgado
	Lupicínio Rodrigues	Inserindo crianças e adolescentes na era digital
	Mercado Público	O mais freqüentado da cidade

Fonte: Prefeitura de Porto Alegre (2007)

A unidade do Telecentro, escolhida para a realização da pesquisa, foi a Lupicínio Rodrigues, considerando que esse Telecentro apresenta como público em potencial, de acordo com as informações capturadas nos documentos fornecidos pela instituição, que abriga esse espaço de inclusão digital, o Centro Diaconal Evangélico Luterano – CEDEL<sup>42</sup>, descrito anteriormente, crianças e jovens em situação de risco social e, em seus objetivos, encontrou-se, de forma explícita, a proposta de inseri-los na era digital.

Além disso, outros fatores referentes à instituição CEDEL foram considerados para a sua seleção, enquanto objeto dessa investigação: (a) proporcionar uma estrutura física independente para a instalação do Telecentro; (b) prover o atendimento ao público desse espaço por profissionais, formados ou em formação, da área da educação e das ciências humanas; (c) ser dirigido por uma

<sup>42</sup> CEDEL: uma instituição integrante da CEPA - COMUNIDADE EVANGÉLICA DE PORTO ALEGRE – que se compõe de dez paróquias que abrangem praticamente toda a área da capital e incluem ainda os municípios de Alvorada e Viamão, em um universo de mais de cinco mil famílias - membro. Além das paróquias, estão no universo de abrangência da CEPA duas escolas, quatro creches, o CEDEL, o Cemitério Evangélico e vários outros centros sociais e comunitários. A CEPA é integrante da da IECLB - Igreja Evangélica de Confissão Luterana, que nasceu entre os imigrantes alemães e hoje possui mais de um milhão de membros em todo o país (CEDEL, 2007).



coordenação pedagógica; (d) proporcionar às crianças e jovens, atendimento extraclasse, isto é, acompanhamento pedagógico em horário alternado ao da escola; (e) optar por ter, como monitores do Telecentro, pedagogas, e, com isto, o CEDEL integra um número restrito de Telecentros que resolveu, divergindo da orientação da coordenação municipal do programa de buscar os monitores através do Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE, eleger monitores com formação em Pedagogia.

### **4.3 AMOSTRAGEM**

Como já referenciado, na descrição da abordagem escolhida para a realização desta pesquisa, foram considerados, para compor a amostra da pesquisa, o usuário e os gestores do Telecentro.

#### **4.3.1 Usuário**

Com a finalidade de buscar informações que pudessem propiciar uma melhor compreensão das características do usuário que frequenta o Telecentro, a investigadora entendeu ser relevante o levantamento de dados censitários considerando alguns aspectos sócio-econômicos desses usuários. Estes aspectos embasaram a definição de um questionário aplicado a 50 jovens que utilizam o espaço de inclusão digital - o Telecentro.

O primeiro critério considerado para definir a escolha do público que responderia ao questionário foi construído com base nas observações realizadas, à priori, pela pesquisadora, no Telecentro. Nessas observações, foi possível perceber serem, os usuários desse espaço de inclusão digital, predominantemente jovens, apresentando uma faixa etária de 12 a 18 anos de idade. Considerando esse aspecto e seguindo as orientações de Marconi (1990), tanto os questionários, quanto as entrevistas, foram aplicados com base no método da amostragem e orientadas pelo seu sistema de valor, que encaminha à escolha da amostra: “[...] (a) se ela for suficientemente representativa ou significativa; b) se ela contiver todos os traços característicos numa proporção relativa ao total do universo” (MARCONI, 1990, p.28).

A amostra selecionada para aplicar o questionário é identificada, no trabalho, pela denominação de *amostra-questionário*, e a amostra selecionada para realizar as entrevistas com o público jovem é identificada como *amostra-entrevista*.

A determinação, tanto da *amostra-questionário*, quanto da *amostra-entrevista* foi obtida pela técnica probabilística estratificada. Os estratos considerados para comporem a *amostra-questionário* tiveram, como base, os atributos apresentados de forma significativa pelos jovens que circulavam no Telecentro: (a) idade compreendida na faixa de 12 a 18 anos; (b) equilíbrio entre os jovens de sexo masculino e os de sexo feminino.

O critério considerado para a definição da faixa etária que comporia a *amostra-questionário* e, conseqüentemente, para compor a *amostra-entrevista*, teve como base a teoria do desenvolvimento moral, que, segundo Piaget (1977), ocorre considerando quatro estágios no período de evolução do ser humano: (1) Sensório-motor (0 a dois anos); (2) Pré-operatório (dois a sete anos); (3) Operações concretas (sete a 12 anos); e (4) Operações formais (12 anos em diante). Somente no quarto estágio, de acordo com a teoria deste autor, é possível o ser humano ter atingido um padrão intelectual que lhe habilite a elaborar críticas sobre a sua realidade e, também, a encaminhar propostas a respeito de mudanças desejadas.

O segundo e último critério para compor a amostra-questionário foi a busca pelo equilíbrio, em relação ao atributo gênero, também construído com base nas observações realizadas anteriormente pela pesquisadora, evidenciando o espaço de inclusão digital ser freqüentado, em igualdade de participações, por meninos e meninas.

No decorrer da aplicação dos questionários, a pesquisadora foi validando as respostas fornecidas e, observando o critério de saturação, chegou ao entendimento de que, ao final da aplicação do questionário de número 50, as respostas não apresentavam variações significativas que pudessem alterar, de forma substancial, os resultados a serem apresentados pela *amostra-questionário*.

Da *amostra-questionário*, após a tabulação e análise da mesma, foi identificada a *amostra-entrevista* que, por sua vez, considerou os atributos apresentados pelos jovens quanto: (a) ao acesso ao computador e à Internet, restrito ao Telecentro, pois a possibilidade de acesso a estes meios digitais, em outro espaço educativo, escola ou residência, poderia gerar distorções nos dados apurados por esta pesquisa; (b) a demonstração de interesse em participar da pesquisa; e (c) ter consentimento dos pais ou responsáveis do CEDEL para participar da pesquisa.

Estes atributos buscaram garantir, à pesquisadora, que um mesmo indivíduo não fosse colocado em dois estratos diferentes e, também, a homogeneidade aos estratos, “[...] sendo, ao mesmo tempo, os diversos estratos heterogêneos uns em relação aos outros” (MARCONI, 1990, p.43).

#### 4.3.2 Gestores

Um outro público selecionado, pela pesquisadora, para realizar entrevistas, foi constituído pelo grupo de gestores do Programa de Inclusão Digital, Telecentro. Esse grupo encontra-se assim discriminado: (a) os coordenadores, representando a prefeitura do município, através da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana; (b) o coordenador local do Telecentro, representando o CEDEL; (c) os educadores que atuam na instituição que abriga o Telecentro - o CEDEL; (d) os monitores que atuam diretamente no Telecentro.

Os critérios estabelecidos para a escolha dos entrevistados foram baseados segundo a perspectiva de Leite (2000, citado por MORAES, 2004), na qual referencia a importância da relação dos entrevistados com o tema estudado e o papel desempenhado pelos mesmos.

Para a seleção dos gestores foram considerados os critérios: (a) o conhecimento e a familiaridade dos entrevistados com as políticas e as diretrizes que levaram à constituição desses espaços de inclusão digital; (b) as suas experiências, no que diz respeito ao funcionamento do espaço e sua utilização; e (c) a gestão do processo educativo no CEDEL.

**Tabela 7 - Público participante das amostras de coleta de dados**

Instrumento.	Participantes.	Número de Participantes.
Questionário	Jovens	Cinquenta (50)
Entrevista	Gestores	Nove (9)
	Jovens	Nove (9).

Fonte: a autora (2007)

#### 4.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para apurar as evidências do estudo de caso do Telecentro, foram utilizadas mais de uma fonte, com o propósito de que elas, em seu conjunto, pudessem apresentar, com maior clareza e fidedignidade, o objeto de estudo. Esteve presente,

no momento de definir as fontes utilizadas, um princípio que, de acordo com Yin (2005), aumenta, substancialmente, a qualidade de uma pesquisa: a convergência que estas fontes precisariam apresentar em relação ao objeto pesquisado.

A pesquisadora considerou como fontes de evidência importantes: (a) as informações documentais levantadas em uma pesquisa documental; (b) a observação direta; (c) os resultados apurados pela aplicação de questionários; (d) os resultados obtidos pela realização de entrevistas; e (e) uma pesquisa bibliográfica.

#### 4.4.1 Pesquisa Documental

O presente trabalho realizou seu levantamento de dados, inicialmente, por uma pesquisa documental (documentos em Anexo A), sobre o tema e a instituição na qual se encontra o Telecentro, com o propósito de: (a) identificar o estágio do Programa de Inclusão Digital, coordenado pela prefeitura de Porto Alegre, no CEDEL; (b) verificar os trabalhos de inclusão digital realizados; (c) levantar, junto aos gestores, docentes e usuários, as opiniões sobre a inclusão digital; e (d) identificar os aspectos, da dimensão política, que envolvem o CEDEL.

**Tabela 8 - Documentos pesquisados**

<b>Nome do Documento</b>	<b>Origem do Documento</b>
Estatuto Social do CEDEL	Fornecido pelo CEDEL
Cidadania Digital Telecentros	Fornecido pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana – Porto Alegre Capturados no <i>site</i> da Prefeitura Municipal
Convênio Plano de Trabalho	Fornecido pelo CEDEL

**Fonte: a autora (2007)**

A importância da pesquisa documental, enquanto fonte de evidência, prende-se ao fato de poder ser alvo de exame inúmeras vezes, apresentar exatidão nas informações apresentadas, abranger um espaço de tempo maior do que aquele em que a pesquisa se realiza e ser discreta, isto é, refletir a realidade do objeto em estudo (YIN, 2005).

É importante observar que o Estatuto Social, fornecido pela instituição na qual está inserido o Telecentro - o CEDEL - ainda se encontra em construção, devido ao fato desse espaço encontrar-se em processo de constituição, tanto fisicamente, quanto em suas políticas de atuação junto à comunidade do seu entorno.

Os documentos, Convênio e Plano de Trabalho foram fornecidos pelo coordenador do CEDEL, enquanto as informações sobre o Telecentro, com o título, Cidadania Digital, foram encaminhadas pelo coordenador do Telecentro, junto à Secretaria de Desenvolvimento Humano e Segurança Urbana - SDHSU.

#### 4.4.2 Observação do CEDEL

A pesquisadora, através de observação direta, no local, buscou validar, continuamente, o que estava redigido nos documentos obtidos com os gestores, com as práticas vivenciadas no espaço de inclusão digital - Telecentro.

Ao mesmo tempo, muitas pessoas têm-se mostrado críticas, em relação à suposta confiança em demasia, que se coloca nos documentos de pesquisa do estudo de caso. Isso ocorre, provavelmente, porque o pesquisador negligente pode entender, de forma equivocada, que certos tipos de documento – incluindo as propostas para projetos ou programas – contêm a verdade absoluta. *“[...] neste sentido, o pesquisador é um observador vicário, e as evidências documentais refletem uma certa comunicação entre outras partes que estão tentando alcançar outros objetivos”* (YIN, 2005, p.115).

Foram realizadas oito visitas ao Telecentro, com o propósito de observar: (a) as características apresentadas pelos jovens que freqüentam o Telecentro; (b) a relação dos jovens com a monitora; (c) a interação entre os jovens; (d) a utilização dos computadores; (e) a utilização da Internet; e (f) o funcionamento do Telecentro. As informações quanto à data, horário, local, total da duração, das observações realizadas estão apresentadas na Tabela 9, a seguir.

**Tabela 9 - Observações diretas realizadas**

<b>Data</b>	<b>Local</b>	<b>Horário</b>
25/09/2006	Telecentro	14h – 16h
26/09/2006	Telecentro	14h – 16h
02/10/2006	Telecentro	14h 30m – 16h
18/10/2006	Telecentro	16h – 18h
20/10/2006	Telecentro	14h30m – 16h
21/10/2006	Telecentro	15h – 17h30m
27/10/2006	Telecentro	16h – 17h30m
13/11/2006	Telecentro	14h30m – 17h
<b>Total de horas de observação direta</b>		<b>15h30m</b>

Fonte: a autora (2007)

Seria incorreto dizer que a fase de observação se restringiu aos períodos identificados na Tabela 9, pois esta se manteve durante o transcorrer das atividades desenvolvidas pela pesquisadora, no Telecentro.

#### **4.4.3 Aplicação dos questionários**

Após a última data mencionada na Tabela 9, foi posta em prática a aplicação dos questionários com os jovens que utilizam o espaço de inclusão digital.

Os questionários foram aplicados no período de outubro a início de dezembro de 2006. Foram preenchidos, pelos jovens, de forma individual, com a orientação e acompanhamento da investigadora, no próprio Telecentro, nos horários em que esses jovens, tanto da comunidade, quanto dos que freqüentam o CEDEL, em horário alternado da escola, ali se encontravam.

Foram necessários alguns dias para que a pesquisadora obtivesse os questionários respondidos. Conforme observação realizada pela pesquisadora, de forma prévia, no Telecentro, foi possível verificar que a maior freqüência dos jovens nesse local ocorria no turno da tarde. Considerando as informações do monitor, quanto aos dias e horários disponibilizados para os jovens, no Telecentro, nesse turno, a pesquisadora programou a aplicação dos questionários.

O grupo respondente demonstrou uma boa receptividade ao convite que a investigadora lhe fez para participar da pesquisa. Em média, foram aplicados em torno de sete a 10 questionários ao dia, pois muitos jovens costumam freqüentar o Telecentro quase que diariamente. Com isto, para que o questionário pudesse ser respondido por um número maior de jovens, foi necessário que a investigadora estivesse mais dias presente no Telecentro.

Em relação ao preenchimento do questionário, o tempo despendido pelo jovem foi de, aproximadamente, 15 minutos. De maneira geral, os jovens não apresentaram dificuldades quanto ao preenchimento do instrumento.

Com base nas informações oportunizadas por essa fonte de dados, a pesquisadora procedeu a uma análise quantitativa, apresentada em um capítulo seguinte dessa pesquisa. Os resultados obtidos, por análise quantitativa, em conjunto com as observações locais e a pesquisa documental, foram considerados como elementos significativos para a constituição da etapa de análise qualitativa.

Vale a ressalva de que, embora as informações recolhidas pelos questionários tenham sido importantes, para se prospectar o perfil dos jovens que freqüentam o espaço de inclusão digital, as mesmas não foram consideradas como um indicador de verdade, absoluto, quanto ao perfil desses jovens. Foram descritas como uma tendência apresentada por aquela população em um determinado espaço de tempo.

Algumas vezes, os registros em arquivo podem ser altamente quantitativos, mas somente a quantidade não deve ser considerada, de imediato, como um indício de precisão, [...] a maioria dos registros em arquivos foi produzida com um objetivo específico e para um público específico, e essas condições devem ser avaliadas por completo, a fim de interpretar a utilidade e a acurácia dos registros (YIN, 2005, p.117).

#### 4.4.4 Entrevista

A entrevista, enquanto técnica de uma pesquisa de campo, busca obter informações contidas na fala dos atores sociais envolvidos *no* e *com* o objeto de estudo. Por se caracterizar por uma comunicação verbal, reforça a importância da linguagem e da fala. Não deve ser interpretada como uma conversa de natureza casual entre duas ou mais pessoas, mas uma conversa pontuada por intencionalidade, buscando, através do relato dos entrevistados, levantar informações e fatos da realidade focada na pesquisa (MINAYO, 1994).

Com base no significado e na importância dessa fonte de evidências - a entrevista -, a pesquisadora conduziu, junto aos vários atores sociais envolvidos com o espaço de inclusão digital - foco desse estudo, entrevistas espontâneas, mas estruturadas, buscando desvendar informações contributivas para o estudo em questão.

Um fator importante a ser observado, quando utilizada esta técnica de levantamento de dados, é a identificação dos entrevistados. A participação de pessoas percebidas como informantes-chave são fundamentais para o desenvolvimento de uma pesquisa que almeja obter sucesso.

[...] Essas pessoas não apenas fornecem ao pesquisador do estudo percepções e interpretações sob um assunto, como também podem sugerir fontes nas quais se podem buscar evidências corroborativas ou contrárias - e pode-se iniciar a busca a essas evidências (YIN, 2005, p.117).

As entrevistas com os jovens ocorreram no período de dezembro de 2006 a janeiro de 2007, sendo realizadas na biblioteca do CEDEL.

Após a identificação, através da tabulação dos dados obtidos pelos questionários, dos jovens que atendiam aos pré-requisitos para participarem das entrevistas, a pesquisadora foi, repetidas vezes, ao Telecentro, à procura dos mesmos, pois eles não tinham dia, nem horário pré-determinado para freqüentar o local. É importante lembrar que os jovens eram oriundos das escolas próximas ao CEDEL e, nesse período, inicia o período de férias escolares. Para aqueles que tinham, no CEDEL, registro de e-mail ou telefone, a pesquisadora, ao tentar estabelecer contato, não obteve sucesso. Com isto, embora, inicialmente, tenham sido identificados 18 jovens para a realização das entrevistas, a mesma foi aplicada somente a nove jovens.

Outro fator que delimitou o número de entrevistas com os jovens em número de nove, foi a situação das falas não apresentarem muita diversidade de jovem para jovem, tendo sido observado o critério de saturação, tal qual ocorreu com a delimitação do número de questionários aplicados.

A realização das entrevistas com o coordenador do CEDEL, seus educadores e com os monitores do Telecentro, ocorreram em momentos distintos, algumas nos meses de janeiro de 2007 e, outras, no mês de março de 2007, considerando a indisponibilidade dos gestores nos meses de dezembro de 2006 e fevereiro de 2007, em decorrência dos períodos de férias. Estas entrevistas ocorreram no CEDEL, também utilizando o espaço da biblioteca, em data e horário definidos pelos entrevistados.

#### **4.4.5 Pesquisa bibliográfica**

Estabelecer um diálogo com os intelectuais, buscando referenciais consolidados, ou em construção, sobre o objeto de estudo é, também, de supra-importância em uma pesquisa. A revisão bibliográfica oportuniza, ao pesquisador, não simplesmente conhecer o que já está escrito, mas a partir de uma análise contextualizada com o objeto de estudo e os resultados obtidos por outras fontes de dados, o encaminhamento de novas conclusões.



Desta forma, a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras (MARCONI, 1990, p.66).

Considerando a Inclusão Digital um tema emergente, os livros ou publicações científicas específicos sobre esse assunto analisado pela pesquisadora, representaram um percentual pequeno no conjunto das fontes bibliográficas do trabalho. Fizeram parte, também, fontes com relação à Educação, Economia Social, Tecnologias de Comunicação e Informação, Exclusão Social, Ética e Educação, nas formas de livros, artigos, publicações em revistas, jornais e portais eletrônicos.

Para cada material consultado, na pesquisa bibliográfica, foram observados os procedimentos em relação à identificação, localização, compilação e fichamento e, antes da realização desse último, foi alvo da crítica da pesquisadora, a importância, o grau de autenticidade e de veracidade das fontes, assim como a interpretação dos textos, a apreciação da obra, a autoria e a relevância dos materiais com o tema investigado (MARCONI, 1990).

#### **4.4.6 Instrumentos de coleta de dados**

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram questionários e entrevistas, ambos focados em questões previamente construídas, com base no Quadro Referencial, conforme mostra a Tabela 12. Tanto os questionários, quanto as entrevistas, foram constituídos no levantamento de dados obtidos através das pesquisas bibliográfica, documental e das observações diretas.

##### ***A) Questionário.***

A aplicação dos 50 questionários, realizada junto aos jovens, na faixa de 12 a 18 anos de idade, que buscam e são acolhidos pelo espaço de inclusão digital - Telecentro, almejou a obtenção de dados que possibilitassem prospectar o perfil desse público em relação a questões de ordem sócio-econômicas, conforme demonstrado no capítulo de análise da presente pesquisa. A construção do questionário foi realizada com base nas seguintes categorias: (a) informações individuais; (b) informações familiares; (c) informações escolares; (d) informações sociais; (e) informações de acesso a bens e serviços. Também foi foco deste questionário a identificação do motivo que leva os jovens a freqüentarem o espaço.

O modelo do referido questionário encontra-se como Apêndice 1 do presente trabalho.

Para a redação das questões, a pesquisadora consultou as pesquisas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE (2000; 2002; 2004; 2005), com vistas a utilizar os conceitos que essa instituição utiliza em sua metodologia de pesquisa. É possível observar, no questionário, por exemplo, que a questão que busca a etnia do respondente tem, em sua redação, a palavra raça, pois este é o termo utilizado pelo IBGE, no Censo Demográfico 2000.

As perguntas que constituíram o questionário combinaram respostas de múltipla escolha com respostas abertas, pois conforme Marconi (1990), essa combinação possibilita mais informações sobre o assunto, sem causar prejuízo à tabulação.

Ainda em relação à elaboração do questionário, seguindo orientações de Marconi (1990), foi observada a ordem das perguntas, iniciando o questionário por perguntas que tiveram por função estabelecer contato com o respondente e, também, por suas respostas atenderem ao objetivo principal da aplicação do questionário: selecionar a amostra-entrevista, sinalizando os jovens em condições de serem entrevistados, integrando a essas entrevistas, o conjunto de documentos definidos para o presente trabalho.

A apresentação dos dados quantitativos, oriundos dos questionários, por meio de gráficos, buscou promover clareza e fácil compreensão quanto às idéias e relações depreendidas desses dados. As respostas obtidas através das perguntas abertas do questionário, ao possibilitarem que a interpretação dos dados quantitativos fosse apoiada, também, em alguns dados de ordem qualitativa, propiciou uma exploração em maior profundidade.

A pesquisadora buscou, junto ao IBGE, informações quanto à possibilidade de, através dos dados levantados, identificar o estrato social ao qual os respondentes pertenciam. A resposta dessa instituição foi de que a identificação de pertencimento a um estrato social, através de dados censitários, não era possível e que a análise a ser utilizada pela investigadora para a interpretação dos dados deveria ser descritiva.

Os 50 questionários aplicados pela pesquisadora, no Telecentro, ocorreram, conforme mencionado, anteriormente, no período compreendido entre 31 de outubro e 15 de dezembro de 2006, em dias e horários definidos pelo monitor do espaço de inclusão digital.

Em relação a gênero, masculino e feminino, os jovens respondentes dos questionários encontram-se distribuídos de forma equânime, pois 50% representam o gênero feminino e 50% representam o gênero masculino.

### ***B) Entrevista.***

A entrevista foi definida como uma entrevista semi-estruturada que, segundo Marconi (1990), possibilita a emergência das diferentes opiniões e informações entre os entrevistados de um mesmo grupo, referentes a um mesmo conjunto de perguntas.

Considerando o pequeno volume de documentação coletado, junto aos coordenadores do Programa de Inclusão Digital - Telecentro -, há no tipo de entrevista, escolhido pela pesquisadora, vantagens que beneficiaram esse trabalho, como obter informações que não foram possíveis identificar nas fontes documentais, bem como confrontar algumas propostas teóricas com a proposta prática.

As entrevistas, no entanto, devem ser sempre consideradas apenas relatórios verbais. Como tais, estão sujeitas a velhos problemas, como vieses, memória fraca e articulação pobre ou imprecisa. Novamente, uma abordagem razoável a essa questão é corroborar os dados obtidos em entrevistas com informações obtidas através de outras fontes (YIN, 2005, p.119).

Foi elaborado roteiro de apoio às entrevistas (Apêndice 2), com formulação de perguntas, de acordo com o perfil do grupo a que pertenciam os entrevistados, de forma a orientar a pesquisadora a, independente de estabelecer um ambiente em que esses pudessem usufruir a plena liberdade em suas manifestações, buscar, nas respostas, o atendimento às principais questões enunciadas no tema estudado, conforme apresentado na Tabela 12.

A não padronização na formulação das perguntas se deve à dinâmica estabelecida pela pesquisadora, para promover a entrevista, não se atendo a um modelo de pergunta e resposta, mas a um modelo de diálogo. Neste modelo, tanto entrevistador como entrevistado poderão conversar de igual para igual. Independente das perguntas ocorrerem em ordem diversa, a pesquisadora esteve

atenta, durante as entrevistas, para que, no teor destas, estivessem cotejadas as questões inseridas no roteiro de apoio previamente elaborado.

Com a autorização dos entrevistados, as entrevistas foram gravadas, garantindo desta forma, conforme Marconi (1990), maior fidelidade e veracidade das informações. A pesquisadora buscou conduzir as entrevistas de forma que as respostas obtidas atendessem aos requisitos de validade, relevância, profundidade e extensão. Em um momento seguinte, foram degravadas, sendo seus registros feitos, conforme orienta Marconi (1990), com as mesmas palavras e expressões utilizadas pelos entrevistados.

#### **4.5 ANÁLISE DE CONTEÚDO**

Como técnica metodológica para tratar e relacionar os dados obtidos pelos estudos bibliográficos, estudos documentais, questionários e entrevistas foram utilizados os princípios da Análise de Conteúdo, pois esta permite descrever o conteúdo das informações coletadas, de forma quanti-qualitativa, segundo perspectiva de Marconi (1990).

A Análise de Conteúdo, “[...] ajuda a reinterpretar as mensagens, e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além da leitura comum” (MORAES, 1999, p.9).

Por ser uma técnica de ler e interpretar, e exercendo uma influência significativa à linguagem utilizada, tanto pelo entrevistado, quanto pela entrevistadora, não é possível, segundo Marconi (1990), que a leitura pela entrevistadora seja realizada com neutralidade. A análise dos dados sempre será a leitura da entrevistadora à luz de suas crenças, de seus valores, de seu conhecimento tácito e do aporte teórico por ela referenciado nesse trabalho.

A análise do conteúdo de todos os documentos e informações visou buscar a compreensão da política pública que orienta o Telecentro, bem como a identificação de qual ideologia perpassa esta política. Esta metodologia, ao ser utilizada na avaliação de uma política pública, ou em um de seus componentes estruturais, permite a identificação da relação sócio-político das propostas e de suas estratégias de implementação.

Considerando o objeto de estudo, a análise documental promoveu a identificação do contexto sócio-político-cultural das características do público visado e quais as necessidades e expectativas que pretende atender. Permitiu, também, checar ou complementar os dados obtidos, por meio dos questionários e das entrevistas, possibilitando maior apreensão do contexto no qual está constituída a política de inclusão digital e, por sua vez, a proposta de inclusão social e os procedimentos educativos instituídos.

A análise dos questionários aplicados foi de ordem quantitativa e descritiva. Com relação aos dados tabulados, a partir dos questionários respondidos pelos jovens, os mesmos foram classificados, utilizando-se técnicas estatísticas de síntese, “[...] que reduzem e simplificam os dados em uma unidade e de acordo com a igualdade dos valores e atributos” (MARCONI, 1990, p.139).

Ao utilizar medidas que correspondem à Estatística Descritiva, os dados foram apresentados, segundo expressão estatística de comparação de freqüências, através do método de cálculo de percentagem. Em alguns dados, a percentagem foi calculada considerando intervalos de classe, sendo estes intervalos apresentados de forma clara nos respectivos gráficos (GOODE, 1972).

Com base nos princípios da Análise de Conteúdo, a análise dos dados coletados nas entrevistas foi definida como sendo qualitativa, considerando que os objetivos desse estudo se enquadram em uma instância de qualidade em detrimento de quantidade, e as etapas percorridas para a aplicação dessa técnica seguiram o que orienta Moraes (1999):

- Preparação das informações: etapa em que a pesquisadora lê, exaustivamente, o conteúdo das entrevistas realizadas, com o objetivo de ter maior clareza e segurança ao avançar para a etapa seguinte;
- Unitarização: etapa em que, através de codificação pessoal, a pesquisadora transforma o conteúdo em unidades de análise. A ação de estabelecer as unidades de análise implica examinar, detalhadamente, os conteúdos, desmontando-os com o objetivo de chegar a unidades constituintes, geralmente, enunciados referentes aos fenômenos estudados;

- **Categorização:** etapa que busca estabelecer as relações entre as unidades de base identificadas, combinando-as e classificando-as no sentido de compreender como esses elementos unitários, ao serem reunidos, formam os conjuntos complexos, denominados categorias;
- **Descrição:** etapa que busca a exposição das idéias dos materiais analisados em uma perspectiva próxima de uma leitura aprofundada. A descrição concretiza-se a partir das categorias construídas ao longo da análise, apresentando-as, fundamentando e validando essas descrições a partir de interlocuções empíricas ou ancoragem dos argumentos em informações retiradas dos textos analisados;
- **Interpretação:** etapa que apresenta um exercício de teorização no qual a pesquisadora, quando interpretando os sentidos dos textos, com base em um referencial teórico escolhido à priori, exercita um conjunto de interlocuções com os autores mais representativos do seu referencial. Ao interpretar, com base em seu arcabouço teórico, procura melhorar a compreensão dos fenômenos que investiga, estabelecendo pontes entre os dados empíricos com que trabalha e suas teorias de base (MORAES, 1999).

Algumas categorias, com base em Stoer (2004), foram construídas, à priori, com o objetivo de subsidiar a construção dos instrumentos de coleta de dados. Estas estão apresentadas na Tabela 10, da página seguinte.

**Tabela 10 - Categorias e sub-categorias da exclusão digital**

<b>CATEGORIA</b>	<b>SUB-CATEGORIAS</b>
Corpo	Moda Status Idade Identidade corporal
Identidade	Atividades laborais Escola (espaço temporal) Gestão de escolhas disponíveis
Trabalho	Escola (garantia da empregabilidade) Identidade ocupacional Acesso as TIC's Atitudes (flexibilidade) Estratégia para definição das classes sociais Competências – conhecimento Educação
Cidadania	Valor social Igualdade de oportunidades Renda Escola, enquanto formadora de cidadãos Empregabilidade Cidadania atribuída e reclamada

**Fonte: a autora (2007)**

No decorrer das etapas de preparação dos dados e unitarização, surgiram dos textos, através da interação da pesquisadora com as idéias apresentadas pelos entrevistados, em um processo de reconstrução de sentidos, de compreensão mais aprofundada sobre os fenômenos constituintes do tema em estudo, categorias emergentes. Estas categorias, produtos do agrupamento das unidades identificadas nos textos das entrevistas, foram consideradas base para as etapas de descrição e interpretação dos aspectos que integram a política de inclusão digital, Programa Telecentro.

A categorização constitui um processo de classificação em que elementos de base, as unidades de significado, são organizados e ordenados em conjuntos lógicos abstratos, possibilitando o início de um processo de teorização em relação aos fenômenos investigados. (MORAES, 2006, p.2).

Encontram-se, na Tabela 11, as dimensões e as categorias consideradas, pelo presente trabalho, na análise dos documentos e entrevistas utilizados para o levantamento de dados e informações.

**Tabela 11 - Dimensões e categorias da análise de documentos**

Documentos	Dimensão	Categorias
Convenio Plano de Trabalho Entrevistas Coordenação da Prefeitura Coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues.	Política Pública de Inclusão Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituição do Programa Telecentro</li> <li>• Reflexos das transições governamentais</li> </ul>
Convenio Plano de Trabalho Entrevistas Coordenação da Prefeitura Coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues.	Gestão Administrativo-Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades no Programa Telecentro</li> <li>• Funcionamento do Programa Telecentro</li> <li>• Qualificação do Monitor</li> <li>• Sustentabilidade</li> </ul>
Convenio Plano de Trabalho Entrevistas Coordenação da Prefeitura Coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues Educadores Monitor	Gestão da Educação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepção Filosófica da Educação no Telecentro</li> <li>• Atuação do Monitor</li> <li>• Uso das TIC's no Telecentro</li> <li>• Redes Sociais no Programa Telecentro</li> <li>• Inclusão Digital Promovendo a Cidadania</li> </ul>
Questionário Entrevistas com os jovens	Jovem do Telecentro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidade</li> <li>• Aprendizagem no Telecentro</li> <li>• Construção de Redes Sociais</li> <li>• Inclusão Digital &amp; Inclusão Social</li> <li>• Propostas para o Funcionamento do Telecentro</li> <li>• Cidadania</li> </ul>

**Fonte: a autora (2007)**

A partir do texto interpretativo, de expressões capturadas nas entrevistas e de interlocuções com alguns teóricos, que apóiam a fundamentação das idéias apresentadas pela pesquisadora, foi construído um meta-texto, que busca apresentar uma compreensão maior do material analisado. Observou-se manter, de forma permanente, o estabelecimento entre aquilo que foi lido e aquilo que foi percebido pelas leituras, oportunizando, à pesquisadora, expressar esses entendimentos através de um olhar sobre os significados e sentidos percebidos nos textos.

Com vistas a garantir, como recomenda Marconi (1990), o segredo da identidade dos entrevistados, estes foram referenciados pelo seu perfil: CC (coordenadores) - E (educadoras) - M (monitora) - J (jovem), seguindo esta



referência de uma letra, constituindo-se dessa maneira em um codinome. Por exemplo: CCK (CC de coordenador + inicial do nome do entrevistado).

Na página seguinte, a Tabela 12 se refere às questões norteadoras.

**Tabela 12 - Quadro Referencial - Questões norteadoras**

<b>Problema: qual o papel da educação para a inclusão digital, enquanto fomentadora da inclusão social?</b>			
<b>Objetivo Geral:</b> Investigar a educação nas políticas sociais de enfrentamento à inclusão digital.			
Objetivos Específicos	Questões Norteadoras	Participantes	Técnica/Instrumento
Avaliar a Política Pública dos Telecentros.	Como está fundamentada a política de inclusão digital no Telecentro?	Coordenadores do Programa Telecentro representantes do Estado	Análise Documental, Entrevistas, Referencial Bibliográfico.
Identificar o perfil do público alvo do Telecentro Lupicínio Rodrigues.	Como é o jovem que frequenta o Telecentro?	Jovens de 12 a 18 anos frequentadores do Telecentro Lupicínio Rodrigues.	Questionário, Entrevistas, Referencial Bibliográfico.
Avaliar a concepção de educação e as práticas educativas realizadas no espaço de inclusão digital.	A educação no espaço de inclusão digital pode provocar transformações sociais visando à promoção de inclusão social?	Educadores, Monitores e Coordenador Local.	Observação, Entrevistas, Referencial Bibliográfico.
Analisar a possibilidade de inclusão social através do uso do computador e das redes de informação, a Internet.	Quais as possibilidades que as tecnologias de informação e comunicação, o computador e a Internet, oferecem para a inclusão social?	Telecentro Lupicínio Rodrigues - espaço de Inclusão Digital.	Entrevistas, Análise Documental, Observação, Referencial Bibliográfico.
Refletir sobre a inclusão digital não só como uma necessidade à empregabilidade, mas também como um dos fatores determinantes para as transformações sociais.	Qual o impacto que a inclusão digital pode provocar em prol da inclusão social, promovendo transformações nas realidades?	Livros, Artigos, Dissertações, Teses.	Referencial Bibliográfico.
Propor ações que visem à continuidade dessa política de inclusão digital.	As informações levantadas em todas as fases da pesquisa apontam para a promoção de uma educação voltada à inclusão social? Quais os elementos necessários para que a relação, Inclusão Digital e Inclusão Social, possa ser estabelecida?	Todos os atores envolvidos pela pesquisa	Análise Documental, Entrevistas, Observação, Questionário, Referencial Bibliográfico.

**Fonte: a autora (2007)**

## **5 TRÊS DIMENSÕES DA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL**

### **5.1 POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL - 1ª DIMENSÃO**

A dimensão Política Pública de Inclusão Digital, ao apresentar as diretrizes do Programa Telecentro, expõe como são constituídas as unidades operativas do programa, a quem estes espaços se destinam e quais os critérios utilizados para viabilizar essas unidades. Os relatos dos coordenadores, em suas duas instâncias, Prefeitura e a associação que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues, mostram as dificuldades enfrentadas quando da troca de governo, as possibilidades e estratégias prospectadas para a manutenção e ampliação do programa nos próximos dois anos.

As conclusões, no final do texto, encaminham a uma reflexão dos aspectos acima abordados, mais especificamente quanto à possibilidade desse programa apoiar a diminuição de violência e criminalidade juvenil e quanto às possibilidades vislumbradas para garantir que as comunidades, menos favorecidas, do município de Porto Alegre, possam continuar a usufruir dessa política de inclusão digital.

#### **5.1.1 Constituição do Programa Telecentro**

Através de convênio firmado entre a Prefeitura e as associações comunitárias de bairro e contando com o atendimento da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre - PROCEMPA - são constituídos espaços de inclusão digital, denominados Telecentros. Na maioria dos Telecentros, os equipamentos de informática, computadores e impressoras, foram frutos de doações de empresas públicas e privadas. A conexão com a Internet, bem como a implementação e manutenção da infra-estrutura tecnológica da rede, do sistema operacional e dos aplicativos disponibilizados nos computadores, são de responsabilidade da PROCEMPA. As demais questões, de ordem administrativa, financeira e educativa, são de responsabilidade da Prefeitura e da associação que acolheu o Telecentro.

São nesses ambientes, em uma jornada de 12 horas de atendimento, que o Programa Telecentro oferece, através de seus monitores, ensinamentos de como

utilizar o computador, a Internet, promovendo conhecimento na área de informática às pessoas que os freqüentam.

### 5.1.2 Objetivos do Programa Telecentro

No documento, cuja designação oficial é Plano de Trabalho, assinado pelo representante do Centro Educacional Diaconal Evangélico Luterano – CEDEL - e pelo representante da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Pública – SDHSU, da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, confirmando as informações acima, obtidas nas entrevistas dos coordenadores do Programa, encontra-se a seguinte redação:

No município de Porto Alegre, por iniciativa conjunta das Comunidades e da Administração Pública Municipal, houve a implantação de ambientes com infra-estrutura e equipamentos de informática e comunicação, visando a difusão do uso da microinformática, da Internet e da promoção da educação para a cidadania, através de oficinas de microinformática voltadas à promoção da cidadania, ao desenvolvimento local e à geração de emprego e renda através da valorização do indivíduo, e de oficinas temáticas especiais, denominadas atividades complementares, especialmente para as comunidades carentes. (Plano de Trabalho, s.d.).

O atual governo municipal percebeu que o Programa Telecentro, mais do que possibilitar o acesso ao computador e à Internet, *“[...] é um projeto de prevenção à violência, um projeto que a gente via que a gente conseguiria tirar os jovens, crianças e adolescentes, principalmente do tráfico, de tantas outras coisas que a gente tem na nossa comunidade”* (CCK).

A importância, não só em manter, como também em ampliar o Programa Telecentro, visto os bons resultados obtidos nas comunidades, é expresso formalmente pela Prefeitura Municipal em documentação específica do programa. O espaço de inclusão digital é tido, pelos representantes dessa prefeitura, como *“um fator que promove a integração social, a diminuição das diversas formas de violência, assim como a cultura, educação e informação dos cidadãos [...]”* (Plano de Trabalho, s.d.). Esse entendimento foi fundamental para que o novo governo municipal garantisse a continuidade do programa, implementando, no Plano Plurianual da Prefeitura, a partir de 2006, os recursos orçamentários necessários para sua manutenção.

A inclusão digital, enquanto ação estratégica para a inclusão social, percebida pela Prefeitura de Porto Alegre, é defendida por Silveira quando este diz que a sociedade precisa entender o lugar estratégico que a informação ocupa em um mundo cada vez mais mediado pelo computador e pela Internet.

A sociedade é cada vez mais a sociedade da informação e os agrupamentos sociais que não souberem manipular, reunir, desagregar, processar e analisar informações ficarão distantes da produção do conhecimento, estagnados ou vendo se agravar sua condição de miséria. (SILVEIRA, 2003, p.21).

Uma gestão administrativo-financeira, uma infra-estrutura tecnológica e uma gestão educacional são questões consideradas, pela coordenação da Prefeitura, como pilares que sustentam o Programa Telecentro.

À implementação de uma unidade operacional do Programa Telecentro, precede uma análise sociológica, realizada pela SDHSU, identificando dois índices sociais, o de desenvolvimento humano – IDH e o de vulnerabilidade social - IVS. O resultado da análise desses dois índices baliza a decisão da constituição de um Telecentro, nas regiões do município de Porto Alegre. Há, conforme relatou a coordenação do Programa Telecentro, na SDHSU, indicadores que sinalizam uma diminuição considerável da criminalidade nas regiões municipais onde estão localizados os Telecentros.

Na visão da coordenação do Programa Telecentro, junto a SDHSU, os adolescentes, *“ao invés de se dirigirem ao mundo crime, estão indo para o mundo da Internet”* (CCR). Dessa forma, aos espaços de inclusão digital é creditado um papel essencial no trabalho desenvolvido pelo governo do município para a prevenção da criminalidade e da violência. Ao investir na inclusão digital das comunidades, a Prefeitura acredita estar promovendo uma educação para o uso das tecnologias de informação e comunicação, e investir em educação para a SDHSU significa, também, garantir a segurança pública.

*“Efetivamente, quanto maior o grau de educação de um povo, mais será capaz de lutar e exigir seus direitos, bem como cumprir seus deveres, e menores serão as diferenças sociais”* (LEAL, 2005, p.1290).

Por conseqüência, pode-se dizer que, quanto menores as diferenças sociais, maior será a tendência de minimizar as situações de violência decorrentes da

dificuldade e, até mesmo, da ausência dos indivíduos em ter acesso aos direitos sociais.

A SDHSU tem conhecimento de que vários adolescentes, que apresentam problemas comportamentais ou de relação com drogas, utilizam os Telecentros. O fato de esses jovens terem acesso aos espaços de inclusão digital faz com que a vida deles fique melhor, isto é, tenham algumas condições de vida consideradas por eles como importantes, atendidas, possibilitando-lhes, através da Internet, um contato maior com o mundo e, conseqüentemente, proporcionando-lhes uma visão ampliada da vida, uma visão da "*vida além do crime*" (CCR).

As pessoas, ao serem frustradas em suas necessidades básicas, podem ser conduzidas à vida do crime e, por isso, no entendimento da SDHSU, torna-se prioritário, nas atividades desenvolvidas nos Telecentros, promover projetos que visem propiciar a empregabilidade, o trabalho.

Em Stoer (2004) é apresentada a idéia de que ser alguém, na modernidade, significa estar incluído no processo de trabalho, o que indica ser a identidade dependente dos lugares ocupados na estrutura ocupacional, derivada da organização do processo laboral, pois a identificação das pessoas passa pela sua profissão.

A preocupação com a implementação de projetos nos Telecentros, voltados a desenvolver competências nos indivíduos, principalmente nos jovens que ali circulam, procurando prevenir uma aproximação destes com a violência, encontra eco em Campos (2004) quando este diz,

A violência nos dias atuais é um problema a que todos estão expostos, mas que atinge de maneira mais preocupante o jovem principalmente aquele que sofre os efeitos da velha exclusão e encontra-se na periferia das grandes cidades, achando-se pressionado, de um lado, pela falta de oportunidades de mercado de trabalho e, de outro, pelos apelos de uma sociedade monetizada e consumista. (CAMPOS, 2004, p.51).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues compartilha da visão da Prefeitura sobre o papel do espaço de inclusão digital desempenhado junto à comunidade, pois define o grupo de jovens que o freqüenta como um público cativo, que estuda pela manhã e se dirige até ali no período da tarde. Adolescentes que "*com certeza, optaram por estar aqui e não estão lá, em outras situações de risco,*

*de crime, inclusive*” (CCE). Informa que, também, integram o grupo dos usuários do Telecentro, no CEDEL, mulheres da comunidade do entorno que ali confeccionam “*o seu currículo, pra ir em busca de trabalho*” (CCE).

Também é ressaltada, pela coordenação da Prefeitura, a importância do programa, enquanto promotor de uma alfabetização digital, voltado às pessoas que não possuem condições financeiras para serem proprietários de um computador e ter acesso à Internet. O Telecentro, considerando esta premissa, possui caráter comunitário, não sendo possível haver cobrança de qualquer espécie para qualquer membro da comunidade que até ali se dirija, para ter acesso ao computador, ou à Internet. Entretanto, já foi solicitada, por algumas instituições que acolhem os Telecentros, a possibilidade de cobrarem alguma taxa para os usuários que viessem a se inscrever em algum curso ofertado pelos Telecentros.

A coordenação da prefeitura, reafirmando sua posição quanto ao caráter comunitário do Programa Telecentro, negou essa possibilidade junto às instituições solicitantes, pois, segundo ela, descaracterizaria uma das finalidades dos espaços de inclusão digital, que é promover a inclusão digital para os desprovidos de condições financeiras para tal.

Com relação ao entendimento da coordenação da Prefeitura, quanto à necessidade de existirem projetos, nos Telecentros, que visem à promoção da empregabilidade e da alfabetização digital, isto no Telecentro Lupicínio Rodrigues não é percebido na prática. A coordenação desse espaço de inclusão digital relata que, desde a oficialização da parceria com a SDHSU não são oferecidos, à sua comunidade, cursos, sejam eles voltados à promoção de empregabilidade ou de alfabetização digital.

No entanto, ocorre divulgação sobre essas possibilidades de capacitação, pois o Telecentro Lupicínio Rodrigues recebe questionamentos das pessoas quanto à realização de cursos, por telefone ou pessoalmente. A análise do documento “Plano de Trabalho” não apresenta, de forma explícita, nenhum item que atribua a um dos envolvidos na parceria do Programa Telecentro, a responsabilidade de desenvolver projetos que atendam às questões aqui mencionadas. Entretanto, o que se percebe, na fala dessas coordenações, é que cada uma atribui ao parceiro o dever de estar elaborando, implementando e acompanhando projetos com esse fim.

O discurso da coordenação do programa, junto à Prefeitura, apresenta a idéia de que os programas e projetos desenvolvidos por ela devem visar atender os interesses sociais, os interesses da comunidade e, por isso, os Telecentros devem estar à disposição das comunidades que precisam ter acesso às tecnologias de informação e comunicação, prestando-lhes serviços de qualidade.

A coordenação do CEDEL, ao relatar o recebimento de telefonemas das pessoas da comunidade, buscando informações quanto à promoção de cursos, e informar que a instituição não promove cursos que possam atender às expectativas da comunidade a qual atende, formaliza uma lacuna existente na gestão do Programa Telecentro.

Esta lacuna talvez seja percebida por ambas as coordenações, pois elas expressam, com palavras diferentes, a mesma preocupação: a necessidade de que haja uma reflexão sobre os objetivos do programa, sobre sua constituição, sobre a necessidade de que seja um programa comprometido com a sua qualidade, comprometido com a educação, proporcionando conhecimento para as pessoas para as quais ele é ofertado, buscando apoiar, dessa forma, uma transformação social tão necessária ao nosso país. *“Porque aí sim, nós estaremos cumprindo com o nosso papel. Proporcionando [...]. Porque tu sabes que um país que não educa os seus jovens, ou não forma os seus jovens, é um país que está perdido”* (CCR).

Segundo Stoer (2006, p.41), o acesso, por si só, a bens sociais, neste caso considerado como as oportunidades educativas promovidas pelo acesso aos Telecentros, pode ser considerado um indicador muito grosseiro, pois, para uma proposta de qualidade, precisaria ser considerado, como diz esse autor, *“quem é ensinado o quê”*.

A fala da coordenação da prefeitura expressa a importância do compromisso das pessoas envolvidas na construção dessa política pública, apresentando a presença do conflito entre os seus atores, algo inerente a toda e qualquer dada realidade em processo de construção.

[...] não adianta nós ficarmos pensando em toda a problemática do país. Faz bem sempre a tua parte. Faz com comprometimento, faz com amor, procura analisar o que pode ser melhorado [...] a gente não deve ser escrito pela história, a gente deve escrever a história. E escrever a história são os grandes atritos (CCR).



O Telecentro, para a coordenação da Prefeitura, precisa ser percebido pela sociedade como um espaço educativo, promotor do conhecimento, um espaço de socialização. Precisa auxiliar as pessoas, que até ali se dirigem, a buscarem o fortalecimento de sua auto-estima, o reconhecimento e o exercício de sua cidadania, e, principalmente, *"[...] deve ser um ambiente para formar pessoas para o mercado de trabalho [...], pois nós temos que aumentar a renda das pessoas para proporcionar melhores condições de vida"* (CCR).

Mais do que grandes projetos promovidos pelo poder público, essa coordenação acredita ser essencial que estes contemplem a área social, de forma efetiva. É necessário quebrar o paradigma do assistencialismo, da filantropia, orientando os programas sociais para a promoção da cidadania e da empregabilidade das pessoas.

Segundo Dowbor (2001), a humanidade passa, no decorrer dos últimos 50 anos do Século XX, de uma visão assistencialista e filantrópica da dimensão social, para uma nova forma de percebê-la. Aponta-se, como exemplo, a educação, considerada até então como um instrumento a serviço das empresas e, no apagar das luzes do Século XX, torna-se o objetivo último da sociedade, tanto que se denomina o início de uma nova era, a Era da Informação, na qual o conhecimento passa a ser o seu destaque.

A Internet pode ser, ou um instrumento de informação, ou de conhecimento. O que sinalizará o tipo de instrumento é o grau de competência analítica do seu usuário. Essa é a idéia que Sorj (2003) apresenta quando diz,

Embora a Internet possa influenciar a capacidade de análise do usuário, esta, em princípio, se constitui, como veremos, em boa medida fora da Internet. Enquanto para o usuário com limitada competência analítica a Internet é um instrumento de informação, para o usuário com maior capacidade analítica e de aprendizado a Internet é um instrumento de conhecimento. (SORJ, 2003, p.32).

Considerando a afirmação de Sorj (2003), os coordenadores do Programa Telecentro precisam preocupar-se para que esse programa possa ser mais que um espaço de acesso, uma *lan house* de acesso gratuito. Precisa ser um espaço de inclusão digital que, através das tecnologias de informação e comunicação, em especial a Internet, promova o desenvolvimento de competências dos seus usuários,

possibilitando que, mais do que disponibilizar informações, estas tecnologias possam capturar e gerar conhecimento, apoiando o desenvolvimento e o exercício da cidadania.

### **5.1.3 Usuário do Telecentro**

Os usuários que freqüentam o Telecentro, segundo a coordenação da Prefeitura, integram comunidades das regiões periféricas do município de Porto Alegre. São, predominantemente, crianças e jovens que se encontram em situação de vulnerabilidade social, com dificuldades em sua subsistência, expostos a agressões e ameaçados pelo mundo das drogas.

Quem, quem é que chega, aonde que nós temos os telecentros? É na periferia. É na comunidade, aquela que mais precisa. É a comunidade que tem a relação de direito, tem criança que sofre agressão, o jovem esta ali sempre ameaçado com a droga, a questão da alimentação, [...] (CCK).

O Telecentro Lupicínio Rodrigues é freqüentado por públicos diferenciados, inclusive, com horários distintos para ocuparem o espaço de inclusão digital. O primeiro público é constituído das crianças e adolescentes que participam de programas sociais promovidos pelo CEDEL, junto às famílias da comunidade do entorno. O segundo público é formado por adolescentes que pertencem à comunidade do entorno da instituição e que até ali se dirigem para ter acesso à Internet. Os horários para atendimento desses dois públicos são distribuídos na jornada diária de funcionamento do Telecentro, das 9 às 18 horas.

Com a presença do Telecentro Lupicínio Rodrigues, no CEDEL, a comunidade se fez mais presente na instituição, representada, principalmente, pelos jovens, que interagem com as crianças dos programas sociais, de uma forma pacífica, promovendo, na opinião da coordenação desse Telecentro, junto ao CEDEL, uma experiência de muita valia para esse grupo que se constitui a partir da disponibilidade do acesso à informática.

Embora a disponibilidade dos Telecentros, à comunidade, de acordo com o convênio, deva ser de 12 horas diárias, de segunda-feira a sábado, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues encontra-se em dificuldades para que isto seja possível. Esta impossibilidade decorre da falta de segurança em manter esse Telecentro funcionando, quando a associação já concluiu o seu horário de trabalho.

Caso o espaço ficasse aberto, as monitoras ficariam sozinhas e expostas a qualquer tipo de violência.

Nos horários destinados à comunidade, o público, preponderantemente, é constituído de jovens que apresentam uma faixa etária que varia de 12 a 20 anos de idade. Esses jovens iniciaram a freqüentar o Telecentro por terem participado de um projeto entre o CEDEL e a ONG Plantações, cujo objetivo foi tratar, com esses jovens, questões decorrentes do processo de assentamento das famílias às quais eles pertencem.

No decorrer do ano de 2005 e início de 2006, o Telecentro, através da informática, tratou, com esses jovens, assuntos relacionados com a mudança que eles iriam vivenciar, saindo de um espaço geográfico - a Vila Zero Hora - praticamente sem muitas regras, e, através do recebimento da nova moradia, no Condomínio Princesa Isabel, terem que responder pelos custos de sua manutenção – água, luz, limpeza, bem como pela administração e organização desse espaço coletivo que, a partir do processo de assentamento, iriam integrar. Desde então, esses jovens criaram um vínculo com a instituição, e hoje são considerados, pela coordenação do CEDEL, de forma afetiva, como um público cativo.

Ao confrontar as características dos usuários, fornecidas pela coordenação da Prefeitura e pela coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, percebe-se que as mesmas coincidem. Considerando que a coordenação da Prefeitura, segundo relato da coordenação do Telecentro – CEDEL, não se faz presente, desde o início de sua gestão, pode-se atribuir o seu conhecimento, quanto ao perfil do público que freqüenta o Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao Sistema de Informações Gerenciais instalado nesse telecentro. Esse sistema informatizado tem, por objetivo principal, apresentar informações quanto às características dos usuários do Telecentro em questão.

#### **5.1.4 Critérios para a constituição do Telecentro**

O principal critério utilizado para identificar a necessidade da abertura de um Telecentro, segundo o coordenador da Prefeitura, é a análise do índice de violência existente na área de abrangência desse Telecentro. Atualmente, a Prefeitura tem, em mãos, uma lista na ordem de, aproximadamente, 60 associações de bairros que estão requisitando a instalação de um Telecentro. Na medida em que as solicitações

chegam, são inseridas, nesta relação; e, hoje em dia, a prioridade do atendimento está diretamente relacionada com a possibilidade de a comunidade apresentar uma empresa como patrocinadora e mantenedora do Telecentro.

Os coordenadores da Prefeitura percebem os Telecentros como uma política pública fundamental, mediando questões de prevenção na área da segurança. A instalação do Telecentro, nas comunidades, gera mais que um ambiente favorável à inclusão digital, um ambiente profícuo à inclusão social, retirando esses jovens da rua e, com isto, minimizando os riscos e a violência a que esses adolescentes ficam expostos ao não terem outra opção que não seja a sua permanência nas ruas. É de difícil mensuração, segundo eles, o impacto gerado na vida de uma pessoa, decorrente de uma melhoria de seus acervos culturais. Acervos culturais que, nesse contexto, são provenientes do acesso ao computador e a Internet.

A Internet, segundo Sorj (2003), além de permitir a convergência da manipulação de conhecimento e da comunicação, entendidas por ele como duas atividades centrais da vida social, promove, também, uma modificação do espaço e do tempo em que isto ocorre. Essas atividades, sem limitação de espaço e tempo, possibilitam que as pessoas possam estar em contato imediato com qualquer outra pessoa do planeta. Ao mesmo tempo, diz esse autor, a Internet *“levou para o espaço virtual, portanto um espaço atemporal, boa parte do acervo cultural humano transformável em informação digital, colocado à disposição de qualquer usuário onde quer que ele esteja”* (SORJ, 2003, p.40).

O coordenador do Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao informar que, em 2004 foi procurado pelo governo municipal, através da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana, para a constituição de um Telecentro na região onde se encontra a instituição do CEDEL, confirma o critério apresentado pelo coordenador da Prefeitura. Segundo ele, a demanda foi gerada com base nos resultados de um mapeamento de Porto Alegre, que identificou ser, a Região Centro, onde hoje se encontra o Telecentro Lupicínio Rodrigues, uma área com índice significativo de vulnerabilidade social.

O Telecentro Lupicínio Rodrigues já existia antes de ser estabelecida a parceria entre a Prefeitura e o Centro Educandário Diaconal Luterano – CEDEL. Esse espaço de inclusão digital tem, no Comitê de Democratização da Informática – CDI, o seu precursor. De acordo com as informações do coordenador desse

Telecentro, o processo que resultou na constituição do espaço de inclusão digital, em 2004, iniciou em meados de 2002, quando o CEDEL enviou projeto ao CDI, concorrendo com outras instituições para a abertura de uma Escola de Informática e Cidadania – EIC.

O pré-requisito, atendido pelo CEDEL, para participar desse projeto, era a constituição de uma biblioteca que apresentasse em seu acervo um número maior do que 500 livros, sendo a instituição, também, responsável pela aquisição dos computadores. A EIC iniciava em 2004, gerenciada por duas pessoas que representavam o CDI em Porto Alegre. Ainda em fase inicial do funcionamento do Telecentro, identificada, então, como uma EIC, ocorre uma ruptura entre os representantes do CDI de Porto Alegre, ocasionando a dissolução de sua parceria com o CEDEL. Um dos representantes ficou coordenando a Fundação de Pensamento Digital<sup>43</sup>.

Nesse momento é que entra em cena a Prefeitura de Porto Alegre, estabelecendo, através da SDHSU, a parceria com o CEDEL para a implantação do Programa Telecentro. Dessa forma, propondo a manutenção do Telecentro, promove uma continuidade ao trabalho já iniciado nesse espaço de inclusão digital. Mesmo com esta nova parceria, o coordenador do Telecentro Lupicinio Rodrigues relata que recebe auxílio da Fundação de Pensamento Digital, no que se refere à qualificação de seus monitores, através de realização de cursos.

### **5.1.5 Reflexos das transições governamentais**

#### ***A) Política pública e a transição de governo.***

O Programa de Inclusão Digital foi recebido pelos coordenadores do governo municipal atual, apresentando 33 Telecentros instalados em diversos pontos da

---

<sup>43</sup> Fundação Pensamento Digital - A Fundação Pensamento Digital é fruto da mobilização de voluntários, empresas e universidades para promoção de projetos educacionais através do uso das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação. A Fundação mobiliza uma rede de parceiros para promover a utilização de computadores e Internet em comunidades de baixa renda, potencializando as ações de desenvolvimento das organizações comunitárias e estimulando a aprendizagem continuada de suas equipes e beneficiados.

cidade. Os coordenadores relatam terem enfrentado dificuldades para garantirem a continuidade do Programa de Inclusão Digital, no início do governo, em 2005, por questões de ordem administrativa e de ordem financeira. Dos 33 Telecentros, 16 deles, embora com a infra-estrutura, computadores e conexão com a Internet, montada e em funcionamento, não possuíam convênio firmado com a Prefeitura. A ausência dessa documentação acarretou a impossibilidade de a Prefeitura realizar os repasses financeiros necessários para pagar as bolsas dos monitores e outras despesas previstas no programa sob sua responsabilidade.

Uma outra dificuldade apresentada por um dos coordenadores da Prefeitura foi a Peça Orçamentária elaborada pelo governo anterior. Esta previa recursos financeiros para o Programa Telecentro somente até março de 2005, isto é, somente para os três primeiros meses do novo governo. Segundo ele, esta atitude poderia gerar um sentimento de descrédito, da comunidade em relação ao novo governo, pois comprometeu o cumprimento da Prefeitura perante as responsabilidades financeiras advindas do Programa, no que se referia ao pagamento dos monitores. O seu entendimento é de que os segmentos políticos deveriam demonstrar mais atenção aos interesses da comunidade em detrimento de seus próprios interesses. Expressa esse pensamento dizendo “*o telecentro não pode ser utilizado como um cavalo de batalha política*” (CCR).

Em um período que abrangeu, praticamente, os dois primeiros anos do governo atual, a coordenação da Prefeitura regularizou as pendências administrativas dos 33 Telecentros recebidos do governo anterior. Inaugurou, nesse espaço de tempo, somente uma unidade operacional do Programa Telecentro, o Belém, que, segundo essa coordenação, foi modelado no período de um ano com o propósito de vir a ser o Telecentro de referência para os demais.

É importante destacar que este novo Telecentro apresenta, como elemento de diferenciação entre os demais Telecentros, a parceria estabelecida com a Fundação Pensamento Digital, que se responsabiliza por capacitar e qualificar seus monitores. O trabalho desenvolvido por essa fundação junto à coordenação do Telecentro Belém é que levou a coordenação da prefeitura a elegê-lo como referência para o programa. Essa mesma fundação, desde 2004, mantém uma parceria com o Telecentro Lupicínio Rodrigues e, segundo a coordenação do

Telecentro, a fundação promove cursos de capacitação e qualificação aos seus monitores.

Considerando esta situação, pode se inferir que a coordenação da Prefeitura talvez tenha perdido um ano criando um modelo que, a princípio, ou já existia, ou levaria um tempo menor para ser construído. Percebe-se, com esta questão, um possível afastamento da coordenação do novo governo com o Telecentro Lupicinio Rodrigues, este instituído no governo anterior, provocando um atraso no desenvolvimento e na implementação de melhorias do Programa Telecentro.

### ***B) Importância das parcerias público-privadas - PPP.***

O orçamento previsto pela Prefeitura, segundo sua coordenação, está assegurado para atender os custos do Programa de Inclusão Digital - Telecentro, até o final do governo atual, restrito a 35 Telecentros. Em vista das demandas recebidas para a abertura de novos Telecentros, a coordenação está desenvolvendo um novo projeto, que visa buscar empresas parceiras que garantam a sustentabilidade do espaço de inclusão digital, responsabilizando-se pelo pagamento da bolsa dos estagiários que venham a assumir o posto de monitores do Telecentro. A Prefeitura responsabiliza-se pela infra-estrutura tecnológica dos computadores, através da assistência da PROCEMPA. O coordenador explica que a Prefeitura não possui recursos para assegurar o pagamento das bolsas aos monitores de novos Telecentros.

Inicialmente, diz um dos coordenadores da Prefeitura, o Programa Telecentro previa que o governo do município assumisse os seus custos, de forma integral, desde a implementação até a manutenção das unidades operacionais do programa - os Telecentros. Entretanto, em sua opinião, esta questão deve ser reavaliada, assumindo o Poder Público a responsabilidade de buscar uma nova organização do programa, baseada em uma parceria público-privada, na qual as despesas, à exceção das que se referem ao atendimento tecnológico, fiquem a encargo do parceiro privado. Desta forma, o parceiro público, no caso o governo municipal, estará buscando garantir a sustentabilidade dos Telecentros, e, conseqüentemente, promover a continuidade da política pública de inclusão digital destinada a comunidades que apresentam um alto índice de vulnerabilidade social e índices baixos em relação às condições de vida, pois segundo o coordenador, “[...] realmente tem que ter mais gente envolvida, agora a continuidade e manutenção

*disso é caro. É o que eu te digo, a questão da inclusão digital ela é muito cara pra tu dares uma continuidade” (CCR).*

### ***C) Modificações na política pública de inclusão digital.***

De acordo com os coordenadores da Prefeitura, o ano de 2007 registrará o salto de qualidade do Programa de Inclusão Digital - Telecentro. A partir da mudança do parque tecnológico dos Telecentros, substituindo os antigos computadores por máquinas novas, da resolução dos problemas administrativos e da criação de um Telecentro – Escola, que promoverá a capacitação dos monitores, os coordenadores acreditam que ocorrerá mudança positiva nas práticas dos Telecentros. Através dessas mudanças, vislumbram a possibilidade de “[...] preparar, capacitar e ‘disputar’ o adolescente, os jovens, a criança, o adolescente, com o tráfico, com o pai explorador, a mãe exploradora” (CPK).

Entretanto, para que esse processo de mudança ocorra, além da nova modelagem do parque tecnológico, os coordenadores da Prefeitura acreditam ser necessário que o Programa Telecentro sofra algumas alterações no decorrer desse ano. As mudanças, a princípio, serão provocadas a partir da formalização de um novo convênio, entre as partes envolvidas: Prefeitura e Associações/Instituições, previsto, inicialmente, para ocorrer em julho de 2007, mediante a troca dos equipamentos velhos pelos novos.

Um aspecto do Telecentro, abordado por um dos coordenadores da Prefeitura, que precisa de uma nova configuração, é o patrocínio de cada Telecentro. Por acreditar que este espaço de inclusão digital implica em investimentos orçamentários significativos, não sendo possível serem bancados pela Prefeitura, será necessário que a própria associação busque parceiros que garantam a sustentabilidade do Telecentro. Esse coordenador diz entender que o papel do Poder Público é não ser paternalista em relação ao Programa de Inclusão Digital, mas fazer com que o próprio programa gere condições para se manter e promover desenvolvimento na sua comunidade.

As parcerias estabelecidas com outras empresas, delegando a estas a sustentabilidade do Telecentro, têm um caráter de supra-importância para a continuidade dessa política de inclusão digital, na medida em que o coordenador afirma que,



[...] o programa Telecentro, ele é um programa muito caro. Porque ele envolve máquinas, envolve pessoas [...] é uma empresa. Hoje, eu tenho, aqui no programa Telecentro, quase 400 máquinas que têm que dar o atendimento, tem 100 monitores. É uma empresa. (CCR).

A necessidade de ampliar o Programa Telecentro, oferecendo mais unidades operacionais do programa, isto é, mais telecentros para a comunidade, também está na fala desse coordenador da Prefeitura. Para ele, não há como retroceder nas ações que promovem a inclusão digital, precisando que diversos segmentos da sociedade se engajem para provocar o crescimento necessário dessas ações.

O coordenador do Telecentro Lupicínio Rodrigues também apresenta a importância de a instituição ter recebido e continuar mantendo este espaço de inclusão digital, pois a manutenção do efetivo de crianças e adolescentes que o CEDEL recebe, hoje, tem uma relação direta com a possibilidade de eles usufruírem desse Telecentro. *“Todos perderiam caso o Telecentro deixasse de funcionar”* (CCE), pois o acesso a ele representa algo muito importante para os jovens da comunidade do CEDEL.

#### **5.1.6 Estratégias para ampliação dos espaços de inclusão digital**

Os coordenadores da Prefeitura relatam que, frente às dificuldades financeiras do governo municipal e com o objetivo de buscar o alinhamento das estratégias para a constituição de mais telecentros, com a estratégia do município - promover uma governança solidária -, é importante a participação, tanto da sociedade civil, quanto do empresariado, no Programa Telecentro. A participação das empresas torna-se possível, na visão desses coordenadores, considerando que as mesmas podem usufruir isenções tributárias legitimadas por programas/projetos de Responsabilidade Social que venham a desenvolver.

Na fala de um dos coordenadores da Prefeitura, a associação de bairro que, ao encaminhar a abertura de um Telecentro também apresentar uma empresa como patrocinadora e mantenedora, sairá com vantagem em relação aos pedidos já recebidos pela Prefeitura. Segundo ele, essa associação *“[...] não está trazendo uma necessidade, ela já está trazendo uma possibilidade”* (CCK). Entretanto, haverá, ainda, um esforço da SDHSU em obter o recurso para a instalação da infraestrutura, isto é, para a instalação dos computadores e para a instalação da rede de conexão, esta última atendida pela PROCEMPA, um órgão do governo municipal.

Um problema, relatado por um dos coordenadores da Prefeitura, a ser resolvido para fomentar a parceria das empresas privadas, junto ao Programa Telecentro, é resgatar o desgaste que a imagem dos Telecentros sofreu, no período inicial do governo municipal atual. Esse desgaste, segundo esse coordenador, é decorrente do descrédito do programa, gerado pela divulgação de problemas financeiros e administrativos, em editoriais da imprensa.

Em relação à interação da política de inclusão digital com outras políticas públicas e sociais coordenadas pela Prefeitura, através da SDHSU, um dos coordenadores da Prefeitura, afirma que, por falta de uma infra-estrutura adequada, isto, até o momento presente, não foi factível. Entretanto, com a instalação dos novos computadores, os Telecentros poderão oferecer cursos de capacitação, por exemplo, para os coordenadores dos Fóruns Regionais de Segurança. Desta forma, na ótica desse coordenador, o programa de inclusão digital poderá interagir com outros programas/projetos coordenados pela SDHSU (Núcleo de Políticas Públicas para as Mulheres, Núcleo de Políticas Públicas para o Povo Negro, Núcleo de Políticas Públicas para os Povos Indígenas, Defesa dos Direitos Humanos) promovendo a inclusão social junto às comunidades.

A coordenação da Prefeitura apresentou a efetivação de integração entre o Programa de Inclusão Digital - GESAC, liderado pelo Governo Federal, através do Ministério de Ciência e Tecnologia, e o Programa Telecentro, liderado pelo Governo do Município. Uma das ações que sinaliza essa integração foi o recebimento de recurso financeiro federal para a aquisição de 500 computadores, em março de 2007, visando à renovação do parque tecnológico dos Telecentros. Outra ação de integração foi a de instalação, pelo Governo Federal, em abril de 2007, de uma antena GESAC em um Telecentro localizado em uma área do município, considerada como de difícil acesso. Com a instalação dessa antena, foi possível estabelecer, no Telecentro, uma conexão com a Internet, o que até então não acontecia, por ausência de tecnologia adequada. A justificativa dessa ausência aponta para a falta de recursos orçamentários previstos para dar conta de demanda tecnológica dos Telecentros.

Considerando que ocorra a mudança prevista, buscando que o setor empresarial assuma a sustentabilidade das unidades operacionais do Programa Telecentro, isto implicará, também, em uma mudança na dimensão da política de

inclusão digital. Esta passa de uma política muito próxima ao conceito de política pública, mantida de forma quase integral pelo Estado, em sua instância municipal, para uma política social, na qual o Estado exerce um papel muito mais de regulador do que de mantenedor da política.

A formulação de políticas públicas tem como objetivo principal garantir, a todos os indivíduos de uma determinada sociedade, o atendimento à suas necessidades básicas tais como educação, saúde, assistência e previdência social.

As políticas sociais, por sua vez, visam minimizar as desigualdades estruturais decorrentes do desenvolvimento sócio-econômico, e as sociedades capitalistas apresentam a tendência de subordinar as políticas sociais às políticas econômicas, por serem, as primeiras, muito dispendiosas ao Estado. São caracterizadas por estarem orientadas para uma redistribuição dos benefícios sociais em um enfrentamento à pobreza e às desigualdades existentes na sociedade (MOROSINI, 2006).

*“[...] o Estado produz as políticas sociais, [...] abrangendo ações nas áreas de saúde, previdência e assistência social, cultural, comunicação e educação [...]”* (MOROSINI, 2006, p.165).

Ambas as políticas, públicas e sociais, são promovidas pelo Estado e, observando os conceitos formulados, pode-se dizer que a fronteira entre a política pública e a política social reside no fato de que a primeira visa atender às necessidades de toda a coletividade e tem, no Estado, o seu gestor, enquanto a segunda redistribui benefícios sociais buscando atender um segmento da coletividade, podendo ter, no Estado, o seu gestor, ou não.

### **5.1.7 Telecentro, prevenção à violência**

Nas conclusões desta primeira dimensão, Política Pública de Inclusão Digital, a pesquisadora acredita que dois pontos merecem destaque: o enfoque de prevenção à violência e criminalidade, que é dado ao Programa Telecentro pela coordenação atual e a opção estratégica da SDHSU de buscar a garantia de continuidade de oferta dos espaços de inclusão digital às comunidades mais carentes através das PPP.

As tecnologias de informação e comunicação, atualmente, fazem-se presentes em todos os setores da vida social, estão inseridas em todas as atividades, desde a medicina até a economia, alterando e, por que não dizer, até mesmo, moldando a forma como os indivíduos percebem e interpretam o mundo e a palavra mais encontrada, quando se fala dessas tecnologias, é interatividade.

Pode-se entender como interatividade algo que, nos dias atuais, protagoniza a organização do mundo. As redes sociais estão sendo mediadas, cada vez mais, pela interatividade digital. Conversa-se, consome-se, brinca-se, estuda-se, ama-se, pela interatividade estabelecida pelas redes digitais, pela Internet. A interação não se dá apenas com os equipamentos, com o computador, mas com as informações veiculadas por eles.

*“A Internet já é hoje, em 2000, um fenômeno hegemônico, embora ainda minoritário. Em breve, ela será percebida como uma infra-estrutura banal, como as redes de água, luz ou telefone”* (LEMOS, 2002, p.11).

Levar em conta a dimensão técnica da vida cotidiana significa dirigir nosso olhar ao mundo da vida. Esta é uma tentativa de reconhecer a técnica no campo da cultura. Se na modernidade prevaleceu o imaginário da homogeneização e da racionalidade instrumental, a época atual impõe uma atitude complexa do fenômeno técnico (LEMOS, 2002, p.19).

No manifesto, constituído de oito pontos, do movimento tecnorealista, surgido nos Estados Unidos, em 1998, encontra-se, no seu terceiro item, o entendimento do papel do governo em relação à fronteira eletrônica, pois *“como representante das pessoas e guardião de valores democráticos, o Estado tem o direito e a responsabilidade de ajudar a integrar o ciberespaço à sociedade convencional.”* (LEMOS, 2002, p.271).

Para Sorj (2003), o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação se dá na medida em que estas tendem a aumentar as desigualdades sociais, considerando que a apropriação das mesmas se dá pelos setores mais ricos da população. Assim, diz esse autor,

[...] a luta contra a exclusão digital não é tanto uma luta para diminuir a desigualdade social, mas um esforço para não permitir que a desigualdade cresça ainda mais com as vantagens que os grupos da população com mais recursos e educação podem obter pelo acesso exclusivo a esse instrumento (SORJ, 2003, p.62).

Considerando as abordagens dos autores, em relação à imbricação da exclusão digital e exclusão social, e analisando as questões abordadas pela coordenação do Programa Telecentro, junto à Prefeitura de Porto Alegre, quanto aos objetivos do Programa, em especial, aqueles relacionados com a possibilidade de prevenir e reduzir a violência, cabe salientar, ainda, as idéias apontadas por Campos (2004) sobre a heterogeneidade social das metrópoles.

No ano de 2000, segundo as informações de Campos (2004), em nove regiões metropolitanas, entre as quais encontrava-se Porto Alegre, moravam, aproximadamente, um terço dos brasileiros. Nos últimos 20 anos, ocorreu uma redução do número de postos de trabalho formais, em todas as nove metrópoles, sendo que, em Porto Alegre, este percentual de redução atingiu a ordem de 19,5%. Em paralelo a este encolhimento do mercado de trabalho, que repercute no aumento das desigualdades sociais, o índice de violência aumentou drasticamente nas regiões metropolitanas, sendo que o número de homicídios por 100 mil habitantes, em Porto Alegre, revelou crescimento de 246,3%.

Os números apontados por Campos (2004) são preocupantes e sentidos, principalmente, nos locais em que o poder público se encontra mais próximo da comunidade, no caso, as metrópoles. Com isto, é possível entender e aliar-se, tanto à preocupação demonstrada pela SDHSU em relação à violência instituída em Porto Alegre, quanto às estratégias por ela elaboradas, para combatê-la, promovendo programas, entre eles, o Programa Telecentro, que visem interferir no seu aumento progressivo.

A violência, dada a ausência de uma política de segurança pública eficaz e ações sociais e ordenadoras do Estado, geralmente sufoca a população que não possui quaisquer meios de defesa. E, talvez o mais triste, a pobreza, a concentração de jovens e a ausência de oportunidades nas áreas intramunicipais oficiais mais sofridas tornam a juventude muito vulnerável à criminalidade e à cooptação por atividades ilegais (CAMPOS, 2004, p.97).

Outro ponto importante relatado nas entrevistas, e que cabe uma reflexão, é quanto à possibilidade de descontinuidade do Programa Telecentro, promovido pelo governo municipal, considerando o aspecto de transitoriedade desse último e a proposta de que o programa possa ser mantido, não mais por esse governo, mas

por empresas do município, indicadas pelas próprias associações que acolhem as unidades operacionais do Telecentro.

No Plano de Trabalho (s.d.) analisado, é identificado como um dos objetivos específicos do Programa Telecentro, “[...] *promoção da educação para a cidadania, através de oficinas de microinformática voltadas à promoção da cidadania [...]*”.

Ao trazer uma definição de cidadania que considera a combinação de três elementos,

[...] (1) a posse de certos direitos, assim como a obrigação de cumprir certos deveres em uma sociedade específica; (2) pertencer a uma comunidade política determinada (normalmente o Estado) e (3) a oportunidade de contribuir da vida pública dessa comunidade através da participação (GARCIA e LUKES, citados por LEAL, 2005, p.1285).

Ao indivíduo cabe somente pensar em atingir uma cidadania plena, através da sua participação, da sua luta e do seu empenho; pode-se pensar que este mesmo indivíduo deve participar, com o Estado, na busca, primeiramente, de alternativas que minimizem a exclusão social, pois esta impede o exercício da cidadania.

A expressão educação para a cidadania não pode ser interpretada como uma redação fortuita, pois,

[...] não há dúvida de que o conhecimento é a grande força para o desenvolvimento da cidadania de qualquer país, inclusive no sentido de tomada de consciência de si mesmo e de sua importância para a comunidade. [...] Cidadania e educação caminham juntas, são indissociáveis (LEAL, 2005, p.1290).

Uma educação para a cidadania, pelo seu caráter holístico, requer o desenvolvimento de uma série de competências transversais e, entre as citadas por Leal (2005), encontra-se a “*competência cibernética, que supõe um conjunto de conhecimentos e habilidades para um uso autônomo, correto e controlado das novas tecnologias de informação*”.

A princípio, quando surge o termo educação, é comum que se reporte ao conceito de ensino. É importante lembrar o artigo 205, da Constituição Brasileira, que diz o seguinte: “*A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno*

*desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho” (LEAL, 2005, p.1295).*

Desta forma, parece que a estratégia da coordenação do Programa Telecentro, em buscar o apoio do segmento empresarial para a sustentabilidade da política de inclusão digital, é totalmente cabível e pertinente, desde que, ao Estado, nesse caso o governo municipal, caiba a responsabilidade de garantir, em uma gestão participativa, o fomento à manutenção, ao desenvolvimento e à ampliação do programa de inclusão digital.

Em termos práticos, temos de aprender a construir uma sociedade economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente sustentável. E temos de fazê-lo articulando Estado e empresa no quadro de uma sociedade civil organizada. A palavra-chave, uma vez mais, não é a opção entre um ou outro; é a articulação do conjunto (DOWBOR, 2001, p.30).

O Programa Telecentro precisa considerar, em seus objetivos, não só a promoção de um espaço moderno às comunidades, através da disponibilidade de computadores e do acesso a Internet. A promoção de projetos com vistas a uma educação social, uma preocupação com os aspectos pedagógicos e com a formação e capacitação dos monitores, devem conformar o objetivo macro a ser perseguido pela coordenação do Programa Telecentro, seja este mantido, de forma integral pelo governo municipal, ou por uma Parceria Público-Privado, as PPP.

## **5.2 GESTÃO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA - 2ª DIMENSÃO**

Nesta dimensão são apresentados informações e argumentos que remetem à Gestão Administrativa e Financeira do Programa Telecentro. Encontram-se, no escopo dessa gestão, aspectos que dizem respeito às responsabilidades dos coordenadores, em suas duas instâncias, Prefeitura e associação, as dificuldades enfrentadas pela coordenação do governo municipal ao assumir o programa de inclusão digital, as decisões e estratégias por ela empregadas para viabilizar a continuidade do programa. Também são apresentadas as manifestações da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues quanto à atuação da coordenação da Prefeitura.

Com base no conjunto de informações apresentadas nessa dimensão, ao seu final, são encaminhadas algumas ponderações e reflexões decorrentes do processo de análise dos relatos das coordenações do Programa Telecentro.

### **5.2.1 Responsabilidades no Programa Telecentro**

Analisando o documento “Convênio”, que formaliza a parceria do Programa Telecentro, são identificadas as responsabilidades das partes que formam essa parceria, em caráter individual e mútuo. Estas responsabilidades, ao serem apresentadas, a seguir, estão relacionadas com questões afins relatadas pelos coordenadores do programa quando da realização de suas entrevistas. Desta forma, pretendeu-se, através de um cruzamento entre as informações escritas e as informações obtidas nas entrevistas, identificar a coerência entre as responsabilidades previstas e as realizadas.

#### **5.2.1.1 Responsabilidades da Prefeitura**

Com referência às responsabilidades assumidas pela Prefeitura, através da interveniência da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana - SDHSU, pode-se dizer que este tem, como atribuições a serem executadas: (1) promover a formação continuada e acompanhamento, tanto dos monitores quanto dos coordenadores; (2) fiscalizar a execução do convênio; (3) gerir as informações do Programa Telecentro, disponibilizadas ou armazenadas em mídias digitais (página do Portal da Prefeitura Municipal, na Internet, sistema de informações gerenciais, banco de dados); (4) garantir o cumprimento das regras para a utilização, tanto dos espaços de inclusão digital quanto da escola de formação dos monitores e coordenadores dos Telecentros; (5) atender, prontamente, demandas em relação à manutenção do parque de máquinas de propriedade da Prefeitura Municipal de Porto Alegre; e (6) custear a implantação da rede lógica nos novos Telecentros, a rede de dados e a manutenção da conexão da Internet.

Nas entrevistas com os coordenadores da Prefeitura, como será apresentado a seguir, foi possível perceber que o conhecimento sobre as respectivas atribuições encontra-se presente, embora os relatos também afirmem que parcela significativa delas não está sendo realizada.



Quando um dos coordenadores da Prefeitura foi questionado quanto a uma possível avaliação da qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelos monitores, nos Telecentros, a resposta encaminha à conclusão de que a atribuição de número (1) - promoção da formação continuada dos monitores e coordenadores e seu acompanhamento; e a atribuição de número (4) – garantia do cumprimento das regras para a utilização dos espaços de inclusão digital e da escola de formação dos monitores e coordenadores, não estão sendo atendidas, embora esta falta de atendimento seja preocupante, pois segundo ele, “*não, isso não tem, porque ele não tem uma formação, ele (o programa) nunca teve. Então, isso é uma das nossas maiores preocupações*” (CCK).

Essa situação também é relatada pela coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, quando esta diz,

[...] tem a responsabilidade de dar formação para estas estagiárias. E isso não acontece. Teve, lá no início do ano, um curso no Senac, mas era um curso mais para gestor social do que propriamente para a função específica de monitores. Essa é uma reclamação, até hoje, das estagiárias. (CCE).

Quanto à atribuição de número (2) – fiscalização da execução do convênio, na fala da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, percebe-se *um certo* descontentamento com a atuação da coordenação da Prefeitura em relação ao programa.

Outra questão que até hoje que, pra mim, fica em haver, é a própria questão do acompanhamento da secretaria, que não existe [...] acompanhamento que eu digo de termos reuniões para construirmos isso. Tem várias questões atuais que não são efetivadas, nem cumpridas [...]. (CCE).

No acesso à página da SDHSU, no Portal da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, em 9 de junho de 2007 (conforme Anexo B), identifica-se que as datas que ali constam podem levar as pessoas, que consultam a página, a acreditarem em uma desatualização das informações, pois as respectivas datas são referentes a 30/07/2004 e 19/06/2006. Se, de fato, ocorre um processo de desatualização das informações, a coordenação da Prefeitura estaria, também, comprometendo o atendimento da atribuição de número (3) – gerenciamento das informações do

Programa Telecentro, disponibilizadas através do Portal da Prefeitura de Porto Alegre.

Em relação ao atendimento da atribuição de número (5), que se refere ao pronto atendimento aos chamados das associações que acolhem os Telecentros para dar manutenção ao parque de máquinas, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, relata que:

O equipamento é da PROCEMPA, que está dando toda essa manutenção, mas nem sempre funciona, porque se faz um chamado e nem sempre esse chamado é atendido, há um período que se espera e acaba que tem que estar intermediando com a Secretaria e as coisas não acontecem. É uma coisa meio desgastante até. Agora mesmo, a gente está sem um computador desde dezembro ou janeiro do ano passado, que não foi solucionado. Não existe um atendimento comprometido. (CCE).

Essa declaração leva a pensar que, ao menos quando se refere ao Telecentro em questão, não há uma conformidade entre a teoria e a prática. Se considerarmos o tempo que o computador encontra-se a espera de manutenção, até a data de hoje, já se passaram mais de um ano e meio, e esse tempo não remete a um conceito de prontidão de atendimento às demandas das associações.

Em contrapartida, nas entrevistas com os coordenadores da Prefeitura, estes sinalizam que a Prefeitura traz para si a responsabilidade de garantir a qualidade da infra-estrutura tecnológica no Programa de Inclusão Digital. Esta qualidade é pré-requisito para que as associações ou instituições possam apresentar resultados dos trabalhos desenvolvidos nos Telecentros. E, acreditando estar atendendo a essa responsabilidade, essa coordenação afirma que irá cobrar a apresentação desses resultados, não só das associações que acolhem os Telecentros, mas também das comunidades.

Resta, a princípio, a análise das questões de responsabilidade financeira que, tanto pelas informações obtidas junto à coordenação da Prefeitura, quanto à coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, parecem estar sendo cumpridas. Entretanto, para a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a função da Prefeitura precisa avançar em questões que não sejam somente de ordem financeira.

Tem várias questões atuais que não são efetivadas, nem cumpridas, que é de estar construindo um conselho gestor pra ser

realmente um equipamento que garanta esse atendimento à comunidade, que não seja uma coisa meramente de repasse de recursos, a gente faz a gestão desses recursos, faz o atendimento e fica nisso [...]. (CCE).

A responsabilidade financeira da Prefeitura passa pelo atendimento da atribuição de número (6) – custear a infra-estrutura tecnológica dos Telecentros, como também pelo pagamento de até três bolsas de estudo para os estagiários que realizam a monitoria nos Telecentros.

A coordenação da Prefeitura apresenta que foi definido como prioridade em sua gestão, durante dois anos, desde que assumiu o programa, atender aos problemas administrativos e financeiros do Programa Telecentro. A princípio, relata serem, estes problemas, de ordem jurídica e financeira, visto não existirem contratos formalizados com cerca de 16 Telecentros e, com isto, terem enfrentado muitas dificuldades em realizar os repasses para cumprir as questões financeiras sob sua responsabilidade.

Considerando estes problemas terem tomado, praticamente, a metade do tempo dessa coordenação, pois o mandato dos governos municipais é estabelecido pela Constituição Federal em quatro anos, acreditamos que as informações obtidas quanto aos mesmos merecem um destaque em relação ao universo de atribuições sob a responsabilidade da Prefeitura.

#### 5.2.1.2 Responsabilidades Financeiras da Prefeitura

O primeiro ano de um governo é caracterizado por uma situação em que, o seu orçamento é elaborado pelo governo anterior. Para a administração do Programa de Inclusão Digital, isto foi um fato gerador de problemas, pois no início de sua gestão, os recursos orçamentários previstos para esse programa atendiam somente a 17 dos 33 Telecentros em funcionamento e, durante os primeiros três meses do ano, ou seja, até março de 2005, o atendimento para, unicamente, 17 Telecentros decorreu da ausência de convênio firmado, formalmente, com os 16 restantes.

Com a troca de governo, em 2005, o recurso orçamentário para o Programa de Inclusão Digital somente se viabilizou em meados de julho desse mesmo ano. Em vista desse atraso, a Prefeitura deixou de repassar, para as associações, as verbas destinadas ao pagamento das bolsas dos estagiários, os monitores nos Telecentros.

Até junho de 2005 os Telecentros, ou são fechados por falta de recurso, ou são mantidos pelas próprias associações ou instituições. O Telecentro Lupicinio Rodrigues não abriu suas portas, atendendo, de forma precária, somente seu público interno. Aguardou até o mês de junho para, ao contratar suas duas estagiárias, alunas do curso de Pedagogia na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUCRS, estar em condições de atender a comunidade.

Segundo a coordenação da Prefeitura, o atraso no pagamento dos monitores foi consequência de inadequações do formato inicial do programa, concebido pelo governo anterior. A contratação dos monitores, além do pagamento do valor da bolsa-estágio implica, também, em cumprir com todas as obrigações trabalhistas decorrentes do tipo de contrato em questão e, na visão da coordenação atual, não pode ser realizada pelas associações ou instituições que acolhem os Telecentros, pois estas não têm uma natureza jurídica que as caracterize como empresa. Esse atraso provocou repercussões negativas, junto às associações e à sociedade, pois foi matéria em jornais de ampla circulação no município.

Pelo menos 15 dos 33 telecentros da Capital estão sem receber a verba mensal que deveria ser repassada pela Prefeitura. O dinheiro serve para o pagamento dos monitores. Sem receber os R\$1.080,00 mensais desde março, a Ação Social Dom Orione, na Grande Cruzeiro, obrigou-se a fechar as portas na segunda-feira. Desde então, os 12 computadores usados por 1,2 mil pessoas da comunidade por mês estão desligados. (ZERO HORA, outubro 2006, p.54).

Se considerarmos que o governo municipal assumiu, em janeiro de 2005, e a matéria, divulgada pela Zero Hora, apresenta a data de outubro de 2006, passados um ano e 10 meses, constata-se que as dificuldades administrativas e financeiras ainda não tinham sido dirimidas. Tomando como média, para os 15 Telecentros que não receberam da Prefeitura a verba por vários meses, o número de pessoas da comunidade citada na respectiva matéria, teríamos, aproximadamente, 18 mil pessoas desatendidas, caso todos tivessem fechados suas portas. Há de se considerar que deveria ter havido uma dinâmica diferenciada no atendimento desses problemas, para que o impacto pudesse ser minimizado.

Para a manutenção dos Telecentros, no ano de 2005, foram necessárias várias ações, entre elas, buscar junto a Secretaria Nacional de Segurança Pública, reprogramação de verba de outros programas para suprir o déficit do orçamento

previsto para o Programa de Inclusão Digital. Com a dotação orçamentária garantida para o ano de 2005, a coordenação da Prefeitura inicia a regularização dos documentos, ou convênios, dos 16 Telecentros.

O convênio firmado entre a Prefeitura Municipal, através da SDHSU, a Associação ou Instituição e a PROCEMPA, para a abertura de um Telecentro, registra as responsabilidades de cada um dos seus integrantes. Uma delas refere-se ao repasse, pela SDHSU, do valor da bolsa de, no máximo, três monitores contratados pela associação ou instituição. A associação, ao contratar de forma direta, descaracterizava a função de estagiário do monitor, tornando-se necessário realizar o pagamento das obrigações trabalhistas desse contrato de trabalho. Além disso, segundo a coordenação da Prefeitura, *“o Telecentro não é um espaço de emprego, é um espaço educativo. Nós não podemos cancelar tal coisa”* (CCR).

O espaço de inclusão digital deve, de fato, ser um espaço educativo, mas para tal precisa ter alunos e, para que estes possam aprender, é necessário ter alguém que seja o facilitador dessa aprendizagem. Considerando as diferentes experiências espalhadas pelo Brasil em relação à configuração de Telecentros, foi possível observar que a monitoria pode ser exercida através de várias formas, entre elas, voluntariado (no caso do Comitê de Democratização da Informação)<sup>44</sup>, estágio (no caso do Programa Telecentro) ou como trabalho (no caso do Programa Sampa.Org)<sup>45</sup>. Não há um modelo único de Telecentro, como apresenta o texto que segue: *“Os modelos de telecentros deverão se adaptar aos diversos contextos locais e deverão ser desenvolvidos diretamente pelo setor público com o apoio das ONG’s e empresas”*. (SORJ, 2003, p.75).

---

<sup>44</sup> Comitê de Democratização da Informação- CDI: O Comitê para Democratização da Informática é uma organização não-governamental sem fins lucrativos que, desde 1995, desenvolve o trabalho pioneiro de promover a inclusão social utilizando a tecnologia da informação como um instrumento para a construção e o exercício da cidadania. Através de suas Escolas de Informática e Cidadania, criadas principalmente em parceria com organizações comunitárias, o CDI implementa programas educacionais no Brasil e no exterior, com o objetivo de mobilizar os segmentos excluídos da sociedade para a transformação da sua realidade. Disponível em <<http://www.cdi.org.br>>.

<sup>45</sup> Programa Sampa.Org - projeto criado pelo Instituto Florestan Fernandes (IFF), em 2002, credenciado por ser um projeto de inclusão digital na periferia de São Paulo, com milhares de pessoas cadastradas, oferece em seus Telecentros diversos cursos de capacitação, na busca da criação de uma rede pública de comunicação e informação.

Segundo a coordenação da Prefeitura, não estavam sendo cumpridas as formalidades necessárias para o pagamento dessas obrigações trabalhistas e, portanto, não ocorrendo uma prestação de contas das associações junto à Prefeitura, de forma adequada. Foi necessária uma modificação na forma de contratação dos monitores, o que levou cerca de um ano para ocorrer. Nesse período, a Prefeitura passou o repasse que era no valor de R\$ 900,00 para três monitores, para R\$ 1.080,00, visando que a associação pudesse, ao cumprir com o pagamento dos encargos trabalhistas, não ser penalizada por futuros problemas jurídicos.

A solução dada a esse problema, pela coordenação da Prefeitura, foi realizar a contratação dos monitores através do Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE, embora estes continuem sendo escolhidos e encaminhados pelas comunidades as quais os Telecentros atendem.

Embora as literaturas existentes, sobre os Telecentros, encaminhem a idéia de que, é significativo que os monitores possam ser representantes da própria comunidade à qual o Telecentro esteja a serviço, este monitor precisa atender um mínimo de pré-requisitos para o exercício de suas atividades nesse espaço de inclusão digital. Independente do vínculo trabalhista que esse monitor venha a ter com o Programa Telecentro, ele será o mediador e o facilitador do processo de aprendizagem do usuário através das tecnologias de informação e comunicação.

Fazendo uma analogia do Telecentro com o Laboratório de Informática Escolar, o monitor do Telecentro, assim como o do laboratório escolar, não pode prescindir de uma formação e qualificação que o habilite a mais do que treinar os usuários ao uso das tecnologias, auxiliá-los a aprender uma nova forma de construir conhecimento e a desenvolver novas competências, como: “*capacidade de inovar, criar o novo a partir do conhecido, adaptabilidade ao novo, criatividade, autonomia, comunicação*”. (MERCADO, 2002, p.13).

Portanto, sendo a indicação do monitor, da comunidade na qual o Telecentro se insere, há a necessidade de um perfil e de um currículo mínimo para que esse possa desempenhar suas funções no espaço de inclusão digital.

Atualmente, o Telecentro que for inaugurado, encaminha seus estagiários ao CIEE e a contratação desses é feita por esse centro. A mudança no procedimento,

segundo a coordenação da Prefeitura, trouxe benefícios relativos à: (1) agilidade de pagamento, pois os estagiários recebem, por depósito, em conta corrente própria, até o quinto dia útil do mês; (2) diminuição dos custos para a manutenção dos monitores, tendo havido uma diminuição do valor das três bolsas, de R\$ 1.080,00 para R\$ 990,00; (3) prevenção de reclamações trabalhistas, oriundas do trabalho realizado pelos monitores; e (4) os monitores podem usufruir alguns benefícios concedidos pelo próprio CIEE, como desconto em farmácia e supermercado.

Ainda que a coordenação tenha modificado o sistema de contratação dos monitores, um número pequeno de Telecentros, ainda não o adotou, mantendo, dessa forma, os seus monitores contratados pela própria associação ou instituição. Dos 33 Telecentros que a coordenação atual herdou, do governo anterior, 26 passaram a ter seus monitores contratados por essa nova modalidade, enquanto sete continuam com o formato antigo. Segundo a coordenação da Prefeitura, a adesão desses remanescentes à nova modalidade é uma questão de tempo.

O Telecentro Lupicínio Rodrigues integra esta pequena parcela. Em razão dessa situação, a coordenação da prefeitura relata ocorrerem, ainda, atrasos de um a dois meses no procedimento de repasse de verbas para que as instituições paguem os seus monitores, caso esses não tenham sido encaminhados pelo CIEE. Identifica a burocracia existente no sistema público como causadora desses atrasos, pois, para o recurso chegar até o seu destino, no caso, as contas bancárias em nome das instituições que acolhem os Telecentros, há o envolvimento de vários órgãos do município.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues confirma as informações fornecidas pela coordenação da Prefeitura, no que diz respeito às dificuldades enfrentadas até os dias de hoje, para proceder ao pagamento dos monitores, pois relata, em sua entrevista, datada em março de 2007 que, *“tem um repasse mensal que, no momento, está com dois meses de atraso, [...]”*. (CCE).

Entretanto, diz, também, que a responsabilidade da Prefeitura, enquanto parceira do programa, não pode ficar restrita a questões financeiras. Precisa também haver, por parte desta, envolvimento nas questões educativas.

*“Os contras têm esse abandono, essa questão de formação educativa, acompanhamento, avaliação, que, se tem, a gente não faz parte deste processo. É uma política, assim, de equipar [...] um recurso [...]”* (CCE).

O pensamento da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues parece ser compartilhado pela coordenação da Prefeitura, pois, segundo seu relato, atualmente, após a resolução desses problemas administrativos e financeiros, acredita que está na hora de resolver as questões educativas. Embora reconhecendo como um fator importante, até o momento, isto é, após dois anos da nova administração ter assumido, a educação, no Programa de Inclusão Digital, não foi alvo de ações de melhorias.

Em uma Sociedade do Conhecimento, na qual as tecnologias da informação e comunicação encontram-se cada vez mais inseridas, pensar em programas de inclusão digital construídos com a proposta de proporcionar somente o acesso, torna-se insuficiente, podendo transformar os espaços de inclusão digital em *lan houses* gratuitas. Cabe aqui considerar que:

A idéia de ensino aberto ao jovem e à sua comunidade deve ser incorporada a qualquer programa de inclusão digital e alfabetização tecnológica. O combate à exclusão não se resume ao ensino popular de informática ou a cursos rápidos de montagem de computadores. É necessário ir além. (SILVEIRA, 2003, p.28).

Uma outra ação, além daquela que modificou a forma de contratação dos monitores, apresentada pela coordenação da Prefeitura, foi referente a uma negociação que manteve junto ao Governo Federal. Como resultado dessa negociação foi obtido a liberação do recurso financeiro de R\$ 500.000,00 destinado à compra de computadores que visam substituir as máquinas sem condições de uso instaladas em Telecentros existentes ou para equipar novos Telecentros. Esta orientação foi homologada pelo diretor de ações regionais do Ministério de Ciência e Tecnologia. A coordenação da Prefeitura entende esse resultado como uma grande concessão do Governo Federal,

[...] porque não é todo dia que se consegue, para inclusão digital, meio milhão. Porque tem outras prioridades entendidas pela sociedade, pessoas passando fome, pessoas sem casa...Então, pra tu conseguires um valor desses, só pra compra de equipamentos, foi um grande ganho [...]. (CCR).



A ação do governo federal poderia, ao contrário da idéia de concessão, tratar-se de uma articulação entre esses dois poderes, União e o Município, em prol do fortalecimento dos programas de inclusão digital do país. Em Silveira (2003), é sinalizada a necessidade da articulação das esferas governamentais quanto aos planos de inclusão digital quando este diz que,

Cabe ao Estado, em suas três esferas de governo (municipal, estadual e federal), articular e implementar planos de inclusão digital que busquem ampliar a cidadania a partir do uso intensivo das tecnologias da informação, inserir as camadas mais pauperizadas na sociedade da informação e do conhecimento e tornar o acesso à rede mundial de computadores em direito básico. (SILVEIRA, 2003, p.43).

O ano de 2006 inicia com as questões administrativas dos Telecentros, regularizadas e com o orçamento prevendo todos os dispêndios da Prefeitura com o Programa de Inclusão Digital. Para a coordenação da Prefeitura, esta foi uma grande vitória, pois o programa teve que disputar os recursos financeiros com necessidades prementes apresentadas por outras secretarias do município. Esta previsão orçamentária está limitada ao ano em que o governo municipal finaliza seu mandato, ou seja, daqui a pouco mais de um ano, em 2008.

É possível verificar, junto à coordenação da Prefeitura, a preocupação quanto à manutenção do Programa de Inclusão Digital, considerando que o governo municipal continue respondendo pela sua sustentabilidade, visto as questões financeiras ora apresentadas. Segundo essa coordenação, *"eu acho que a dificuldade maior é tu consegues dar um andamento nessa direção. Porque o governo acaba o ano que vem. Eu espero que haja uma continuidade."* (CCR).

Uma idéia apresentada em um artigo sobre os Telecentros, aborda sobre a sustentabilidade econômica dos Telecentros, dizendo que,

Como serviço social, o financiamento das atividades de um telecentro pode ser assumido como parte do orçamento público de outros setores sociais (educação, saúde, cultura), para garantir a continuidade de sua missão de desenvolvimento. (DELGADILLO, 2002, p.14)

A pesquisadora acredita que essa idéia possa vir a ser uma estratégia que a coordenação atual possa adotar, visando à continuidade e a ampliação do Programa Telecentro, mesmo após findar o mandato do governo atual. Ao invés de disputar os

recursos financeiros com outras secretarias do município, estas, em conjunto, seriam responsáveis pela manutenção do programa, em uma ação interdisciplinar, estando desde já, prevista em suas dotações orçamentárias, uma conta com recursos financeiros destinados ao Programa Telecentro.

Esta estratégia encaminha à implementação de uma visão de compartilhamento e não de concorrência, entre as várias políticas públicas voltadas ao atendimento das prioridades da população do município de Porto Alegre, englobando desde questões financeiras até a elaboração de projetos educativos.

#### 5.2.2.2 Responsabilidades das associações que acolhem os Telecentros

A responsabilidade das associações que acolhem os Telecentros, prevista no convênio firmado com a Prefeitura, segundo a coordenação da Prefeitura, abrange: (1) disponibilizar espaço físico para instalar os computadores e receber os usuários; (2) arcar com as despesas decorrentes da manutenção do espaço, como exemplo, água, energia elétrica; (3) prestar contas dos recursos repassados pela Prefeitura; (4) custear e dar manutenção ao hardware; (5) garantir que não seja cobrado nenhum tipo de contribuição obrigatória para o uso do espaço de inclusão digital pelas comunidades; (6) custear e dar manutenção ao prédio; (7) disponibilizar espaço durante seis dias na semana por doze horas diárias (pode ser feita a opção de, sábado ou domingo, para o sexto dia).

As associações também têm o compromisso, junto a SDHSU, de administrar os cursos oferecidos pelo Telecentro, qualificando os seus usuários e os seus monitores e fornecer informações, através do registro no sistema de informações gerenciais, demonstrando de forma quantitativa, o perfil dos usuários e o uso que estes fizeram do Telecentro.

Quando eu digo, não é cobrar recursos, mas é cobrar a responsabilidade, dados estatísticos, quantos freqüentam, quem tá freqüentando, qual é a raça, qual é a etnia, qual é a idade, quantos nós formamos, qual é o resultado obtido naquela comunidade. (CCK).

Nos dias atuais, a coordenação da Prefeitura diz ainda não exigir essas informações das associações, por entender que os Telecentros não apresentam condições necessárias para que isto possa ser cobrado com rigor. Este

entendimento tem sua origem na sistemática de registro de informações vigentes, pois os registros, à exceção do Telecentro Lupicínio Rodrigues, são realizados de forma manual.

Embora a capacitação e formação dos monitores sejam de responsabilidade da Prefeitura, como esta não se encontra em condições de atender a referida questão, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues informa que conta com o apoio e auxílio da Fundação Pensamento Digital no que se refere à capacitação de seus monitores. Esses já participaram de cursos coordenados por essa fundação, utilizando os conhecimentos adquiridos nesses cursos nesse Telecentro.

Entretanto, no Telecentro Lupicínio Rodrigues, encontra-se a descoberto o oferecimento de cursos de capacitação à comunidade. Talvez isto ocorra por este oferecimento não ser uma responsabilidade individual, mas uma responsabilidade mútua, precisando contar com a Prefeitura para sua viabilização. Como já foi visto que a Prefeitura não está conseguindo atender à questão educativa nos Telecentros, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues entende não possuir, de forma isolada, as condições necessárias para a promoção desses cursos.

Nas questões financeiras, a associação ou instituição que acolhe o Telecentro é responsável por manter os custos de fatores que garantam o funcionamento do espaço de inclusão digital, por exemplo, a luz elétrica, água. Segundo a coordenação da Prefeitura, a energia elétrica é um dos custos mais elevados para as instituições, pois é necessário manter, por um período de 10 a 12 horas, o número de computadores instalados no Telecentro. Esse, em sua percepção, é um problema que esses parceiros da prefeitura, nesse programa, enfrentam.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues confirma a sua responsabilidade em manter os custos que garantam o funcionamento do espaço físico, informando que a Prefeitura continua com atrasos, de um a dois meses, para efetivar o pagamento dos monitores. Também informa, ser a prefeitura, a responsável pelo pagamento, junto a PROCEMPA, da conexão dos computadores com a Internet.

Embora esteja redigido que não é possível cobrar nenhum valor dos usuários para que estes utilizem os recursos oferecidos nos Telecentros, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues diz que a instituição cobra uma taxa de R\$ 0,10 para

cada folha impressa pelos usuários. A razão de tal taxa existir é porque a instituição que acolhe esse Telecentro relata não ter condições financeiras para arcar com essa despesa e por ter uma orientação de que o programa se torne auto-sustentável.

### **5.2.3 Funcionamento do Programa Telecentro**

#### ***A) Gerenciamento do acesso aos Telecentros.***

O gerenciamento do acesso aos Telecentros, com exceção do Telecentro Lupicínio Rodrigues, é realizado de forma manual, o que é comentado pela coordenação da Prefeitura como algo, no mínimo, estranho, visto este ser um espaço ocupado pelas tecnologias de informação e comunicação. Esse estranhamento deve-se ao fato de que estas tecnologias oferecem possibilidades de informatizar todo e qualquer processo, inclusive um sistema gerencial.

No Telecentro Lupicínio Rodrigues, a PROCEMPA instalou, a título de teste-piloto, um sistema de informações gerenciais, armazenando, em um Banco de Dados, as informações cadastrais de todos os usuários que freqüentam o Telecentro do CEDEL. A idéia é implantar esse sistema em todos os Telecentros com o objetivo de apurar dados quantitativos em relação ao uso do espaço de inclusão digital.

É o sistema gerencial que nós vamos implementar em todos os telecentros. Com isso, tu vais saber quantas pessoas procuram o telecentro na semana, no mês e no ano. Por quais os motivos eles estão procurando os telecentros e nós vamos saber exatamente quantas pessoas, quantos usuários estão utilizando o espaço do telecentro. (CCR).

O propósito do sistema de gerenciamento, em teste, no Telecentro Lupicínio Rodrigues, é extrair desse Banco de Dados informações pessoais dos usuários, quais as ações que os mesmos desenvolvem no Telecentro, quais os motivos que os levam a usar o espaço de inclusão digital, entre outros. Com base nessas informações, a coordenação da Prefeitura entende ser possível definir o perfil do público que freqüenta os Telecentros, e acredita que este perfil servirá como subsídio importante para embasar o trabalho de capacitação e formação dos monitores, a ser realizado pela Fundação de Pensamento Digital.

Estabelecendo uma relação comparativa, na qual, as funções a serem desempenhadas pelos monitores ficam muito próximas a dos professores, a coordenação da Prefeitura, ao buscar como base para uma preparação pedagógica

dos monitores o perfil do público que frequenta os Telecentros, demonstra a preocupação em promover uma educação que observa um dos princípios da educação holística, que é ter os seus usuários como centro do processo educativo, uma educação centrada no seu público.

Assim, a educação holística está “centrada no estudante”, o que obriga a proporcionar a ele uma variedade de opções, perspectivas e estratégias para explorar seu potencial oculto, pois reconhece que a aprendizagem efetiva sempre se baseia na experiência, começando pela experiência de vida, das reflexões, compreensões e contextos dos próprios estudantes. (YUS, 2002, p.40).

O cadastro desses usuários, nesse banco de dados, também possibilitará que as pessoas, através de um *login* e uma senha, possam acessar qualquer computador instalado em qualquer Telecentro. Dessa forma, os usuários poderão acessar áreas particulares a partir de qualquer computador dos Telecentros.

Na medida em que esta ação viabiliza o estabelecimento de uma rede social configurada a partir da rede digital dos Telecentros, pode-se percebê-la como importante. Também implica em garantir e propiciar a acessibilidade dos usuários à suas áreas particulares, independentes do espaço físico em que estes usuários estejam, propiciando que possam integrar informações e conhecimentos a outros espaços de inclusão digital, participando na construção de um saber coletivo.

Criar uma instituição, um modo de organização, um espaço de comunicação, é inventar um ambiente que condiciona a reprodução, a competição e a cooperação das idéias e das formas de subjetividade. Nesse sentido, o ciberespaço é provavelmente a instituição humana, a mídia em formação, o espaço de comunicação mais transversal e mais aberto criado atualmente. Isso maximiza todas as possibilidades de cooperação competitiva. (LÉVY, 2001, p.105).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues diz que o sistema de gerenciamento implantado gera um relatório percebido por ela como um ótimo instrumento para trabalhar com o público desse Telecentro.

Então, cada vez que a [...] for acessar, por exemplo, o mercado público, o telecentro do mercado público [...] a primeira vez que tu fores, depois de nós implementarmos esse software, é o seguinte: tu vais lá, vais botar teu nome, vais botar teu endereço, tua idade, vais botar tua cor [...]. É isso aí. Então, tu vais ter todo um histórico, na verdade o teu perfil, que hoje a gente não tem em nenhum telecentro, a não ser o CEDEL, ali. (CCR).

Não foi possível obter a informação de quando este Sistema de Informações Gerenciais será ampliado para atender a toda a rede dos Telecentros, pois a responsabilidade por estas informações técnicas é da PROCEMPA e, embora se tenha buscado, por várias instâncias, agendar encontro para realização de entrevista com essa parceira do Programa Telecentro, isto não se viabilizou.

### ***B) Acompanhamento dos resultados do Programa de Inclusão Digital.***

A coordenação da Prefeitura apresenta a necessidade da SDH DU em demonstrar os resultados obtidos com o Programa de Inclusão Digital, ao prefeito de Porto Alegre. Segundo essa coordenação, hoje, os resultados estão baseados em previsões, não existindo nenhum mecanismo sistematizado que possa apresentá-los com maior precisão.

Cita o exemplo do Telecentro de Belém como uma exceção a ser perseguida pelos demais Telecentros: nesse espaço de inclusão digital estão sendo gerenciados alguns indicadores de resultados e, um deles é o impacto do uso do Telecentro nas notas escolares das crianças recebidas pelo espaço. Após um ano de gerenciamento desse indicador, a coordenação local do Telecentro Belém apresentou a SDHSU esse resultado, apontando um aumento médio de dois pontos nas notas curriculares obtidas pelas crianças da escola que freqüentam esse Telecentro.

Na área da Administração, existe uma máxima que diz mais ou menos assim, *“não existe gestão sobre algo que não é medido ou avaliado”*. A pesquisadora acredita que há necessidade de implementar indicadores de resultados aos objetivos pretendidos pelo Programa Telecentro, por várias razões entre as quais destaca: (1) há investimento público no programa, sendo necessário apresentar, não só ao Prefeito, mas também, aos cidadãos do município, resultados quantitativos e qualitativos obtidos com o programa; (2) os resultados são essenciais, na medida em que servirão como base para a análise em manter ações ou implementar melhorias no programa; (3) sem resultados não há como saber se os objetivos pretendidos pelo Programa Telecentro estão sendo atingidos, tendendo a oportunizar atuações indevidas das coordenações; (4) um plano somente pode ser acompanhado e avaliado quando são definidos indicadores ou parâmetros de desempenho de maneira a avaliar a eficácia dos objetivos previamente delineados em uma política pública; (5) garantir a estratégia de formação de parcerias com o segmento

empresarial com vistas à manutenção e desenvolvimento do programa de inclusão digital; e (6) preservar a parceria com as associações que acolhem os Telecentros.

Entretanto, é importante registrar que, nesse estudo de caso, o conceito de qualidade transcende uma padronização e acompanhamento dos resultados de indicadores, buscando atingir metas pré-estabelecidas. Partilha-se da idéia de qualidade associada à equidade, sendo a comunidade educativa, no caso do Programa Telecentro, as coordenações, os educadores e monitores que atuam nos Telecentros, responsáveis pela aplicabilidade e sucesso, ou não, das práticas educativas de qualidade com equidade (MOROSINI, 2001).

Entre os fatores mencionados por este mesmo autor, para alcançar qualidade com equidade, citamos alguns que se apresentam aderentes ao contexto do Programa Telecentro: *“tratamento da diversidade, currículo/autonomia curricular, participação da comunidade educativa, avaliação e inovação e investigação”*.

Ainda de acordo com Morosini (2001), na Declaração de Cochabamba, ministros da educação incorporaram recomendações ao Projeto de Educação na América Latina e Caribe, em torno de nove pontos básicos, entre os quais se encontra a apropriação de meios e tecnologias para a transformação da educação. A posição da UNESCO, de defensora da qualidade com equidade, se expressa na declaração de que,

o uso pedagógico das tecnologias de informação e comunicação deve ocorrer no marco de um projeto social e educativo comprometido com a equidade e com a qualidade...não podemos esquecer que a opção por tornar mais eficientes estas aprendizagens deve considerar mais as potencialidades do que as pessoas – e muito particularmente os professores – e o respeito as identidades culturais, antes que as próprias promessas da tecnologia. (MOROSINI, 2001, s.p.).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues diz estar descontente com o acompanhamento da coordenação da Prefeitura, em relação ao Programa de Inclusão Digital. Para essa coordenação, esse acompanhamento, de fato, não existe, pois não há reuniões com os coordenadores dos Telecentros com o objetivo de construir um projeto de gerenciamento dos resultados apresentados pelos espaços de inclusão digital. Em sua opinião, existem várias questões de responsabilidade da Prefeitura, previstas em convênio, que não são cumpridas pela coordenação do governo municipal do programa. Desta forma o governo, enquanto

parceiro do Programa de Inclusão Digital atua como mero repassador de recursos financeiros e tecnológicos.

Outra questão que até hoje que, pra mim, fica em haver, é a própria questão do acompanhamento da secretaria, que não existe [...] acompanhamento que eu digo de termos reuniões para construirmos isso. Tem várias questões atuais que não são efetivadas, nem cumpridas, que é de estar construindo um conselho gestor pra ser realmente um equipamento que garanta esse atendimento à comunidade, que não seja uma coisa meramente de repasse de recursos, [...]. (CCE).

Para a coordenação da Prefeitura, frente aos problemas por ela encontrados, no início de sua gestão, e a natureza desses problemas, foi necessário estabelecer algumas prioridades na administração dos Telecentros. Segundo essa coordenação, passados os seus dois primeiros anos à frente do Programa de Inclusão Digital, tendo resolvido os problemas administrativos e financeiros, o sucateamento dos computadores através da aquisição de novos computadores que visam substituir o parque de máquinas existente nos Telecentros e promovendo o aumento da capacidade de transmissão dos dados pela conexão da Internet, resta definir como se dará a formação dos monitores.

Embora seja possível entender a necessidade da resolução dos problemas ora citados pela coordenação da Prefeitura, é importante que esta não perca de vista a dinâmica em que o desenvolvimento tecnológico ocorre e de sua apropriação e infiltração nas mais variadas atividades desenvolvidas e a serviço da sociedade. Lembramos uma idéia da imbricação entre o processo de construção da educação e o processo de construção da infra-estrutura para atendê-la, a partir do seguinte texto,

[...]. Ou seja, a educação, e os sistemas de gestão do conhecimento que se desenvolvem em torno dela, tem de aprender a utilizar as novas tecnologias para transformar a educação, na mesma proporção em que estas tecnologias estão transformando o mundo que nos cerca. A transformação é de forma e conteúdo. (DAWBOR, 2001, p.18).

As situações de resolução de problemas não devem inviabilizar ou paralisar a construção de outras ações significativas em um projeto, principalmente quando este se trata de uma política pública que visa atender necessidades das comunidades.



### **C) Planos de expansão dos serviços oferecidos nos Telecentros.**

Segundo a coordenação da Prefeitura, o início do ano de 2007 será considerado um marco para o Programa de Inclusão Digital, os Telecentros. Além de essa coordenação estar em busca de instituições de educação de ensino universitário para a configuração de parcerias que viabilizem aos Telecentros oferecerem cursos de formação na modalidade de EAD, também estará buscando, junto às associações ou instituições que acolhem os Telecentros, indicadores de resultados em relação à utilização que a comunidade faz do espaço de inclusão digital.

Uma das características que tornam o computador e a Internet tecnologias revolucionárias é por elas oportunizarem, ao mesmo tempo, a possibilidade de produzir e consumir conhecimentos. A escolha dos cursos a serem disponibilizados, à distância, precisa estar orientada para uma educação que não venha enquadrada, padronizada, na qual se perderia boa parte do poder revolucionário das tecnologias aqui mencionadas, não propiciando a tão necessária transformação social das comunidades as quais os Telecentros atendem.

Embora a modalidade de EAD venha a apoiar a minimização de vários aspectos importantes que dificultam a ampliação de acesso à educação no Brasil, cabe ressaltar que a educação seja ela presencial ou a distância, precisa ser, *“um instrumento de libertação, de engrandecimento da condição humana, de descoberta de nossas potencialidades”* (SILVA, 2006, p.29), enquanto à tecnologia cabe a função de ser o meio que promova esse processo de mudança.

Existem estudos os quais apresentam que educação a distância, através do uso do computador e da Internet, é mais promissora para quem, ao passar pelo sistema educacional formal, já construiu algumas competências, como autonomia, disciplina para estudar de forma individualizada (SILVA, 2006). Estas informações precisam servir de alerta para a coordenação da Prefeitura quando a ela forem apresentadas as propostas dos cursos na modalidade EAD, para que o público, ao qual, esses cursos sejam ofertados, possa tirar o melhor proveito possível.

É um bom alarme para os que prezam o conhecimento como patrimônio público: não nos esqueçamos de que as universidades públicas brasileiras estão cada vez mais sufocadas financeiramente e que oportunidades de gerar recursos com cursos on-line deverão parecer

tentadoras, mas possivelmente não serão as que mais contribuirão para atenuar a exclusão social no Brasil. (SILVA, 2006, p.36).

Para a abertura de novos Telecentros será necessário que as empresas possam participar, enquanto mantenedoras do espaço de inclusão digital, pois a Prefeitura não possui orçamento previsto para a constituição de novos Telecentros. A adoção de indicadores de resultados, demonstrando o trabalho que os Telecentros desenvolvem junto às comunidades, é essencial para a adesão das empresas ao Programa de Inclusão Digital. Segundo a coordenação da Prefeitura, estes dois primeiros anos foram anos de muitas definições, mas de poucos resultados.

A coordenação da Prefeitura apresenta duas exigências que irão ser encaminhadas às instituições que acolhem os Telecentros: (1) o encaminhamento, pelas associações, dos seus monitores para os cursos de capacitação que serão promovidos pela coordenação da Prefeitura, em parceria com a Fundação do Pensamento Digital, visando à melhoria do atendimento às necessidades apresentadas pelas comunidades; e (2) a elaboração de indicadores de resultados que possam fornecer informações quanto,

[...] ah, por exemplo, quantas pessoas acessaram o telecentro no mês de abril, quantas pessoas formaram, quantas pessoas utilizaram pra pesquisa, quantas pessoas utilizaram pra fazer seu trabalho, quantas pessoas utilizaram pra mandar um e-mail, pra procurar emprego, quantas pessoas conseguiram achar o mercado de trabalho através do telecentro. (CCK).

Mas, para que as associações possam encaminhar seus monitores para os cursos de capacitação e formação é necessário que, antes de qualquer coisa, a Prefeitura possa definir qual a proposta pedagógica a ser construída para o Programa Telecentro e, após, disponibilizar estes cursos, o que até então não aconteceu. É essencial que as associações possam dar retorno, tanto dos impactos quanto dos resultados obtidos através da estrutura dos Telecentros, mas antes, é dever da Prefeitura cumprir com as atribuições a ela outorgadas quando da assinatura do convênio.

Mesmo com lacunas importantes a serem preenchidas no Programa Telecentro, lacunas até de ordem estrutural, como a da capacitação e formação dos monitores, a coordenação da Prefeitura diz estar buscando alternativas para

implementar novos projetos nos Telecentros, embora não apresente certeza de que estes irão se viabilizar.

Esse é o ano de a gente ajeitar realmente tudo nesse começo de ano e começar a buscar novas parcerias. Já tem alguns trabalhos aí, tentando fechar com uma universidade à distância, que a gente quer tentar fechar e estamos tentando umas cotas, umas bolsas aí, pra ver se a gente consegue pros telecentros. Eu acho que logo a gente periga ter um resultado positivo. (CCK).

#### ***D) Autosustentabilidade dos Telecentros.***

Em relação ao aspecto de autosustentabilidade nos Telecentros, a coordenação da Prefeitura entende que, isto só pode ser objeto de estudo após as adequações, da infra-estrutura tecnológica e da questão educativa, nesses espaços de inclusão digital. Acredita que, até meados do próximo ano, 2008, esse assunto estará em sua pauta de trabalho.

Atualmente, a Prefeitura tem previsto, no seu orçamento, as despesas com as bolsas dos monitores dos 33 Telecentros existentes, o investimento com a aquisição dos novos computadores, as despesas mensais da Brasil Telecom, decorrente das conexões com a Internet dos Telecentros serem realizadas através de linha discada, e toda a despesa oriunda dos atendimentos de assistência técnica dada aos computadores instalados nos Telecentros. Esses valores formam um montante bastante significativo e, na concepção da coordenação da Prefeitura, estes aspectos precisam ser considerados com o objetivo de modificar o formato do programa, buscando incentivos junto ao segmento empresarial da sociedade, com vistas a formar parcerias do tipo público-privada.

*Sinergia.* Talvez seja esta a palavra que possa traduzir a modificação pretendida pela coordenação da Prefeitura. Com a dificuldade do governo municipal em assumir sozinho o custo do Programa Telecentro, a formação de parcerias do poder público com outros setores da sociedade e demais esferas governamentais pode promover uma sinergia muito produtiva. Ao inserir outras pessoas acompanhando o desenvolvimento do programa, aumenta também a quantidade de percepções e visões consideradas durante a elaboração do referido programa. Aliado a isso, aumenta a disponibilidade de recursos alocados, alimentando uma idéia de cooperação, de compartilhamento.

Andrade (2007) se refere às parcerias, público-privada, como parcerias estratégicas quando diz,

No tocante às parcerias estratégicas, aborda-se que estas se estendem para a academia, as empresas privadas, o governo e a sociedade civil para a implementação de projetos sociais. Dentre as principais vantagens das parcerias entre o governo e as empresas privadas para a prestação de serviços públicos, estão: a reforma e a modernização dos serviços, a introdução da concorrência, a maior transparência nos custos e a possibilidade de superar restrições orçamentárias que possam tolher investimento público. (ANDRADE, 2007, p.3).

Uma outra idéia apresentada por um dos coordenadores da Prefeitura é no sentido de revisar o horário de atendimento dos Telecentros às suas comunidades. O horário de funcionamento dos Telecentros, estabelecido pelo convênio, diz ser das 8 às 20 horas. Em caso de obter sucesso, no que tange ao estabelecimento de parcerias com instituições de ensino, entende ser possível oferecer nos Telecentros, em alguns horários pré-estabelecidos, cursos técnicos presenciais ou cursos na modalidade de EAD, não de forma gratuita, mas a um custo possível de ser atendido pelas pessoas das comunidades. O valor arrecadado pelas participações das pessoas nos cursos pode vir a garantir a autosustentabilidade dos espaços de inclusão digital.

Temos maneiras de fazer, porque o telecentro funciona das oito às oito. Se nós fecharmos várias [...] algumas parcerias, tu podes colocar cursos no turno da noite e começar a pensar numa autosustentabilidade. Não que vá se cobrar 50 reais, mas que cobre um preço mínimo das pessoas que utilizem, na noite, ou pessoas que utilizem pra fazer o curso. Cobra, por exemplo, 10 reais e, com 100 pessoas, tu sustentas um telecentro. (CCK).

É interessante perceber a existência de uma contradição entre a fala dos dois coordenadores da Prefeitura quanto à questão de cobrança de taxas sobre serviços prestados à comunidade. Enquanto um deles diz que o programa, por possuir uma característica comunitária, não pode permitir que as associações cobrem qualquer valor para que as comunidades tenham acesso aos serviços ali prestados, o outro diz que uma das estratégias para a busca de sustentabilidade é promover cursos não gratuitos para as comunidades, a um custo que lhes seja acessível. Talvez seja importante que ambos os coordenadores possam alinhar suas idéias em busca de uma possível autosustentabilidade do Programa Telecentro.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, quando questionada sobre o aspecto da sustentabilidade do espaço de inclusão digital, considerando a nova gestão da Prefeitura, diz que a resposta que tem recebido da coordenação da Prefeitura sobre o assunto é, “*não queremos ouvir problemas*” (CCE). E mais:

No ano de 2006, após muita pressão dos coordenadores dos Telecentros que representam as associações, realizou-se uma reunião com a coordenação da Prefeitura, pois todos estavam muito preocupados com a sustentabilidade do programa. (CCE).

#### **5.2.4 Qualificação do monitor**

##### **A) Contratação dos monitores.**

A forma de contratação dos monitores, encontrada pela coordenação da Prefeitura, sob responsabilidade das associações que acolhiam os Telecentros mediante repasse financeiro da Prefeitura, conforme já dito anteriormente, trouxe-lhe muitos problemas. Segundo ela, muitas associações não apresentavam competência para realizar os pagamentos, deixando de atender a todas as questões trabalhistas e burocráticas solicitadas na legislação. Desta forma, atrasavam o encaminhamento da documentação exigida pela Secretaria da Fazenda do município à SDHSU.

O atraso da documentação, de acordo com a coordenação da Prefeitura, gerou, por sua vez, atrasos de até cinco meses no pagamento das bolsas de monitoria. Enquanto a documentação não estivesse em ordem, a SDHSU não podia executar os repasses financeiros destinados ao pagamento das bolsas dos monitores, sendo o valor de cada bolsa de R\$ 300,00 / mês.

Outra questão apontada, por essa coordenação, como um problema gerado pela modalidade anterior de contratação dos monitores, foi o nepotismo instalado nos Telecentros, tornando o que era para ser um espaço de atendimento a uma política pública de inclusão digital, em uma empresa familiar.

Esse é um outro problema que nós encontramos, também, nos telecentros, quando chegamos. Tinha monitores que eram filhos de presidentes da associação, maridos, tios, tias, muitas vezes, até - não foi em todos, mas em alguns aconteceu - que o telecentro tinha virado uma renda familiar. (CCR).

A manutenção dos procedimentos adotados no governo anterior apontava para uma tendência de encerramento do Programa de Inclusão Digital, pela ausência de atendimento a questões de ordem burocrática. Para evitar tal risco, a atual coordenação da Prefeitura, entendeu ser necessário realizar mudanças no procedimento instituído até então.

Com o convênio estabelecido entre a Prefeitura e o CIEE, viabilizando através deste último, a contratação dos monitores, estes problemas foram sanados e, segundo a coordenação da Prefeitura, todos foram beneficiados com essa mudança de procedimento em que, as questões administrativas decorrentes da contratação de monitoria, na modalidade de estágio, passam a ser atendidas pelo CIEE.

Pode-se perceber que a mudança ocorrida na função de contratação dos monitores encaminha a uma situação de terceirização dessa função, promovendo uma concentração de esforços, tanto da Prefeitura quanto das associações que acolhem os Telecentros, na busca de atingir os principais objetivos a que esse programa de inclusão digital se propõe. A decisão por terceirizar a contratação dos monitores poderá ter sucesso se vista como uma ação estratégica que, mais do que uma possível redução de custo, possa garantir maior qualidade ao Programa Telecentro.

Essa terceirização, entretanto, não modificou os critérios aplicados, anteriormente, para a indicação dos monitores. As associações, representando as comunidades, indicam os monitores e estes são encaminhados para o CIEE. Precisam ser jovens que pertençam à comunidade à qual o Telecentro atende, jovens estudantes da rede regular de ensino ou universitários em processo de formação acadêmica. O contrato de estágio tem validade de seis meses, com possibilidades de renovação até o limite de dois anos consecutivos.

A indicação de jovens da própria comunidade responde a uma diretriz do governo municipal, propiciando o desenvolvimento local. O fato de o monitor ter que estar estudando também é apresentado pela coordenação da Prefeitura como uma exigência sua, pois, para exercer a função de monitoria no Telecentro, este é um fator considerado como básico.

Com uma bolsa auxílio de R\$ 300,00 por mês, como existem questões peculiares da comunidade, nós delegamos a associações para que escolham os seus monitores, só que tem um aspecto, eles tem que

estar regularmente matriculados na rede de ensino. Isso é o mínimo que tem que ter um repassador de conhecimento, sem isso não tem condições. (CCR).

No projeto de capacitação e formação de monitores da coordenação da Prefeitura está previsto a promoção, de forma antecipada ao desligamento de monitores dos Telecentros, de um processo de pré-seleção dos novos monitores que virão a ocupar essas vagas. Nesta seleção será avaliado se os jovens encaminhados pelas associações, apresentam características necessárias e desejadas para atuarem como monitores nos Telecentros.

Nos dias atuais, a coordenação da Prefeitura diz estar capacitando esses jovens enquanto estes desempenham seus trabalhos no Telecentro, isto é, de forma paralela. Informa, também, não estar ocorrendo nenhum processo de avaliação em relação à atuação dos monitores e aos possíveis resultados originados pelo trabalho dos mesmos junto aos Telecentros.

Entretanto, uma das falas de um dos coordenadores da Prefeitura explica que essa avaliação não ocorre por não terem tido os monitores, até então, oportunidade de realizar nenhum tipo de capacitação ou formação através da Prefeitura. *“Não, isso não tem, porque ele não tem uma formação, ele nunca teve. Então, isso é uma das nossas maiores preocupações”* (CCK).

O que significa que a ausência, em questão, é maior que a avaliação dos resultados do trabalho dos monitores, pois é a ausência de uma qualificação que permita, por sua vez, que estes monitores possam ser avaliados. Como avaliar o resultado de uma prática quando, em um momento anterior, não foram fornecidos nem informações nem conhecimentos, não foram observadas ou desenvolvidas competências para que esta prática fosse posta em ação?

Quase que a totalidade das ações humanas exige algum tipo de conhecimento, às vezes superficial, outras vezes aprofundadas, oriundo da experiência pessoal, do senso comum, da cultura compartilhada em um círculo de especialistas ou da pesquisa tecnológica ou científica. Quanto mais complexas, abstratas, mediatizadas por tecnologias, apoiadas em modelos sistêmicos da realidade forem consideradas as ações, mais conhecimentos aprofundados, avançados, organizados e confiáveis elas exigem. (PERRENOUD, 1999, p.7).

Segundo Moran (2000), para despertar, nos alunos, confiança, credibilidade, entusiasmo, promovendo um melhor processo de ensino-aprendizagem, é importante que se tenha pessoas competentes em suas áreas de conhecimento. Mas, também, é necessário que tenham habilidades que lhes assegure interagir e propiciar interações entre as pessoas, favorecendo desta forma, a construção de um conhecimento que, ultrapassando o conteúdo, promova a autonomia, a liberdade, contribuindo para uma transformação social.

Ensinar não é só falar, mas se comunicar com credibilidade. É falar de algo que conhecemos intelectual e vivencialmente e que, pela interação autêntica, contribua para que os outros e nos mesmos avancemos no grau de compreensão do que existe. (MORAN, 2000, p.62).

As possibilidades de uma aprendizagem ampliada e interativa, atribuída às novas tecnologias de informação e comunicação, dependem, fundamentalmente, da capacidade do professor - no caso dos Telecentros, do monitor -, de promover práticas educativas mais abrangentes, estimulantes, respeitando as diversidades e capacidades dos alunos. Para tal, é importante, que o monitor, a exemplo do professor, apresente *“um amadurecimento intelectual, emocional e comunicacional que facilite todo o processo de organização da aprendizagem”* (MORAN, 2000, p.62).

Com essas ponderações, fica aberta a questão: terão os estagiários, jovens que estarão investidos no papel de monitores, sem um desenvolvimento, uma qualificação e uma formação pedagógica, possibilidades de apresentarem, de forma espontânea e nata, essas competências e habilidades?

### **5.2.5 Sustentabilidade, visão compartilhada e qualificação**

O enfrentamento aos problemas burocráticos e administrativos fez com que a coordenação da Prefeitura tivesse dificuldades em atender a maioria das responsabilidades, amputadas a si, pelo convênio firmado com as associações que acolhem os Telecentros. Como uma situação de causa e consequência, por sua vez, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues também apresenta lacunas quanto ao atendimento do seu elenco de responsabilidades.

Ao invés de iniciar uma tentativa de identificar “culpado” para a situação ora apresentada há a necessidade de se buscar alternativas para viabilizar que ambas



as coordenações possam, ao cumprir com suas atribuições, promover os objetivos aos quais os espaços de inclusão digital se propõem. Desta forma, todos os envolvidos serão beneficiados, principalmente, as comunidades que se dirigem até aos Telecentros, e que precisam encontrar nesse espaço, um ambiente educativo, um ambiente que propicie a troca e a construção de conhecimentos, uma ambiente que favoreça a construção e ampliação do exercício de uma cidadania reclamada, pois,

Pobreza política manifesta-se sob inúmeras faces, mas pode ser condensada didaticamente na precariedade da cidadania. Garantia do Estado é o cidadão, não ao contrário. Não se pode ter um Estado “melhor” do que a sociedade civil que o cria e o mantém. (DEMO, 1994, p.37)

A princípio, um dos problemas estruturais a ser resolvido, o mais rápido possível, é a questão de sustentação da política de inclusão digital. E esta solução precisa transcender o período de permanência do governo municipal. A estratégia de articulação com outros segmentos da sociedade civil e com as outras esferas governamentais, além de buscar a parceria das outras secretarias do município para custear uma parcela do programa, pode ser uma saída, ou melhor, pode ser o início de uma situação de perenidade do programa.

Outra questão que merece muita atenção, por parte da coordenação da Prefeitura, é a necessidade do estreitamento das relações com os seus parceiros atuais no programa, no caso as associações que representam as comunidades. É impossível esquecer que o desenvolvimento e a continuidade do programa, assim como uma das maiores garantias de seu sucesso, está diretamente relacionado com a construção de uma visão compartilhada por todos os parceiros sobre a política de inclusão digital, de forma a conduzi-los a lutar para alcançar seus objetivos.

Uma visão é realmente compartilhada quando você e eu temos a mesma imagem e assumimos o comprometimento mutuo de manter essa visão, não só individualmente, mas em conjunto. Quando realmente compartilham uma visão, as pessoas sentem-se conectadas, ligadas por uma aspiração comum. [...] O poder das visões compartilhadas resulta de um interesse comum. (SENIGE, 2005, p.234).

E, finalizando, a essencial importância que deve ser destinada à questão da contratação dos monitores. Mas não em relação à forma como esta se sucede e,

sim, quanto à exigência de um perfil e qualificações mínimas, que precisam estar presentes nesse ato.

A responsabilidade que os monitores assumem, neste espaço de inclusão digital, um espaço que deve privilegiar processos educativos, é muito similar à responsabilidade dos professores, dos educadores em espaços formais de ensino. Por isso, precisamos mais do que pessoas que transmitam informações ou treinem os usuários na utilização dos equipamentos de informática. Precisamos de pessoas, de monitores que possam, através do trabalho desenvolvido nos Telecentros, potencializar as habilidades e as competências dos usuários através das tecnologias de informação e comunicação, visando à ampliação das possibilidades de uma transformação social. Principalmente quando, como observado no espaço de inclusão digital, Telecentro Lupicínio Rodrigues, objeto de estudo nesse trabalho, serem os usuários, em número potencial, crianças e jovens, é importante lembrar a reflexão de que,

O aluno é uma construção social inventada pelos adultos ao longo da experiência histórica, porque são os adultos (pais, professores, cuidadores, legisladores ou autores de teorias sobre a psicologia do desenvolvimento) que tem o poder de organizar a vida dos não-adultos. (SACRISTÁN, 2005, p.11).

### **5.3 GESTÃO DA EDUCAÇÃO - 3ª DIMENSÃO**

O sistema não teme pobre que tem fome. A este basta assistência para o domesticar. Teme pobre que sabe pensar. A este é mister respeitar os direitos. (Pedro Demo).

Nesta dimensão são apresentados informações e argumentos que remetem à Gestão da Educação do Programa Telecentro. Os aspectos abordados remetem à concepção de educação, ao modelo pedagógico adotado no programa, a função e papel do monitor, a forma como estão sendo utilizadas as novas tecnologias de informação e comunicação no Telecentro Lupicínio Rodrigues, a importância das redes na construção de uma inteligência coletiva, a inclusão digital enquanto uma ação de inclusão social.

Com base na contextualização de todos esses aspectos, a redação das conclusões apresenta uma reflexão sobre a educação no Programa Telecentro, dando ênfase sobre a prática educativa no Telecentro Lupicínio Rodrigues, e como a

educação, na visão de autores, poderia alavancar uma transformação social a partir do uso das novas tecnologias.

### 5.3.1 Concepção filosófica da educação no Telecentro

Por dois anos, a partir da posse do governo municipal, que ocorreu em 2005, a coordenação da Prefeitura diz ter trabalhado muito para resolver problemas administrativos e financeiros, implementando melhorias. Entretanto, reconhece que faltava um detalhe fundamental, um problema a resolver referente à questão pedagógica do Telecentro.

Nós estamos, hoje, fazendo todas estas melhorias e faltava um detalhe que a gente considera fundamental, a parte pedagógica do telecentro. Como todos os problemas, que eu venho te contando, ao longo destes dois anos nós fomos resolvendo, um a um, nós tínhamos, ainda, este problema. (CCK).

A este detalhe fundamental, ao qual a coordenação da Prefeitura faz menção - a questão pedagógica -, antecede uma discussão e uma definição importante: qual o conceito de educação que servirá de base para a concepção do sistema ou modelo pedagógico a ser implementado no Programa Telecentro. A palavra educação não é sinônima de modelo pedagógico, mas o pressuposto que deve orientar as práticas educativas nesses espaços de inclusão digital. A definição da concepção de educação antes de ser uma ação simples, é caracterizada por uma significativa complexidade, pois,

Com efeito, a educação pode entender-se de modos muito variados, tendo em conta os pressupostos antropológicos de que se parte, podendo entendê-la, por exemplo, como simples desenvolvimento subjectivo, ou como acção sobre o educando, ou como sustentáculo da personalidade, ou como adaptação do individuo à sociedade, ou como manifestação espontânea da natureza, ou como interiorização da cultura, ou como libertação, ou como repressão, ou como facilitadora da expressão subjectiva, ou como subordinadora de valores objetivos. (CABANAS, 2002, p.23).

No documento analisado - Plano de Trabalho, foi possível identificar, na redação do objetivo, ao qual o programa se propõe a atingir, uma idéia que pode encaminhar à concepção de educação proposta por essa política de inclusão digital. Entretanto, a amplitude da referida idéia dificulta a identificação de qual seria a concepção de educação no referido programa. “[...] acesso à formação cidadã, a

*programas especiais de geração de emprego e renda, a atividades complementares voltadas a valorização do individuo, à microinformática e à Internet.” (PLANO DE TRABALHO, s.d.).*

Após a definição de qual concepção de educação o Programa Telecentro pretende ser orientado, entende-se que poderá ser discutido e concebido qual o modelo pedagógico a ser implementado nos espaços de inclusão digital, pois,

Como a orientação do acto educativo se constrói a partir de uma determinada antropologia e filosofia, existirão tantos modos de o orientar quantas as possíveis tendências filosófico-antropológicas. Isto é, existirão tantas teorias da educação (tantos sistemas de Pedagogia) quantas forem as correntes filosóficas. (CABANAS, 2002, p.23).

Estes dois temas imbricados poderão direcionar as estratégias, os objetivos e os planos de ação, referentes às questões educativas, ou, como diz a coordenação da Prefeitura, às questões pedagógicas. Considerando que isto não foi explicitado nas entrevistas realizadas, iremos apresentar e abordar aqui, ao que denominamos de prática educativa ou aspectos pedagógicos, tomando a pedagogia como uma tecnologia da educação.

A teoria da educação é a justificação teórica das actividades práticas do processo educativo; mas nunca identificando os dois conceitos. A teoria fundamenta a tecnologia, mas não é a tecnologia (a teoria é a teoria, tem sua identidade própria e natureza peculiar). A Teoria da Educação é para a tecnologia educacional o que a Matemática é para a Engenharia, ou o que a Anatomia, a Fisiologia e a Bioquímica são para a Medicina; e nada mais. (CABANAS, 2002, p.28).

A coordenação da Prefeitura demonstra entendimento de que cada região, na qual foi constituída uma unidade operacional do Telecentro, possui aspectos que a diferencia das demais e que isso propicia e requer trabalhos e organizações, também, diferenciadas em cada Telecentro. Entretanto, também apresenta a idéia de que esses trabalhos e essas organizações devem estar orientados por um paradigma pedagógico adotado pelo Programa de Inclusão Digital.

O respeito pela diversidade pode ser encontrado no documento Plano de Trabalho, quando, no item de responsabilidades mútuas, encontra-se expresso que “O Município e a Entidade Proponente são responsáveis mutuamente: [...]; f) Pela promoção de ações respeitando as peculiaridades do local.” (PLANO DE TRABALHO, s.d., s. p.).

A idéia de uma diretriz pedagógica padronizada, embora em um primeiro momento possa encaminhar a uma contradição quanto ao respeito às diversidades, pode não significar isso. Esta se faz necessária para que o Programa Telecentro, no que tange a educação, apresente uma unidade, propiciando um alinhamento entre a sua concepção e suas práticas, pois, *“os fins são a razão de ser de uma organização. Determinam a sua coerência e são a razão pela qual a organização pode ser considerada como um todo”* (BERTRAND, 1990, p.15).

É fato que essa diretriz precisa garantir certa flexibilidade, com o propósito de ser adaptada a característica de cada local, mas essa mudança precisa ter como vetor sua essência filosófica quando à finalidade da educação, o que auxiliará, de forma significativa, a buscar atender aos objetivos educativos propostos para o programa, bem como realizar um processo de avaliação dos resultados obtidos pelas práticas pedagógicas adotadas nos Telecentros.

É importante ter-se presente de que, entendendo os Telecentros enquanto espaços, mais do que de acesso, de educação quanto ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação, portanto, concebidos como uma organização educativa e esta como um sistema e, como tal,

[...] possuem certa autonomia, mas são também os componentes de um todo muito mais vasto chamado sociedade. Eis a razão pela qual concebemos as organizações educativas como conjuntos de elementos estruturados que visam certos fins determinados pela sociedade, apoiados em estratégias e táticas. [...]. Na verdade, a organização educativa pode, como qualquer outra organização social, contribuir para a modificação das orientações da sociedade. (BERTRAND, 1990, p.13).

Na visão da coordenação da Prefeitura, o processo educativo, desenvolvido no Telecentro, deve ter a compreensão e o apoio de todos os seus parceiros, das pessoas nele envolvidas, pois esse processo não pode ser imposto pela coordenação da Prefeitura. Em alguns dos 33 Telecentros, disse que foi possível organizar essa questão de forma mais efetiva e, em outros, não está organizado como desejaria. A título de exemplo, referencia o Telecentro Ursa Maior, instalado na Vila Cruzeiro, o qual iniciou a administração de vários cursos, alguns desses voltados a uma educação para a cidadania.

Examinando o documento Plano de Trabalho, questões que remetam a um processo educativo somente são mencionadas no elenco das responsabilidades mútuas, quando apresenta que,

O Município e a Entidade Proponente são responsáveis mutuamente: [...]; b) Pela elaboração da política de ascensão de usuário para monitor e pela seleção para os programas de aperfeiçoamento e profissionalização dos monitores e usuários. (PLANO DE TRABALHO, s.d.,s.p.).

Entretanto, quando a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues foi questionada quanto à questão educativa desse espaço de inclusão digital, sua fala não retratou a idéia apresentada, nem pela coordenação da Prefeitura nem pela redação do documento Plano de Trabalho, quanto a esse mesmo aspecto.

(P. **E a questão educativa?**). É...nós queríamos algo continuado, não um curso isolado, mas não teve nada, ainda, desde a implantação. Ou melhor, nesta gestão. Na anterior, havia muita troca entre os Telecentros, e tinha reuniões mensais de acompanhamento e resolução de problemas, dentro da própria PROCEMPA. (P. **E agora com essa nova gestão?**). Não queremos ouvir problemas. (CCE).

Na concepção das educadoras, a promoção de projetos educativos, mediados pelas novas tecnologias de informação e comunicação, contribui, de forma significativa, para o desenvolvimento de uma consciência crítica. A possibilidade das crianças e dos jovens de ingressarem em um ambiente como o do Telecentro, também auxilia a minimizar a exposição dos mesmos, à violência e às drogas, pois esses demonstram prazer em poder acessar o computador e a Internet, o que os faz preferir estar no Telecentro a estarem nas ruas, em situação de risco e vulnerabilidade social.

Segundo essas educadoras, práticas educativas desenvolvidas no Telecentro Lupicínio Rodrigues teriam como função principal, a partir da disponibilização de oportunidades visando o seu desenvolvimento integral, apresentarem às crianças e adolescentes novas perspectivas de vida.

A função é tirar estas crianças da criminalidade. Hoje tem adolescentes que já mexem com armas, mexem com tráfico, mas são crianças que pensamento tá ali, naquela realidade, é aquilo ali que existe e

só. E as crianças, as pessoas daquela realidade que têm acesso, que enxergam um pouco mais da vida, do mundo, elas tem um pouco mais de condições de crescer em todos os sentidos. (EJ).

Essas práticas educativas parecem estar à luz de alguns princípios evocados por Paulo Freire, pois o ato de ensinar, que busca a autonomia dos seus educandos, segundo o autor, exige: (1) apreensão da realidade, aprender com o sujeito que é nosso objeto de ensino; (2) alegria e esperança, de acreditar que mesmo frente a uma situação fatalista somos responsáveis por lutar para modificá-la, o que leva a terceira exigência; e (3) a convicção de que a mudança é possível, pois a História não está pré-determinada aos sujeitos, não somos neutros a ela, somos seus escritores. (FREIRE, 1996).

Na opinião da coordenação da prefeitura, a obsolescência do parque de máquinas dos Telecentros foi um problema que impactou, principalmente, na realização de práticas educativas. Mas, até o final do primeiro semestre de 2007, deverá estar resolvido, pois os computadores que apresentam uma degradação de desempenho e de hardware serão substituídos por novos equipamentos.

A precariedade do parque tecnológico foi sinalizada, também, pela monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, como um problema que dificulta o desenvolvimento de atividades junto às crianças que freqüentam esse espaço de inclusão digital. Além disso, ela apontou outras questões de infra-estrutura, que são percebidas como entraves ao desenvolvimento das atividades pedagógicas e ao uso da Internet pelos usuários. Entre estas se encontram, a lentidão da conexão e o atendimento de suporte oferecido pela PROCEMPA e, em especial, a ausência de capacitação e formação para os monitores, previstas pelo convênio, mas não viabilizadas na prática.

Ponderando esta perspectiva apresentada, tanto pela coordenação da Prefeitura, quanto pela monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, pode se inferir que o processo educativo encontra-se submetido à disponibilidade de uma qualidade instrumental, à qualidade de uma infra-estrutura disponibilizada nos espaços de inclusão digital. Se, de fato, essa subordinação é real, fazendo uma analogia, como ficariam as crianças e os adolescentes de outras nacionalidades, e por que não, brasileiros, cujas nações ainda não conseguem oferecer uma qualidade mínima em sua infra-estrutura educacional, em relação às práticas educativas?

Deveriam ficar aguardando que seus governantes e a sociedade civil resolvessem todos os problemas de infra-estrutura para que, a partir desse momento, pudessem pensar nas políticas e nas práticas educacionais a serem oferecidas à sua população?

Em quase todas as iniciativas de inclusão digital, presentes no nosso país, a solução encontrada para prover os espaços de inclusão digital com computadores, impressoras e outros componentes necessários à sua infra-estrutura, dá-se por ações de doação de empresas públicas ou privadas. É preciso ter presente que o custo do hardware, frente à demanda da exclusão digital do país a ser atendida, torna essa prática de dotar os Telecentros, através de doações, inquestionável. Esta solução, inclusive, reforça-se à medida que o próprio Governo Federal, através do Decreto n 6.087, de 20 de abril de 2007, regulamenta a ação de doação de equipamentos de informática realizada pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, pelas autarquias e fundações.

Os microcomputadores de mesa, monitores de vídeo, impressoras e demais equipamentos de informática, respectivo mobiliário, peças-partes ou componentes, classificados como ociosos ou recuperáveis, poderão ser doados a instituições filantrópicas, reconhecidas de utilidade pública pelo Governo Federal, e organizações da Sociedade Civil de Interesse Público que participem de projeto integrante do Programa de Inclusão Digital do Governo Federal. (Art. 15, V, Parágrafo único, 2007).

É possível que a obsolescência apresentada pelos equipamentos pudessem inviabilizar práticas educativas que necessitassem de um alto desempenho computacional, mas pouco provável que inviabilizasse toda e qualquer prática educacional. Evidencia-se a realização de projetos educativos, mesmo com uma infra-estrutura pouco adequada, como factível em outros programas de inclusão digital, com situações similares em relação a sua infra-estrutura computacional. À exemplo, citamos o Programa Telecentro da Prefeitura de São Paulo.

Em cada Telecentro funcionam de 10 a 20 computadores, sendo que 75% deles são dedicados à formação da população e outros 25% são reservados para o uso livre dos cidadãos. [...]. Todos os serviços, cursos e



materiais fornecidos pelos Telecentros são gratuitos. O Programa de Inclusão Digital da Prefeitura da Cidade de São Paulo inclui nos Telecentros a realização de cursos que vão de um nível mais básico – Introdução à Informática, com duração de 20 horas – até níveis mais avançados. (PORTAL TELECENTROS, 2007)<sup>46</sup>.

Com esse problema de infra-estrutura resolvido, a coordenação da Prefeitura pretende *cobrar*, esse foi o termo utilizado pelo coordenador, das associações que acolhem os Telecentros, a realização de projetos e de práticas educativas. A avaliação dessas realizações, tanto na questão dos conteúdos quanto na questão do modelo pedagógico, se dará de forma conjunta, coordenação da Prefeitura, Fundação Pensamento Digital e um Conselho Gestor, com vistas a implementação de melhorias, se necessário.

A incorporação das instituições que acolhem os Telecentros, na discussão que deverá apresentar como resultado, uma proposição de currículo e de modelo pedagógico, a princípio, analisando o posicionamento da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, será muito bem aceita por essa coordenação. Ela expressa que no governo anterior, as reuniões mensais entre as coordenações dos Telecentros, eram muito proveitosas.

A expressão *cobrar* remete a uma idéia de um poder público que exerce uma função de “xerife de uma parceria”, o que não parece próprio em uma política pública ou que se encaminha para uma política social (conforme as conclusões apresentadas no capítulo que trata da Gestão Administrativo-Financeira), construída em uma ação solidária entre o Estado e os representantes da sociedade civil. Principalmente, quando um dos pilares dessa política constitui-se no desenvolvimento de processos educativos que visam uma inclusão social de comunidades menos favorecidas economicamente e, portanto, pressupõe-se que deva considerar prováveis limitações de competência impostas a essas

---

<sup>46</sup> Portal Telecentros, 2007, Disponível em <[http://www.telecentros.sp.gov.br/servicos/kit\\_telecentros/index.php?p=2965](http://www.telecentros.sp.gov.br/servicos/kit_telecentros/index.php?p=2965)> Acesso em: 18 de junho de 2007.

comunidades, considerando suas dificuldades de acesso a bens e serviços coletivos (educação, saúde).

Admitindo-se que, enquanto política pública, a inclusão digital apóia a inclusão social, e através da educação, media o acesso à condição do exercício da cidadania, e que, ao ser estabelecida por uma parceria prevê a constituição de um espaço participativo, pode-se dizer que parte significativa dela provém da sociedade a qual atende. Por isso,

[...] é fundamental perceber que a educação não é propriamente “coisa” do Estado, mas exigência da sociedade civil organizada. O Estado a efetiva sob delegação, e a qualidade da oferta educacional está especificamente na capacidade de controle e avaliação da sociedade mais do que em alguma virtude prévia pública. (DEMO, 1994, p.38).

A coordenação da Prefeitura, antes de cobrar ações educativas da instituição que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues, precisaria atentar para sua responsabilidade de, em conjunto com essa instituição, promover os projetos e as práticas educativas. Também deveria ser realizada uma discussão junto a essa instituição quanto à definição da incorporação da Fundação Pensamento Digital ao Programa Telecentro e sua respectiva função, pois caso contrário, além de contrariar uma das cláusulas (cláusula b), do Plano de Trabalho, firmado em conjunto com a instituição em questão, a participação dessa fundação poderia ser percebida, pela coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, como um ato autoritário da coordenação da Prefeitura.

Uma das perspectivas, consideradas por Severino (1994), para o sentido político da educação, é a democracia enquanto,

[...] uma qualidade da vida dos homens, baseada no reconhecimento e no respeito mútuos, ou seja, é modalidade de convivência social, em que as relações entre os homens não sejam relações de dominação, opressão, exploração ou alienação. (SEVERINO 1994, p.98).

De acordo com o convênio, a responsabilidade e a gestão das questões tecnológicas, instalação e manutenção dos computadores, instalação e manutenção da conexão com a Internet, definição, atualização e manutenção dos softwares utilizados no Telecentro, é da PROCEMPA. A coordenação da Prefeitura relatou não ter nenhum envolvimento nessa área do programa de inclusão digital, pois entende

que esse órgão municipal é que possui competência para tal, portanto, a infraestrutura tecnológica deve estar de acordo com as normas e regras estabelecidas pelo mesmo.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues também tem a PROCEMPA como a parceira que deve dar atendimento às questões de instalação e manutenção tecnológica, relatando ter, em 2004, seu parque computacional aumentado de cinco para nove máquinas, sendo o trabalho de configuração desses computadores realizado por esse órgão. Apresentou alguns descontentamentos em relação à atuação da PROCEMPA, no que diz respeito à demora no atendimento, tendo, por vezes, se dirigido à coordenação da Prefeitura buscando sua intervenção no processo. Mas, nem assim, o atendimento acontece, como é o caso da abertura de uma chamada para manutenção de um dos computadores, em janeiro de 2005, e que, até março de 2007, não obteve atendimento. Notou-se certa mágoa em sua fala quanto a esta questão, “[...] *não existe um atendimento comprometido.*” (CCE).

Quanto à política de *software*, a coordenação da Prefeitura, imediatamente, apresentou o *Software Livre*, plataforma *Linux*, como a opção escolhida. Esta opção se dá, principalmente, pelo custo zero de sua utilização, no que diz respeito à ausência de pagamento de licença de instalação. Os aplicativos configurados nos computadores dos Telecentros também são, todos, construídos em plataformas de *Software Livre*.

Para a coordenação da Prefeitura, a opção tecnológica não poderia ser diferente visto entenderem que, o acesso aos Telecentros precisa ser oferecido de forma inteiramente gratuita aos seus usuários, à comunidade e, o pagamento de licenças a softwares proprietários poderia inviabilizar a definição de gratuidade. A utilização dos espaços de inclusão digital, mediante isenção de qualquer taxa para os usuários, segundo essa coordenação, é que torna o Programa Telecentro um programa que visa à inclusão das pessoas.

[...] primo aqui pela inclusão, sem cobrança de taxa, absolutamente nenhuma, de seus usuários, porque desta forma nós não estaremos incluindo, nós estaremos selecionando o público e não é esse o espírito do programa, [...]. (CCR).

Um ponto importante nas políticas de inclusão digital é a sua sustentabilidade, pois:

Caberá ao Estado dispor de recursos para universalizar uma rede de telecentros gratuitos que mantenha orientadores, instrutores e agentes comunitários. Também deve ficar claro que o maior custo dos programas de inclusão digital está no custeio do seu cotidiano. (SILVEIRA, 2003, p.35).

Entretanto, no único encontro promovido pela coordenação da Prefeitura com os coordenadores locais e monitores dos Telecentros, a monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, disse ter-lhe chamado atenção o fato de que muitos desses espaços utilizam como sistema operacional o Sistema Proprietário *Windows* e o Telecentro Lupicínio Rodrigues utiliza o Sistema da Plataforma de *Software* Livre, o *Linux*. Entre os que utilizam o *Windows*, a monitora faz referência ao Telecentro do Mercado Público e ao Telecentro de Belém.

Essa monitora acredita que, se existe uma política tecnológica para o Programa Telecentro, esta deveria valer para todos os Telecentros. Finaliza relatando que, embora o *Linux* apresente um bom desempenho, muitos aplicativos ainda não são compatíveis com esse sistema operacional, e as pessoas apresentam maior facilidade em navegar na interface apresentado pelo Sistema Operacional *Windows*. Inclusive ela, enquanto monitora, possui dificuldades em utilizar o *Linux*, o que prejudica sua prática pedagógica e o desenvolvimento de projetos educativos.

E outra questão que a gente tem aqui que é o software livre, que é o Linux, né, que é excelente, eu tenho certeza, eu gosto muito, mas eu acho que agora, assim, olhando para o trabalho, tu vais trabalhar numa empresa, tu vais encontrar o Windows, entendeu. Apesar de serem parecidos, não é a mesma coisa, algumas pessoas têm mais dificuldade e ficam inseguras. Isso aí pode breçar, na hora, até na seleção pra tu trabalhares na empresa. Eu acho que todos os Telecentros deveriam usar o mesmo sistema operacional. Por que tem diferença? Isso acontece, hoje, e pra mim é horrível, a gente tem que ser igual. A gente tá dentro de um programa, a gente faz parte dele, então todo mundo tem que andar na mesma linha. (ME).

A opção pelo uso do *software* livre nos espaços de inclusão digital do Programa Telecentro, além de minimizar os custos dos Telecentros, pela ausência de pagamento de licenças, possibilita ampliar e qualificar programas educativos oferecidos aos usuários. Isto porque, considerando ser seu código-fonte aberto, permite que usuários com conhecimento técnico possam estudá-lo, alterá-lo, adequá-lo as necessidades dos Telecentros, além de permitir que este código-fonte, após as alterações, possa ser compartilhado com as demais unidades operacionais do programa de inclusão digital.

Nos últimos anos, o *software* livre passou a ser visto pelo segmento empresarial como um negócio lucrativo, no que tange a oferta de suporte e treinamento. Os técnicos em programação também podem vender sua expertise para quem precisar e quiser customizar aplicativos desenvolvidos na plataforma do *software* livre.

Considerando estar presente, no objetivo do Programa Telecentro, disponibilizar programas especiais de geração de emprego e de renda, a opção do *software* livre pode apoiar e ser um dos fatores determinantes para que este objetivo seja atendido. Entretanto, têm-se, como premissas básicas para que isto se torne possível a educação e a formação pretendida e oferecida nos Telecentros.

Segundo SILVEIRA (2006, p.31),

Os jovens capacitados poderão dar suporte às pessoas que quiserem migrar seu computador para soluções livres, mais estáveis, seguras e que dispensam pagamento de royalties para companhias que monopolizam algoritmos.

No que tange à definição dos *softwares* a serem utilizados no Telecentro Lupicínio Rodrigues, a coordenação da instituição relatou haver controle por parte da PROCEMPA, mas disse também, nunca ter sido explicitado que tipos ou quais aplicativos poderiam estar em uso no espaço de inclusão digital.

Percebeu-se, praticamente, em todos os aspectos apresentados na entrevista da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, seu distanciamento em relação às soluções tecnológicas aportadas no espaço de inclusão digital acolhida por ela, uma ausência de conhecimento sobre essas soluções e suas possibilidades. Com isto, a dificuldade em propor um processo educativo e de formação, visando usufruir dessas possibilidades e, conseqüentemente, beneficiando a comunidade com novas oportunidades de trabalho e de renda, tende a aumentar.

O universo cultural dos indivíduos ou de uma comunidade não possui uma gaveta estanque para “educação”: os processos educativos devem articular-se com os diversos espaços de conhecimento existentes, envolvendo a televisão, a formação empresarial, as dinâmicas religiosas e assim por diante. A tarefa da educação se complementa assim com a articulação dos atores sociais, promoção de eventos que aproximam as pessoas, identificação de problemas econômicos ou sociais que a comunidade possa enfrentar de maneira organizada e assim por diante. Mais uma vez, a conectividade gerada pelas novas tecnologias tende a

tornar estes processos mais simples, mais naturais e mais fáceis. Cabe a nos aproveitar as oportunidades. (DOWBOR, 2001, p.63).

Outra situação sobre o controle autônomo da PROCEMPA, em relação a questões que dizem respeito a todos os atores envolvidos no Programa Telecentro e que impacta, de forma direta, no processo educativo é quanto ao controle que essa detém sobre a abrangência do acesso ao ciberespaço, ao espaço virtual da Internet.

Através de sistemas de segurança instalados para gerenciar sua rede, a PROCEMPA fiscaliza e controla o acesso dos computadores dos Telecentros, barrando este acesso quando o mesmo é dirigido a *sites* pornográficos. Também é foco de controle e restrição, o acesso ao Orkut, ao MSN e outros aplicativos. Estas restrições contam com o apoio da coordenação da Prefeitura, estando previsto no processo de formação dos monitores dar conhecimento, a estes, desta situação.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues entende como uma questão de normalidade, os jovens demonstrarem interesse por *sites* pornográficos. Entende que cabe ao monitor, ou educador que esteja trabalhando no Telecentro, atuar junto a eles no sentido de questioná-los e orientá-los em relação a esse comportamento. O monitor precisa ser percebido por esses jovens, disse essa coordenação, como uma referência positiva, que, apesar de não permitir a navegação em alguns *sites*, possa estar debatendo com eles sobre os temas apresentados por esses espaços virtuais e contextualizando-os com suas realidades.

Segundo a monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, o acesso aos *sites* pela Internet é livre, sendo o MSN (ferramenta de mensagem instantânea) o único aplicativo bloqueado, o que provocou certo descontentamento dos adolescentes que freqüentam o CEDEL. O acesso a jogos pela Internet é livre, e, para essa monitora, a censura ao MSN acontece somente nesse telecentro, sendo liberado nos demais telecentros do programa de inclusão digital.

Considerando esta situação, verificaram-se percepções distintas sobre a condução do processo educativo: enquanto a coordenação da Prefeitura e a PROCEMPA entendem que deve existir uma censura prévia nos espaços virtuais visitados pelos usuários dos Telecentros, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues acredita que, através da educação, em uma ação sócio-educativa, abrir o

debate sobre as escolhas de navegação, promove o desenvolvimento de uma consciência crítica nos usuários quanto a questões de comportamento e de normas sociais, promove o desenvolvimento de uma consciência moral.

Ao agirmos e sermos levados a avaliar a validade e a legitimidade de nossas ações, estamos nos tornando sensíveis à adequação da ação aos valores que ela vivencia. A essa sensibilidade aos valores imbricados no agir, denomina-se consciência moral. (SEVERINO, 1994).

A censura nos Telecentros, vetando aos jovens, de forma automática, a navegação em *sites* pornográficos inseridos no ciberespaço, retira dos espaços de inclusão digital a possibilidade de instaurar, junto a esses jovens, uma ação educativa sobre esta ação, buscando a construção de uma ética praxista, pois, “*a ética humana é praxista: ela se constrói na própria prática histórico-social dos homens*” (SEVERINO, 1994, p.141).

Quanto às proibições que se referem à utilização dos sites de conversação e de relacionamento, estas podem estar indo à contramão da estratégia de utilizá-las para promoverem processos educativos que sejam interessantes aos jovens, visto o interesse, a pré-disposição dos mesmos, em usá-las. Além disso, a proibição do seu uso não oportuniza chances de orientá-los quanto a possíveis riscos aos quais estejam se expondo, pois podem estar acessando em outros locais, sem que ninguém saiba o que estão fazendo ou com quem estão conversando. É necessário, ao incentivar o uso das novas tecnologias, serem discutidas questões éticas e legais junto aos jovens.

A educação deve buscar, não somente o comprometimento do homem com as normas e regras sociais, com a finalidade de manter e garantir uma determinada ordem social, mas, principalmente, cultivar neste a adoção de uma postura ética. Mas a adoção de uma postura ética pelo homem prescinde do seu desenvolvimento moral. Segundo a teoria de construção moral de Piaget (1977), existem duas formas diferentes de moral: a heterônoma e a autônoma.

A moral heterônoma é percebida como uma imposição a partir do exterior, tem caráter coercitivo e de dever, baseando-se no princípio de autoridade, no respeito unilateral e nas relações de pressão e tendo a noção de justiça fundamentada na igualdade e no sentido distributivo. A moral autônoma surge, de forma espontânea, do indivíduo, baseada no princípio de igualdade, no respeito

mútuo, na cooperação, de forma consciente e livre, na reciprocidade, tendo a noção de justiça fundamentada na equidade. (PIAGET, 1977).

Uma das diferenças entre as duas formas de moral apresentadas por Piaget (1977), reporta ao lugar que a racionalidade ocupa na legitimação das regras. Na heterônoma, a racionalidade está restrita ao conhecimento das regras constituídas pelas autoridades para a realização do agir moral. Na autônoma, a racionalidade ocupa um lugar de centralidade, pois é necessário argumentar sobre a validade ou não de determinada regra moral.

Para apoiar a superação da moral heterônoma, pela moral autônoma, a educação deve estimular, através da argumentação, as crianças e os jovens a transporem os seus limites, orientando-os a procurarem sempre o seu melhor e, principalmente, colocarem este melhor a serviço do Outro. Desta forma, além de promover uma melhora em suas auto-estimas, estará cultivando nesses sujeitos, o sentimento e o exercício de uma solidariedade responsável.

Um projeto-piloto que utilizou a ferramenta de mensagens instantâneas, o MSN, realizado no Telecentro Lupicínio Rodrigues, promoveu, no entendimento da coordenação desse Telecentro, questões de interesse educativo, propiciando o desenvolvimento de uma reflexão crítica aos adolescentes, o desenvolvimento da linguagem e da escrita.

As novas tecnologias de informação e comunicação, ao serem usadas na educação, apresentam oportunidades de desenvolver vários níveis de competência em relação à: (1) transformação de informação em conhecimento; (2) desenvolvimento pessoal através do trabalho em prol de uma identidade positiva, de uma auto-estima; (3) desenvolvimento cognitivo, incentivando a criatividade e a inovação; (4) trabalho interdisciplinar, através da construção de trabalhos cooperativos; e (5) criticidade, ao propiciar o desenvolvimento da habilidade em usar as informações, de saber relacioná-las, sintetizá-las, analisá-las e avaliá-las. (DOWBOR, 1993).

As proibições adotadas no Programa Telecentro podem comprometer as possibilidades de desenvolvimento dessas competências, visto estarem alinhadas a um modelo de educação mais próximo a ações de repressão do que a ações de transformação, *“a forma de disponibilização e as mensagens ocultas no uso das*



*novas tecnologias são tão importantes quanto a decisão de usá-las.” (BLIKSTEIN in SILVA, 2006, p.27).*

Em um exercício de imaginação, esse autor coloca,

Vamos supor que uma nave extraterrestre, na Idade Média, tenha deixado na Terra um grande carregamento de computadores portáteis com uma rede sem fio semelhante à Internet. A população descobre o tal carregamento e, rapidamente, todo um feudo está cheio de computadores. O que iria acontecer? A primeira medida do senhor feudal seria catalogar as máquinas e decidir quem poderia tê-las ou não. Os líderes religiosos iriam rapidamente criar um código de conduta para o uso das novas máquinas. Os usos heréticos seriam banidos e uma equipe de fiscalização seria logo colocada em ação. (BLIKSTEIN in SILVA, 2006, p.27).

Uma das causas, em relação às proibições encontradas, no âmbito da educação, do uso das novas tecnologias e que pode encaminhar ao entendimento das proibições existentes no Programa Telecentro, se deve a *“[...] preponderância da mentalidade de muitos dos tecnologistas (administradores de rede e projetistas de software), acostumados aos regulamentos e proibições do ambiente corporativo.”* (BLIKSTEIN in SILVA, 2006, p.27).

O Programa Telecentro, ao ter, na PROCempa, entidade corporativa de desenvolvimento de sistemas computacionais, a responsável pelas questões afetas à tecnologia, não significa que essa possa, de forma autônoma, conduzi-las. Há a necessidade do envolvimento da coordenação da Prefeitura, da coordenação dos Telecentros e dos seus educadores, para que, em conjunto, possam planejar e por em prática, processos educativos orientados a promover um desenvolvimento que vise uma transformação social às comunidades as quais se destinam. Como já dito, anteriormente, nesse texto, uma política pública só pode ser construída com base na participação efetiva da sociedade a qual ela se destina.

Excessos de regras, proibições e uma possível centralização, orientada por normas gerais definidas pelo poder público e com menos participação das comunidades, aliada a ausência de propostas educativas que visem atingir os objetivos acordados entre a Prefeitura e as instituições, podem comprometer o programa, com tendências ao esvaziamento dos espaços de inclusão digital. Quando se fala e pretende trabalhar com as comunidades, é impossível não compor.

Tanto para as educadoras, quanto para a monitora, a existência do Telecentro Lupicínio Rodrigues faz com que as crianças e a comunidade, principalmente os jovens, dirijam-se até o CEDEL. As crianças que freqüentam o CEDEL, em turno alternado ao da escola, não faltam no dia em que irão para o Telecentro, sendo a evasão nos outros dias bastante significativa. Segundo elas, se o Telecentro não existisse, seria muito difícil ter acesso a esse jovem e, conseqüentemente, dificultaria também a possibilidade de incluí-lo socialmente. Com isto, é importante que as estratégias definidas pela coordenação da Prefeitura e pela PROCEMPA, em relação ao Programa Telecentro, possam ser debatidas e avaliadas, com e pelas instituições que acolhem os espaços de inclusão digital, para que não comprometam a adesão da comunidade a esse programa.

Para a coordenação da Prefeitura, a melhoria da infra-estrutura tecnológica, a partir do novo parque de computadores a ser instalado em um prazo de 30 a 40 dias, a contar da data da realização da entrevista (março de 2007), e a possibilidade de aumentar a capacidade de velocidade da transmissão dos dados através de uma suplementação de verba autorizada pelo governo municipal, poderá viabilizar projetos novos junto aos Telecentros. Encontram-se presentes, nesses novos projetos, parceiros como a UFRGS<sup>47</sup>, a PUCRS<sup>48</sup>, o SENAI<sup>49</sup> e o SENAC<sup>50</sup>, com o

---

<sup>47</sup> UFRGS - A Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com sede em Porto Alegre, capital do estado do Rio Grande do Sul, no Brasil, é uma instituição centenária, reconhecida nacional e internacionalmente. Ministra cursos em todas as áreas do conhecimento e em todos os níveis, desde o Ensino Fundamental até a Pós-Graduação.

<sup>48</sup> PUCRS – A Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, instituição de Ensino Superior iniciou suas atividades em 1931 e foi reconhecida como universidade em 1948. A PUCRS é uma instituição de inspiração católica sob a quase bicentenária tradição educativa marista. Propõe-se a formar profissionais competentes e solidários, engajados no progresso regional e nacional por meio do trabalho voltado ao respeito, à justiça, à cidadania e às virtudes morais e religiosas que plenificam o ser humano.

<sup>49</sup> SENAI - Criado em 1942, por iniciativa do empresariado do setor, o SENAI é hoje um dos mais importantes pólos nacionais de geração e difusão de conhecimento aplicado ao desenvolvimento industrial. Parte integrante do Sistema Confederação Nacional da Indústria - CNI e Federações das Indústrias dos estados -, o SENAI apóia 28 áreas industriais por meio da formação de recursos humanos e da prestação de serviços como assistência ao setor produtivo, serviços de laboratório, pesquisa aplicada e informação tecnológica. Graças à flexibilidade de sua estrutura, o SENAI é o maior complexo de educação profissional da América Latina. Diretamente ligados a um Departamento Nacional, 27 Departamentos Regionais levam seus programas, projetos e atividades a todo o território nacional, oferecendo atendimento adequado às diferentes necessidades locais e contribuindo para o fortalecimento da indústria e o desenvolvimento pleno e sustentável do País.

propósito de promover cursos na modalidade de Educação a Distância para as comunidades que freqüentam os Telecentros.

Na opinião da coordenação da Prefeitura, o investimento realizado na troca do parque de computadores trará retornos positivos ao Programa de Inclusão Digital. Com uma infra-estrutura de qualidade, essas instituições de ensino podem participar garantindo um escopo diferenciado de cursos a serem ofertados pelos Telecentros, promovendo um nível de maior qualidade à educação disponibilizada nesse espaço de inclusão digital.

A melhoria do acesso, propiciada pela troca de computadores, nos Telecentros, de acordo com a coordenação da Prefeitura, possibilitará com que esse espaço possa mediar uma série de cursos e programas, por ela previstos, com foco na inclusão social e, que até então, pela precariedade dos computadores, não puderam se viabilizar.

No seu relato, essa coordenação informou que o programa de inclusão digital, até então, tinha como objetivo maior retirar os jovens das ruas, oferecendo-lhes um espaço de acesso ao computador e a Internet. Poucos eram os Telecentros que ofereciam uma formação, uma qualificação para esses jovens. *“Antes era aquilo que eu te falei, era muito mais só a gente tentar deixar o jovem ali, do que ele ficar na rua, do que ele ficar utilizando drogas, né, era muito mais [...] poucos tinham uma formação.”* (CCK).

Esses espaços - os Telecentros - reafirmou a coordenação, estão inseridos em regiões que apresentam alto índice de violência. *“Nós temos 33 dentro de regiões com alto índice de violência, com alto índice de violação de direitos.”* (CCK).

Entre as possibilidades de desenvolvimento profissional a serem ofertadas pelo Telecentro, essa coordenação citou, por exemplo, cursos técnicos na

---

<sup>50</sup> SENAC - o **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)** promove, há mais de 60 anos, o crescimento profissional e pessoal de milhões de brasileiros, por meio de uma vasta programação de cursos e atividades em 15 áreas de atuação em três tipos de ensino. Com centenas de ambientes educacionais de ponta e especializados, como, por exemplo, as empresas pedagógicas e as unidades móveis, o Senac está presente no Distrito Federal e em todos os estados, em quase 2.500 municípios.

modalidade de EAD. Também foi referenciado um programa da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, visando capacitar as lideranças comunitárias em aspectos relacionados com os Direitos Humanos, pois, segundo essa coordenação, há uma preocupação em trabalhar, junto às comunidades, a questão racial. Em um estudo realizado por essa secretaria, 83% dos jovens com mortes resultantes de atos de violência no município de Porto Alegre, são negros.

A coordenação da Prefeitura entende que, ao ampliar as possibilidades de serviços prestados pelos Telecentros, incluindo projetos educativos e de qualificação profissional, estará promovendo através da inclusão digital a inclusão social dos jovens.

Porque, no momento que tu proporcionares, agregares este valor, através do conhecimento, tu vais também estar fazendo com que esta pessoa possa ter uma melhor condição de vida e possa se movimentar melhor, dentro da sociedade, galgando melhores postos, melhores posições pra ela [...]. (CCK).

É muito usual encontrarmos a dobradinha “*inclusão social pela inclusão digital*”, quando buscamos informações sobre programas de inclusão digital. Segundo Stoer (2004), existem cinco lugares do impacto da exclusão social, já citados anteriormente no Capítulo 4 – Metodologia, estando, entre eles, o do trabalho. Ao serem incluídas em um processo de trabalho, a formação e qualificação gerarão uma determinada identidade que estará diretamente relacionada à posição em que o sujeito ocupa na estrutura ocupacional e esta é consequência da organização do processo de trabalho.

Considerando estarmos em uma sociedade em rede que, cada vez mais, torna flexível o processo produtivo, é importante um processo educativo que não se atenha com rigidez a um teor formativo, buscando dar ênfase à promoção de competências que garantam maior flexibilidade aos indivíduos. Ser flexível é, atualmente, uma exigência para a inserção no mercado de trabalho, bem como *uma certa* garantia, de nele obter sucesso. E ter trabalho é quase sinônimo de ser e de se considerar um cidadão, de ser incluído socialmente (STOER, 2004).

Também em Severino (1994) verificamos ser, o trabalho, um espaço fundamental na constituição do ser humano quando este afirma que,

O trabalho ocupa lugar fundamental na constituição da existência dos homens históricos porque sustenta a própria manutenção de sua vida biológica. Sua configuração marca, assim, a própria maneira de existir dos homens, podendo-se até mesmo afirmar que é pelo trabalho que se configura a essência humana. (SEVERINO, 1994, p.58).

Portanto, a promoção de projetos educativos e de qualificação profissional aos jovens usuários dos Telecentros, poderá estar aproximando esses jovens da possibilidade de atingirem o exercício de sua cidadania e também de se perceberem com uma identidade social mais equânime, a partir da perspectiva de possuírem melhores condições de empregabilidade.

Entenda-se por empregabilidade, mais do que promover emprego ou prover de habilidades de empregabilidade de forma mais ampla, mas “*desenvolvimento de capacidade crítica no processo de aprendizagem continuada*” (MOROSINI, 2006, s.p.). Mas, para tal, precisa ser observado, de que forma serão utilizadas as tecnologias de informação e comunicação na promoção desses processos educativos: de forma passiva e unidirecional ou dialógica e interativa? Emancipatória ou criadora de novas dependências? (LÉVY in MARTINS, 2000).

O fenômeno da Internet, promovendo uma interconexão em escala mundial, pode e deve ser apropriado por iniciativas de desenvolvimento e projetos educativos, fomentando a troca de conhecimentos, experiências, propiciando a participação dos indivíduos em processos de construção de inteligência coletiva (LÉVY in MARTINS, 2000).

Aos incluídos digitalmente que, através desse processo de inclusão, obtiverem, mais do que condições de acesso, possibilidades de através de projetos educativos, utilizar as tecnologias de informação e comunicação de maneira mais adequada, terão acesso a um poder que,

Cada vez mais, será um poder nascido da capacidade de aprender e de trabalhar de maneira cooperativa, relacionado com o grau de confiança e reconhecimento recíprocos reinantes num contexto social. Centralidade indexada na densidade, na rapidez e na diversidade qualitativa das conexões e das trocas. (LÉVY in MARTINS, 2000, p.205).

Retomando o início desse texto, o qual apresenta questões sobre a educação nos Telecentros, reiteramos a idéia de que, antes de definir as práticas educativas, seja concebido, pelos parceiros do Programa Telecentro, qual o conceito de

educação que servirá de base para a concepção do sistema ou modelo pedagógico a ser implementado nos espaços de inclusão digital.

A educação deve promover a mobilização das aptidões humanas para enfrentar as incertezas que a vida nos apresenta e dialogar com elas. Estimular a aptidão crítica e autocrítica e incitar, encorajar à compreensão humana. Incentivar a autonomia. Entretanto, esta deve ser uma autonomia cidadã, na busca da aprender a viver junto, do reconhecimento do outro e de que, a percepção sobre a diversidade da espécie humana não impeça a tomada de consciência das semelhanças, da interdependência entre todos os seres humanos do planeta (MORIN, 2001).

Um pensamento capaz de não se fechar no local e no particular, mas de conceber os conjuntos, estaria apto a favorecer o senso da responsabilidade e o da cidadania. A reforma de pensamento teria, pois, conseqüências existenciais, éticas e cívicas. (MORIN, 2001, p.97).

Segundo Freire (1979) precisa-se de uma educação baseada no diálogo, com o objetivo de auxiliar uma organização reflexiva do pensamento,

[...] na medida em que alfabetização é mais que o simples domínio mecânico de técnicas para escrever e ler. Com efeito, ela é o domínio dessas técnicas em termos conscientes. É entender o que se lê e escrever o que se entende. É comunicar-se graficamente. É uma incorporação. Implica, não em uma memorização mecânica das sentenças, das palavras, das sílabas, desvinculadas de um universo existencial – coisas mortas ou semimortas-, mas uma atitude de criação e recriação. Implica uma autoformação da qual pode resultar uma postura atuante do homem sobre seu contexto. (FREIRE, 1979, p.72).

Ou seja, a educação e os sistemas de gestão do conhecimento que se desenvolvem em torno dela, têm de aprender a utilizar as novas tecnologias para transformar a educação, na mesma proporção em que estas tecnologias estão transformando o mundo que nos cerca. (DOWBOR, 2001).

O desafio da inclusão digital não é só de introduzir novas tecnologias, com o conjunto de transformações que isto implica, mas, também, como processo de inclusão social, de assegurar que as transformações sejam fontes de oportunidades.

A luta pelo acesso aos espaços de conhecimento vincula-se ainda mais profundamente ao resgate da cidadania, em particular para a maioria pobre da população, como parte integrante das condições de vida e de trabalho. O Relatório Mundial sobre a Informação da Unesco insiste muito sobre este ponto: o acesso à informação, neste mundo complexo em que

vivemos, é vital inclusive para o cidadão poder ter acesso aos outros direitos humanos. Neste sentido deve-se batalhar por uma educação pública, aberta e transparente, é cada vez mais atual. (DOWBOR, 2001a, p.34).

A coordenação da Prefeitura, ao apresentar o modelo pedagógico que pretende adotar como padrão para o Programa de Inclusão Digital, informou que esse modelo tem sua origem no formato dos cursos ministrados pelos monitores do Telecentro Belém, os quais foram capacitados pela Fundação do Pensamento Digital.

Foi alvo de elogio, por parte da coordenação da Prefeitura, o movimento que o Telecentro Belém realizou, estabelecendo parceria, por conta própria, com a Fundação Pensamento Digital – Porto Alegre, visando qualificar o programa. A qualificação mencionada se refere à capacitação do monitor na área de informática para trabalhar com a comunidade e, uma das expressões usadas pela coordenação para apresentar o trabalho desse monitor, o qualifica como um educador social. “O *[nome do monitor], que era um monitor, acabou se transformando num educador social*” (CCK).

Segundo a coordenação da Prefeitura, esse Telecentro está organizado e, com o apoio da Fundação do Pensamento Digital, foi-lhe possível obter resultados mais concretos e propiciados pela inclusão digital. Entre os resultados foram citados: (1) a percepção de melhoria na auto-estima das pessoas na cerimônia de formatura instituída nos cursos desse Telecentro; (2) a aprovação em concurso de vestibular na UFRGS de jovens que freqüentaram o Telecentro e foram estimulados a dar continuidade aos estudos; (3) a melhoria no aproveitamento escolar dos alunos da escola vizinha ao Telecentro; (4) a capacitação das professoras dessas crianças em informática, propiciando desenvolvimento de qualidade no trabalho docente; e (5) a obtenção de vagas em postos de trabalho após os jovens receberem treinamento em informática no Telecentro.

A título de exemplo, foi detalhado, pela coordenação da Prefeitura, um curso de capacitação no aplicativo Excel - planilha eletrônica, oferecido para a comunidade do Telecentro Belém. O grupo participante desse curso foi constituído por famílias da comunidade, integrando filhos, pais, avós e outros graus de parentesco em uma mesma turma. A partir de um tema escolhido, pelo monitor, o grupo foi convidado a

construir informações particulares a respeito desse tema, utilizando o aplicativo da planilha eletrônica.

O processo foi conduzido com o objetivo de atingir resultados que demonstrem aspectos que possam estar interferindo, tanto de forma positiva quanto de forma negativa, na qualidade de vida desse grupo. Com base no formato do trabalho apresentado como exemplo, a coordenação da Prefeitura entendeu que, o modelo pedagógico adotado pela Fundação de Pensamento Digital encaminha a uma educação para o exercício da cidadania, através dos cursos de informática.

Informática com ênfase em cidadania. Tu ensinas a informática, mas ensinas a questão do planejamento familiar, da renda familiar e tantas outras questões de cidadania, através da inclusão digital. Então, é um modelo que a gente acha super importante, porque tem, também, literatura, tem tantas outras coisas lá. (CCK).

A monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, por sua vez, disse estar atenta para as questões de violência, procurando inserir a discussão sobre esse tema junto às crianças recebidas no espaço de inclusão digital. Apresenta as crianças à necessidade do respeito entre eles, intervindo sempre, de forma pedagógica, quando este princípio é quebrado, seja por atos ou por palavras. *“Entra aqui, a gente tem as boas maneiras, as regras, né, não pode bater no computador, não pode dizer palavrão, não pode ficar olhando pra máquina do outro, entendeu [...]”* (ME).

A prática pedagógica das educadoras<sup>51</sup> do CEDEL parte da premissa de estabelecer um olhar interdisciplinar em seus projetos. Com isto, os projetos, antes de sua implementação, são discutidos em reuniões de trabalho, possibilitando que modificações sejam realizadas a partir da troca de idéias entre as educadoras, psicólogas e coordenação. *“Então, primeiro a gente senta, estuda e pensa o projeto; depois a gente coloca em prática.”* (EC). Entretanto, ainda existem muitas dificuldades em inserir as novas tecnologias de informação e comunicação nos

---

<sup>51</sup> Formação das educadoras do CEDEL e experiência profissional: Magistério - Educação Infantil, atuando a um ano no CEDEL; Serviço Social, atuando em empresas por cinco anos; Magistério, exercendo a docência em escolas estaduais durante 17 anos.



projetos educativos elaborados por essas educadoras pela ausência de conhecimentos dessas sobre o uso das ferramentas tecnológicas, computador e Internet, na educação.

Com relação a projetos interdisciplinares, estes não devem ser orientados para uma produção, mas antes de tudo, por uma *relação consciente de pessoas e entre pessoas e coisas* (FAZENDA, 2001, p.17). Considerando a potencialidade das novas tecnologias de informação e comunicação, em promoverem redes cognitivas, assim como propiciar a pesquisa em sites e portais educativos reconhecidos, o uso dessas ferramentas pelas educadoras do CEDEL, promoveria interações com outros educadores e espaços que poderiam vir a incorporar e qualificar sua prática pedagógica.

No projeto disciplinar não se ensina, nem se aprende: vive-se, exerce-se. A responsabilidade individual é a marca do projeto interdisciplinar, mas essa responsabilidade está imbuída do envolvimento – envolvimento esse que diz respeito ao projeto em si, às pessoas e às instituições a ele pertencentes. (FAZENDA, 2001, p.17).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, relatou que, embora não tenha mais qualquer vínculo com o Comitê de Democratização da Informação – CDI, Regional Sul, seu primeiro parceiro na constituição do espaço de inclusão digital, continua mantendo contato com a Fundação Pensamento Digital, ex-representante do CDI em Porto Alegre. Esta fundação foi a responsável, pela primeira e única capacitação que as monitoras tiveram a oportunidade de realizar, desde que iniciaram a atuar nesse Telecentro.

O Telecentro Lupicínio Rodrigues ofereceu, às mulheres de sua comunidade, no início de 2006, um curso de introdução à informática. Dita como uma primeira experiência, a coordenação desse Telecentro informa ter sido possível perceber o valor atribuído pela comunidade a essa iniciativa. Desde então, essa coordenação, recebe das mulheres da comunidade, solicitações de continuidade do referido curso.

Ao citar, como parceiro na construção do modelo pedagógico a ser adotado pelo Programa Telecentro, a Fundação Pensamento Digital, causa estranhamento o fato da coordenação da Prefeitura não ter informado que essa mesma fundação consta como um dos parceiros do Telecentro Lupicínio Rodrigues, tendo sido esta parceria constituída a muito mais tempo do que com o Telecentro Belém. Em

nenhum momento esta informação foi citada pela coordenação da Prefeitura durante a entrevista.

Um dos aspectos em comum apresentados nos dois Telecentros, com a referida fundação, é que essa parceria foi constituída de forma autônoma, como disse a coordenação da Prefeitura, por conta própria e sem seu conhecimento prévio, por parte das instituições que abrigam os espaços de inclusão digital constituídos por um convênio estabelecido entre essas instituições e a Prefeitura. Embora a expressão *parceria* não restrinja que uma das partes busque alternativas para a manutenção e ampliação do Programa Telecentro, no mínimo, pressupõe compartilhamento de conhecimento sobre essas alternativas e consenso na tomada de decisão.

Novamente, referendamos a cláusula do Plano de Trabalho, que determina como responsabilidade mútua, a seleção para os programas de aperfeiçoamento e profissionalização dos monitores e usuários.

Analisando as informações apresentadas pelas coordenações do Programa Telecentro, não foi possível perceber essa responsabilidade como mútua, pois cada uma das partes decide, de forma individual, tanto o modelo pedagógico a ser adotado, quanto os cursos a serem ministrados junto aos monitores e usuários.

A coordenação da Prefeitura planeja que o Telecentro, que está em construção no prédio da SDHSU, seja o espaço de capacitação dos monitores que estão atuando em caráter estágio nos demais Telecentros. Esses monitores, segundo a coordenação, terão que se dirigir entre duas a três vezes, na semana, até o Telecentro da SDHSU, com a finalidade de aprender informática e de receberem orientações pedagógicas com o propósito de unificar o método pedagógico dentro dos espaços de inclusão digital.

A unificação do modelo pedagógico, para a coordenação da Prefeitura, irá auxiliar o monitor em sua atividade no Telecentro. A possibilidade de exercer um papel de monitor no Telecentro, além de ser percebida como uma oportunidade para esses jovens, é vista como uma retribuição pelo seu esforço, pela sua persistência, pois devido as suas circunstâncias de vida, ao conseguirem chegar como monitores do espaço de inclusão digital demonstraram muita garra.

[...] por tudo o que eles já passaram, por todas as dificuldades que falaste, a questão da escola pública, a questão da violência que sofreram em casa, a questão da falta de habitação, a questão da falta de, do universo escolar. Toda essa falta, essa falta de estrutura que eles tiveram na vida, quando eles chegarem onde eles estão hoje como estagiários de telecentros, eles tiveram que ser persistentes, eles tiveram que buscar, eles tiveram que querer. (CCK).

Considerando a informação dessa coordenação, quanto à Fundação Pensamento Digital ser a promotora da capacitação e formação dos monitores do Programa Telecentro, foi realizada pesquisa on-line no *site* dessa fundação.

Ao analisar, no *site* da Fundação Pensamento Digital, a sua proposta metodológica, observou-se estar orientada pela concepção epistemológica de Jean Piaget que diz ser a aprendizagem, produto da interação e o meio em que se dá a aprendizagem. Para Piaget, segundo Smith (2006, p.58), a educação é uma relação de mão dupla, isto é, *“a educação é uma relação normativa entre o indivíduo e valores”*.

A capacitação dos educadores, pois é esta a denominação usada pela Fundação Pensamento Digital para identificar o seu público alvo, no caso dos Telecentros, o monitor, dá-se através do ambiente Amadis, uma ferramenta tecnológica construída para a modalidade de EAD. O termo interação de Piaget, nesse *site*, está diretamente relacionado com a possibilidade de interação (interatividade) que esta ferramenta possibilita entre os aprendizes, no caso os educadores ou monitores dos espaços de inclusão digital e os educadores que capacitarão esses monitores. Nesse *site* ainda são apresentadas algumas “receitas”, ou melhor, sugestões de atividades a serem desenvolvidas pelos educadores (monitores) junto aos usuários dos espaços de inclusão digital.

Considerando que não foi realizada nenhuma entrevista com representantes da Fundação Pensamento Digital para buscar informações, quanto à sua proposta metodológica e que, a princípio, a capacitação dos monitores dos Telecentros dar-se-á na modalidade de EAD, serão feitas algumas observações quanto às expectativas quanto a essa modalidade de educação.

A interatividade, a centralidade do processo educativo, no aprendiz, o desenvolvimento de competências, o estímulo à criatividade, são elementos cada vez mais valorizados quando o assunto é educação. Espera-se que, as novas

tecnologias de informação e comunicação possam dar mais espaço, não a transmissão de informações, a uma educação bancária, expressão utilizada por Paulo Freire, mas a uma educação voltada a ampliar os espaços de criação, a uma pedagogia de projetos. (BLIKSTEIN, *in* SILVA, 2006).

Portanto, uma tecnologia de educação que pretenda, em sua implementação, promover esses elementos desejados e valorizados em uma nova educação, não pode perceber os aprendizes como meros consumidores, entregando produtos acabados, espaços com conteúdos que a princípio, encaminham para um conhecimento congelado, estático. (BLIKSTEIN, *in* SILVA, 2006).

Em relação à modalidade EAD, usando as novas tecnologias de informação e comunicação, sustentada pela Internet, sinalizamos por fim a idéia de que,

A Internet é mais valiosa para a educação como matéria-prima de construção do que como mídia. Assim, em vez de entrar em um ambiente pré-construído, que os próprios alunos construam seus ambientes. Em vez de confiar a um grupo centralizado a produção de material didático, que os próprios alunos, de forma descentralizada, produzam documentação para ajudar outros alunos. Em vez de criar proibições, estimular as possibilidades e a responsabilidade cidadã de cada aprendiz. [...] no lugar de massificar o que já existe, inaugurar um novo mundo de aprendizado onde a personalização não seja um mero narcisismo consumista, mas possibilidade de expressão e colaboração. (BLIKSTEIN *in* SILVA, 2006, p. 39).

A educadora (EC) disse ser importante que os espaços de inclusão digital promovam processos de alfabetização, projetos de desenvolvimento de competências e habilidades, promova uma organização do sujeito, para e no, trabalho. Diz notar que, as crianças demonstram interesse em estar no CEDEL pelo fato de terem acesso, nesse local, ao computador e a Internet. O acesso lhes permite entrar em contato com questões importantes que não se tornam acessíveis no contexto de sua realidade. O simples fato de jogar no computador já lhes oportuniza prazer e associado a este, o desenvolvimento de algumas habilidades. Em sua ótica, o acesso a Internet potencializa a vontade de aprender, tanto nas crianças quanto nos adolescentes.

O acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, segundo a educadora (EJ) influencia muito o processo de aprendizagem. A possibilidade de pesquisar, em vários espaços virtuais, com uma velocidade bastante significativa, faz com que as crianças desenvolvam um maior interesse pela pesquisa, auxiliando

as mesmas a aprender a aprender, desenvolvendo sua autonomia em relação ao ato de aprender.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao informar sua percepção quanto a uma lacuna que poderia estar sendo atendida por projetos desenvolvidos no Telecentro, o da alfabetização através de atividades lúdicas, relatou perceber que os professores das escolas continuam a adotar o método de ensino que se apropria do uso, unicamente, da oralidade, da transmissão de conteúdos, não despertando o interesse dos alunos.

Em seu entendimento, esses professores, ao inserirem o computador, a Internet e aplicativos lúdicos, em suas práticas, como *softwares* de jogos, de games, estariam promovendo um engajamento maior dos alunos no processo de ensino e aprendizagem. A interação dos elementos escrita, som e imagem, em propostas de ensino e aprendizagem, produzem impactos positivos na criação do saber dos alunos.

A visão dessa coordenação encaminha a uma concepção *piagetiana* sobre o jogo que diz ter, esse elemento lúdico, duas funções no processo de aprendizagem, pois ao mesmo tempo em que consolida os esquemas cognitivos formados, oportuniza o equilíbrio emocional. Os jogos podem ser percebidos como um fator básico nos processos de desenvolvimento e de aprendizagem humana, pois proporcionam espaço a criatividade e a espontaneidade. (SANTOS, 1997).

Outras possibilidades estão sendo discutidas, no âmbito do Telecentro Lupicínio Rodrigues, mas até a data da entrevista, março de 2007, nada foi, de fato, realizado. Uma questão apresentada por essa coordenação é a necessidade de verificar como as cláusulas estabelecidas no convênio com a Prefeitura podem possibilitar ações que busquem integrar as educadoras do CEDEL, assim como outros professores das escolas vizinhas, ao espaço de inclusão digital através de capacitações, qualificações e participação em cursos de informática oferecidos pela coordenação da Prefeitura. Essa coordenação relatou não perceber contrapartidas do parceiro, o governo municipal, em buscar propostas que possibilitem melhorar o trabalho educativo desenvolvido no seu Telecentro.

Por sua vez, a coordenação da Prefeitura, quando questionada sobre como pretende atuar junto ao Telecentro Lupicínio Rodrigues, na Gestão da Educação, fez

referência ao sistema de gerenciamento instalado nesse Telecentro, que tem, por objetivo, realizar o cadastramento de algumas informações pessoais dos usuários e os motivos que os levam a freqüentar o espaço de inclusão digital.

Esse sistema, segundo a coordenação da Prefeitura, servirá de subsídio para definir o perfil do público desse Telecentro e, com base nesse perfil, há a intenção de promover um treinamento para os seus monitores, que cursam a Faculdade de Educação. Não foi mencionado que tipo de treinamento, mas o resultado esperado é que os monitores possam inserir, nas atividades oferecidas pelo Telecentro, questões sócio-educativas destinadas a promover melhor qualidade de vida aos seus usuários.

Então, nós sempre treinamos não só a questão do acesso à tecnologia, do acesso a Internet, dos e-mails, mas também da questão sócio-educativa, de acordo com a realidade de cada comunidade. Aí sim o telecentro vai cumprir o seu papel de impor um ambiente de educação e de espaço por uma melhor qualidade de vida para a nossa população. (CCR).

A coordenação da Prefeitura entende que a responsabilidade das associações que acolhem os Telecentros é com a Gestão da Educação, promovida pelos projetos e trabalhos educativos realizados nesses espaços de inclusão digital. Esse deve ser o foco principal do envolvimento das associações junto à suas comunidades.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues informou que, em seu planejamento de trabalho, está previsto o desenvolvimento de projetos voltados à inclusão digital que visem promover a integração entre a família, os educadores do CEDEL e os jovens que até ali se dirigem.

No momento em que ambas as coordenações demonstram preocupação e relatam ações que visam elaborar e adotar um modelo pedagógico para o Programa Telecentro, o que podemos depreender é que, talvez o conceito de mutualismo aqui utilizado na redação da expressão, responsabilidades mútuas, não esteja em consonância com o conceito da biologia, em que existe um tipo de dependência em que um parceiro precisa do outro para sobreviver.

Em outras palavras, a prática, no que diz respeito à responsabilidade mútua, quanto à questão pedagógica, não se encontra aderente ao acordo firmado entre os

parceiros do Programa Telecentro. Esta questão está sendo vista e trabalhada de forma individual pelas coordenações.

No mínimo, é interessante observar que a coordenação da Prefeitura elegeu a Fundação Pensamento Digital como parceira para implementar o modelo pedagógico, que apresenta uma metodologia orientada pela teoria de Piaget e, por sua vez, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, também apresentou uma visão educativa embasada nessa mesma teoria.

Antes de concluir este tema, registra-se que a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues atuou em escolas estaduais, durante quase nove anos, e, depois, cursou Educação Artística, na Universidade Federal de Pelotas - UFPEL, não concluindo o mesmo. Desde o início de sua formação e atuação no magistério, trabalhou com crianças e pessoas com deficiências. Portanto, uma educadora na sua formação profissional e no exercício dessa formação.

### **5.3.2 Atuação do monitor**

Embora esteja previsto, no convênio, que a coordenação da Prefeitura tem como obrigação, promover a capacitação e qualificação dos monitores, isto, segundo a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, não está ocorrendo. As duas coordenações citaram um treinamento dos monitores, a da Prefeitura junto ao SEBRAE<sup>52</sup> e a do Telecentro Lupicínio Rodrigues, junto ao SENAC, mas a informação é de que este treinamento não foi dirigido aos monitores e sim, à formação de outras pessoas em gestão social.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues relatou que, na época em que o Telecentro teve como parceiro o Comitê de Democratização da Informação – CDI, foram capacitados dois educadores do CEDEL para desenvolver trabalhos, com as crianças e os adolescentes, através do uso da informática. Nesse período

---

<sup>52</sup> SEBRAE - O Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, trabalha desde 1972 pelo desenvolvimento sustentável das empresas de pequeno porte. Para isso, a entidade promove cursos de capacitação, facilita o acesso a serviços financeiros, estimula a cooperação entre as empresas, organiza feiras e rodadas de negócios e incentiva o desenvolvimento de atividades que contribuem para a geração de emprego e renda.

não havia conexão com a Internet. Os educadores formaram uma turma de 15 adolescentes com a qual foi realizado um curso de iniciação à informática, utilizando o sistema *Windows*. Essa coordenação local disse ter sido possível perceber resultados desse curso junto a esses adolescentes, embora não tenha especificado, exatamente, que resultados foram estes.

Para a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a formação dos monitores poderia qualificar mais os trabalhos desenvolvidos. Essa coordenação tem a percepção do quanto as ferramentas de tecnologia e informação, o computador, a Internet, e os mais variados aplicativos de informática, podem apoiar e promover qualidade ao atendimento das necessidades educacionais apresentadas pelas crianças e pelos jovens que freqüentam o CEDEL.

A coordenação da Prefeitura relatou que, frente a todas as dificuldades apresentadas pelo Programa de Inclusão Digital no início do governo atual, a questão pedagógica, a capacitação e qualificação dos monitores, desde o início até o ano de 2007, não foi objeto de sua atenção.

A contratação do monitor, prevista no convênio firmado, até a presente data, entre a coordenação da Prefeitura e a instituição ou associação, apresenta a instituição que acolhe o Telecentro como a responsável pela indicação dos seus monitores. Entretanto, devido a uma série de dificuldades anteriormente abordadas na seção da Gestão Administrativo-Financeira, a coordenação da Prefeitura modificou esse procedimento. Os monitores, ainda que indicados pela comunidade a qual o Telecentro atende, são encaminhados ao CIEE para serem contratados como estagiários.

A manutenção do critério de indicação de jovens que pertençam à comunidade na qual o Telecentro está inserido para o exercício da função de monitoria, foi explicada, pela coordenação da Prefeitura, por esta ter o entendimento de que,

O que a Secretaria está querendo, e eu acredito realmente que com a bagagem de vida que eles têm, eu acho que é a grande questão...toda a vivência que eles têm na comunidade, por tudo o que eles já passaram, por todas as dificuldades que falaste, a questão da escola pública, a questão da violência que sofrem em casa, a questão da falta de habitação, a questão da falta de, do universo escolar. Toda essa falta, essa falta de estrutura que eles tiveram na vida, quando eles chegarem onde eles



estão hoje como estagiários de telecentros, eles tiveram que ser persistentes, eles tiveram que buscar, eles tiveram que querer. (CCK).

A coordenação da Prefeitura, quando questionada sobre o papel e as funções dos monitores, respondeu que,

O que a Secretaria quer, cada vez mais, a prefeitura quer, é que esse jovem, ele além de ser o monitor do telecentro, que ele seja preparado. Ele não pode simplesmente saber ligar um computador e desligar um computador. Ele tem que ser preparado pra [...]. (CCK).

Embora não tenha explicitado para o quê esse monitor deve ser preparado, nas entrevistas realizadas com as coordenações, encontrou-se a presença das seguintes responsabilidades e atividades atribuídas aos monitores vinculados ao Programa Telecentro: (1) ensinar a utilizar as ferramentas tecnológicas; (2) auxiliar na criação de e-mails; (3) formatar currículo para o mercado de trabalho; (4) acolher as pessoas da comunidade; (5) elaborar e conduzir projetos educativos que apoiem e potencializem as chances dos usuários em relação à: empregabilidade, resgate de auto-estima, exercício de cidadania, alfabetização, relações interpessoais, desenvolvimento de competências, entre outras; (6) manter o sistema gerencial de informações; (7) participar das oficinas de capacitação e formação; (8) participar dos seminários de integração dos Telecentros; (9) manter os equipamentos de informática em condições; e (10) estar vinculado a uma instituição de ensino médio ou de terceiro grau, que significa, estar estudando.

Quando questionada sobre a sua função, enquanto monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a resposta foi de que sua atuação pedagógica se dá com as crianças que o CEDEL recebe. Relatou ter bastante dificuldade em desenvolver qualquer trabalho com as crianças, visto a dificuldade de alfabetização apresentada pelas mesmas. Disse tentar uma aproximação com as educadoras, com o intuito de buscar a realização de práticas interdisciplinares que possam auxiliar as crianças, mas não sinalizou se tem sucesso nesse empreendimento. Com o outro público, a comunidade, principalmente, os jovens que freqüentam de forma expressiva este espaço de inclusão digital, conforme percebido no período de observação do presente trabalho, disse que sua função é auxiliá-los no manuseio, ou seja, instrumentalizá-los de forma que possam utilizar o computador e a Internet. Apontou que, eventualmente, apóia esses jovens na realização de trabalhos escolares.

Porque o pessoal da comunidade já vem com uma bagagem, eles já sabem o que eles querem, o Orkut, o Msn, a mesma coisa de sempre, assim. Então, não tem muito auxílio assim, na parte pedagógica, mesmo. O trabalho pedagógico, mesmo, é com as crianças do CEDEL. (ME).

Em princípio, são essas as responsabilidades e atividades às quais os monitores, enquanto estagiários, devem dar conta nos Telecentros, lembrando que a legislação de estágios diz que,

**Art. 1º[...]** § 2º O estágio somente poderá verificar-se em unidades que tenham condições de proporcionar experiência prática na linha de formação do estagiário, devendo o aluno estar em condições de realizar o estágio, segundo o disposto na regulamentação da presente Lei.  
§ 3º Os estágios devem propiciar a complementação do ensino e da aprendizagem e ser planejados, executados, acompanhados, e avaliados em conformidade com os currículos, programas e calendários escolares.  
**Art. 2º** O estágio, independente do aspecto profissionalizante, direto e específico, poderá assumir a forma de atividades de extensão, mediante a participação do estudante em empreendimentos ou projetos de interesse social. (LEI N.º 6.494, de 07/12/1977)<sup>53</sup>.

A finalidade maior dos estágios parece ser a de preparação para o trabalho e, para os estudantes de terceiro grau, preferencialmente, em conformidade com o currículo da área que estiverem cursando. Embora o Art. 2º abra espaço para que o estagiário possa atuar em empreendimentos ou projetos de interesse social, independente de sua área de formação, analisando o escopo de responsabilidades e atividades do monitor, percebe-se mais apropriado que estes estivessem em processos de formação na área das ciências humanas, especialmente, na Área da Educação, pois esta abarca o desenvolvimento de competências necessárias para a atuação esperada dos monitores nos Telecentros.

Na visão da monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, o nível de escolaridade e a área de formação dos monitores influenciam na qualidade do trabalho e, conseqüentemente, em seus resultados. Essa influência pode ser percebida, segundo ela, desde a concepção e avaliação de práticas pedagógicas

---

<sup>53</sup> Texto atualizado pela Lei nº 8.859, de 23/03/1994 e pela Medida Provisória nº 1.952-24, de 26.05.2000, DOU 28.05.2000 - Ed. Extra. Disponível em <<http://www.estagiarios.com/legislacaodeestagio.asp>> Acesso em: setembro de 2007.

adequadas a serem implementadas junto às crianças e adolescentes, até as formas de abordagem junto a esse público em questões complexas, como uso de drogas, jogos de violência, entre outras. A formação em Pedagogia, disse ela, proporciona melhores condições em conduzir os projetos no Telecentro Lupicínio Rodrigues do que aos monitores de outros Telecentros, visto estes estarem cursando o nível médio.

Eu sei me guiar diferente deles, porque os monitores, os outros, são estudantes de Segundo Grau, eles não têm essa bagagem que eu tenho. São todos do ensino médio. Que eu saiba (de faculdade) sou eu, e a minha ex-colega que não está mais aqui, nós somos do multimeios, né. Então, a gente tem uma bagagem maior, a gente sabe porque está indo naquele site, o que aquele site traz, a gente sabe olhar o site e dizer: “ah esse é bom, esse é ruim”. A gente olha e analisa: “o que dá pra explorar nesse site?” A gente está com mais criatividade, mais idéias. Acredito que seja isso. (ME).

Os cenários de aprendizagem precisam ser pensados considerando as características, tanto dos aprendizes, quanto de seus mestres. Há a necessidade de conhecer melhor, segundo esse autor, o *“funcionamento da aprendizagem como processo psicológico”*, pois ao proporcionar uma maior compreensão sobre essa questão, pode auxiliar a superar dificuldades, *“adaptando as atividades de instrução aos recursos, capacidades e disposições, sempre limitados, tanto de quem aprende como de quem tem de ensinar, quer dizer, ajudar os outros a aprender.”* (POZO, 2002, p.17).

A partir da idéia desse autor, podemos entender que os responsáveis pela capacitação e formação dos monitores precisariam, também, buscar conhecimento sobre os alunos, ou usuários, com os quais os monitores irão se relacionar. E, considerando a situação do monitor, enquanto estagiário, poderia se pensar, também, na figura de um supervisor desse estágio, a quem, possivelmente seriam atribuídas funções que transcenderiam aquelas, até então, previstas para àqueles profissionais que pretendem capacitar e formar os monitores.

Nos dias atuais, os Telecentros mantêm, aproximadamente, 100 monitores, apresentando uma escolaridade de nível médio ou de graduação. Parcela significativa desses é oriunda de escolas públicas, o que leva a dizer que estão cursando o nível médio e a expressão usada por um dos coordenadores, *“A gente sabe que as escolas públicas, que a educação, está cada vez mais difícil.”* (CCK),

remete a uma idéia de que a bagagem educativa apresentada por esses jovens pode ser deficitária.

Entretanto, a coordenação da Prefeitura, acredita que ser monitor do Telecentro é uma oportunidade que poderá alavancar o crescimento e desenvolvimento desse jovem, enquanto cidadão. Aqueles que não apresentarem resultados satisfatórios, no desenvolvimento do estágio, a coordenação entende que será necessário desligá-los do programa e realizar nova contratação.

Há uma idéia da coordenação da Prefeitura de estabelecer parceria com algumas instituições de ensino que serão responsáveis pela promoção da formação e da qualificação técnica dos monitores, no período de um ano e meio. O objetivo dessa capacitação é que, ao final desse período, os jovens possam ser absorvidos por empresas especializadas em tecnologia da informação e comunicação.

Eu acho que todos os jovens que tenham essa, que estão hoje no telecentro, que tenham essa persistência. Eu acredito muito que esses jovens, quando tu dá uma oportunidade, eles agarram essa oportunidade e com certeza eles vão fazer por merecer. Claro que nós temos, hoje, 33 e vamos chegar a 35 telecentros, são em torno de 100 monitores. Não sou aqui hipócrita pra dizer que todos eles vão dar certo. A gente tem que tentar. E os que não derem, vão ter que dar lugar a outros. O que a gente precisa é dar uma oportunidade e dar uma formação. Este primeiro grupo, eles vão ainda trabalhar, eles vão estar fazendo esta formação, trabalhando no telecentro. A nossa idéia, depois de um ano, um ano e meio, é que, quando eles estiverem se formando nesse nosso curso de formação, a gente traga uma parceria com o Serpro, pra eles já irem pro mercado de trabalho [...]. (CCK).

Considerando a idéia de encaminhar os monitores para o mercado de trabalho, através de uma parceria com o Serpro<sup>54</sup>, apresenta-se, abaixo, texto retirado do Portal do Serpro, buscando identificar sua área de atuação.

---

<sup>54</sup> Serpro - O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é a maior empresa pública, no Brasil, de prestação de serviços em tecnologia da informação do Brasil. Foi criado pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, para modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da administração pública. É uma empresa vinculada ao Ministério da Fazenda.

[...] Soluções como declaração do imposto de renda via internet, sistemas informatizados que gerenciam o orçamento da União, redes que permitem integrar balancetes contábeis ao Fundo de Participação de Estados e Municípios, serviços computadorizados que informam quanto o Brasil exporta e importa, tudo isto tem a marca do Serpro.[...]. Hoje, o Serpro atua de forma a oferecer aos seus clientes soluções tecnológicas que lhes permitam a concentração nas suas atividades principais, com dados e informações adequadas às suas operações e decisões. (PORTAL DO SERPRO, 2007)<sup>55</sup>.

Com base nas informações quanto à área de atuação do Serpro, pode-se depreender que o foco da formação dos monitores, previsto pela coordenação da Prefeitura de Porto Alegre, está baseado em conhecimentos essencialmente tecnológicos com vistas a atender a uma demanda de mercado.

Ao mesmo tempo em que a coordenação da Prefeitura relata a sua idéia em estabelecer parceria com o Serpro para, após a formação e capacitação dos monitores, encaminhá-los ao mercado de trabalho, atuando na área da informática (*software* e *hardware*), disse estar, nesse primeiro semestre de 2007, estabelecendo uma parceria com a Fundação Pensamento Digital, para que esta defina um modelo pedagógico padrão a ser instituído nos Telecentros.

Essa padronização contribuiria para erradicar a diversidade do processo pedagógico hoje presente nesses espaços de inclusão digital. A Fundação também será responsável por promover a formação de todos os monitores através de cursos de informática, com uma periodicidade semanal, que ocorrerá em um Telecentro a ser inaugurado dentro das próprias instalações da SDHSU.

Considerando que, às vezes, os usuários do Telecentro se dirigem a esse espaço de inclusão digital para acessarem a Internet, também é sabido que alguns estão em busca de acolhimento. Por este motivo a coordenação da Prefeitura acredita que o monitor precisa apresentar algumas características que possam lhe assegurar um viés social.

---

<sup>55</sup> Disponível em <<http://www.serpro.gov.br/instituicao/quem/>> Acesso em: 19 de junho de 2007.

Que é o que a gente pretende, também, transformar o nosso monitor jovem em um educador social. Não só na questão da informática, que tem que utilizar bastante. Quem, quem é que chega, aonde que nós temos os telecentros? É na periferia. É na comunidade, aquela que mais precisa. É a comunidade que tem a relação de direito, tem criança que sofre agressão, o jovem está ali sempre ameaçado com a droga, a questão da alimentação, então a gente tem que entender que o monitor do telecentro, ele além de ensinar informática, ele tem que ter toda uma experiência pra receber esta criança, pra receber este jovem que, com certeza, passa por vários problemas em casa. (CCK).

Frente aos relatos apresentados, verificou-se uma dificuldade, por parte da coordenação da Prefeitura, em estabelecer uma diretriz quanto ao papel e função do monitor no espaço de inclusão digital. Não parece estar suficiente claro para essa coordenação como conduzir o trabalho de capacitação e formação junto a esse ator, ator esse de importância central para a promoção e sucesso de práticas educativas que visem atingir os objetivos propostos pelo Programa Telecentro.

Considerando que esse monitor, no Telecentro, a princípio, terá como uma de suas funções apoiar os usuários quanto ao acesso às novas tecnologias, cabe lembrar que esse acesso deve permitir, mais do que a manutenção do sistema produtivo existente, o qual visa, primordialmente, a qualificação de uma sociedade para suprir as demandas de mercado de trabalho. Precisa promover a formação de cidadãos; cidadãos não mais locais, mas cidadãos do mundo, propiciando através de suas interações, as transformações sociais necessárias na busca de uma sociedade mais competente, sensível e solidária. (HASSMANN, 2000).

Ficam as perguntas: (1) *Afinal, qual o papel do monitor? Aprendiz ou Educador?* (2) *Qual o foco da formação? Tecnológico (instrumental) ou Pedagógico?*

### **5.3.3 Uso da TIC's no Telecentro**

As educadoras do CEDEL acreditam que, através da informática, os projetos educativos podem ser potencializados e se tornarem mais estimulantes aos jovens. Percebem que o Telecentro Lupicínio Rodrigues está deixando uma lacuna ao não proporcionar oportunidades de aprendizado mais específicas aos jovens que freqüentam o CEDEL, voltadas à capacitação para o mercado de trabalho, ao desenvolvimento de uma visão mais crítica acerca de sua realidade, ao exercício de cidadania.

Por enquanto, disseram elas, o processo de inclusão digital do Telecentro Lupicínio Rodrigues ainda está muito pautado no acesso, deixando muito a desejar nos aspectos ora referidos. Disseram, também, que, de um modo geral, não estão conseguindo acompanhar o desenvolvimento tecnológico e, portanto, ficando impossibilitadas de incorporá-lo em suas práticas pedagógicas. Entretanto, essas educadoras demonstram muito interesse, em um futuro próximo, terem conhecimentos que as levem a colocar, em prática, projetos educativos articulados com o uso das novas tecnologias de informação e comunicação.

O uso da Internet, pelas crianças e jovens que freqüentam o CEDEL, oportuniza que eles ampliem a sua visão de mundo e, ao se apropriarem de contextos culturais que transcendam sua realidade, possam também prospectar diferentes cenários para suas vidas. Segundo uma das educadoras,

Muitas vezes, eles não têm uma perspectiva de futuro, de trabalho, a gente pergunta o que ele quer ser quando crescer e ele “nem sei”. Mas aí eles começam a buscar, a trocar e-mails, eles começam a pesquisar, no computador. Então, de repente, eles se descobrem. Tem crianças, aqui, que pesquisam sobre artistas, sobre as músicas que eles gostam, né. O que acontece? Desperta, neles, o interesse de, pelo menos, um sonho de ser alguma coisa, pois muitas vezes nem isso eles têm. Aí eles ficam com aquele sonho “bah, quando eu crescer, eu vou ser isso”. Então, eu acho que abre, neles, assim, uma esperança, dá mais um ânimo pra eles se sentirem mais gente. (EC).

Segundo a monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, o que as crianças e os adolescentes mais fazem, no Telecentro, é, respectivamente, jogar e acessar o Orkut. Uma grande dificuldade apontada por ela, como impeditivo de realizar projetos educativos no Telecentro, é decorrente da dificuldade apresentada pelo público em ler e escrever, capacidade de concentração, organização do pensamento que, por sua vez, prejudica o processo de oralidade, entre outras.

A monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues acredita que, minimamente, a oportunidade de ter acesso ao espaço de inclusão digital, estará instrumentalizando esses jovens em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação, ampliando suas possibilidades de trabalho. Quando questionada sobre a elaboração de projetos educativos, a monitora relatou não ser sua atribuição, cabendo à educadora orientar a monitoria quanto aos assuntos a serem trabalhados no espaço de inclusão digital.

As crianças, quando encaminhadas para o Telecentro Lupicínio Rodrigues, ficam somente acessando sites de games, não participando de qualquer atividade pedagógica elaborada. A monitora disse que, mesmo não existindo um projeto pedagógico, o acesso a esse espaço de inclusão digital é muito importante para as crianças e para os jovens da comunidade, pois eles encontram, nesse local, algo que difere da realidade vivida por eles, sempre repleta de problemas e dificuldades.

É utilizar as máquinas pra diversão, mesmo, pra jogar, ou eventualmente se tem algum trabalho pra fazer, vão digitar, vão pesquisar, vão procurar, mas eles..., na verdade, é só pra diversão, mesmo. Porque eles gostam, muito, né lara, eles gostam mesmo. Eles vêm de uma realidade difícil, mesmo. Este espaço é bem importante pra eles, nem que seja só pra jogar. (ME).

A monitora, em relação à comunidade, apresentou ter oferecido à comunidade um curso de editor de texto na plataforma *Linux*, tendo sido bastante proveitoso para a comunidade. Para essa monitora, o papel da educação, no Telecentro, é aproximar as pessoas das novas tecnologias de informação e comunicação, ensinando-os a utilizar ferramentas tais como e-mail, *chat*, blogs, enfim, ferramentas de bate-papo. É uma prática, nesse Telecentro, a construção de currículo para busca de trabalho, assim como, através de cadastramento em *sites* empresariais, realizar inscrição para concorrer a uma vaga de trabalho.

A percepção da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, em relação ao uso das tecnologias de informação e comunicação na educação, é de que há um ganho na dinâmica, na agilidade de trocar e construir conhecimento. Entretanto, acredita que, enquanto uma ferramenta, o uso do computador e da Internet precisa também ter alguns limites estabelecidos, pois pode encaminhar os jovens a uma situação de isolamento, aproximando-os de uma socialização somente do tipo virtual.

Essa opinião é baseada, segundo a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, em sua experiência pessoal quando, ao adquirir um computador e conectá-lo a Internet, seus filhos, pouco a pouco, trocaram o diálogo familiar pelo diálogo virtual. Por isso, relatou que, no Telecentro, existem algumas regras e limites que orientam o uso do computador e da Internet pelos seus usuários.



A compulsão pela Internet e pelo uso do computador é alvo de pesquisas de instituições em âmbito mundial, conforme artigos veiculados em editoriais de imprensa de grande circulação. Um desses artigos, com a declaração de Nina Furtado, psiquiatra, psicanalista e professora da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, apresentou que,

Não é por número de horas na frente do computador que um pai descobrirá que há problema, isso não existe. É a partir de uma observação da vida do filho. O adolescente tem outras atividades que são normais para sua idade? Esta se relacionando com as pessoas? Saindo com amigos? (ZERO HORA, 9 de junho de 2007, p.5).

Segundo a professora Nina Furtado, a única maneira de descobrir o limite entre o saudável e o patológico é através da observação, da convivência entre os responsáveis pelos adolescentes e os próprios adolescentes.

Quando questionada sobre a realização de oficinas ou projetos educativos que tenham outros objetivos, que não somente ensinar como acessar a Internet ou estabelecer comunicação com outras pessoas, a coordenação relatou um projeto-piloto desenvolvido, no final do ano de 2006. Este projeto contou com a parceria de um educador (estagiário) e do monitor do Telecentro, tendo como público-alvo, adolescentes atendidos pelo Programa FASE<sup>56</sup>, no CEDEL. O educador, a partir da indicação de filmes de interesse dos adolescentes, organizou uma sessão de cinema e esses adolescentes, após assistirem aos filmes, dirigiam-se ao Telecentro e discutiam sobre as questões abordadas nos filmes, através de um grupo de discussão formatado no MSN pelo monitor. Nesse espaço de discussão virtual também se fizeram presentes o educador e o monitor.

A coordenação do Telecentro entendeu que este projeto-piloto atendeu a questões de interesse educativo, propiciando o desenvolvimento de uma reflexão crítica aos adolescentes, o desenvolvimento da linguagem e da escrita.

---

<sup>56</sup> FASE - Federação de Órgãos para Assistência Social e Educacional - foi fundada em 1961. É uma organização não governamental, sem fins lucrativos, que atua em seis estados brasileiros e tem sua sede nacional no Rio de Janeiro. Desde suas origens, esteve comprometida com o trabalho de organização e desenvolvimento local, comunitário e associativo.

No relato do projeto-piloto percebeu-se que a estratégia utilizada pelo educador e pelo monitor para o desenvolvimento do processo educativo em questão, foi usar o aplicativo proporcionado pelas novas tecnologias, o MSN – ferramenta de mensagens instantâneas e de relacionamento, que é alvo de interesse, não só dos adolescentes que freqüentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues, mas de toda uma geração, para a qual o computador e a Internet fazem parte do acervo histórico-cultural. Este projeto aconteceu antes de ter sido proibido, pela PROCEMPA, o uso dessa ferramenta nesse Telecentro.

No questionário aplicado junto aos jovens que freqüentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues, o uso de ferramentas e *sítes* de mensagens instantâneas, de relacionamento e de comunicação foram apontados, por 64% da amostra, como sendo o motivo que os faz ir até esse espaço de inclusão digital.

Em pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI, Uso das TIC's no Brasil 2006, o indicador apurado na questão que trata sobre, atividades de comunicação desenvolvidas na Internet, em relação ao uso para mensagens instantâneas e para participação em *chats* ou listas de discussão (duas possibilidades no uso do MSN), demonstrou o que segue na Tabela 13, na página seguinte.

Tabela 13 - Indicadores do uso das TIC's no Brasil 2006

Percentual (%)		Enviar mensagens instantâneas	Participar de chats e/ou listas de discussão
Faixa etária	De 10 a 15 anos	30,33	26,94
	De 15 a 25 anos	46,35	34,08
Renda Familiar	Até R\$300,00	22,90	15,61
	R\$301-R\$500	24,46	29,38
	R\$501-R\$1000	32,25	25,32
	R\$1001-R\$1800	41,25	25,75
	R\$1801 OU MAIS	49,37	29,22
Classe Social	A	53,72	36,76
	B	44,92	29,36
	C	34,84	26,17
	DE	28,24	22,93

Fonte: Site Comitê Gestor da Internet no Brasil, Pesquisa TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS (2006)<sup>57</sup>

Analisando a tabela acima, pode-se verificar a significativa diferença que se estabelece entre os percentuais de acesso dos jovens em relação à sua renda familiar e à classe econômico-financeira, ao qual se encontra inserido. Quanto menor a renda familiar e mais desfavorecida a classe na qual esse jovem se insere, menor o indicador, ou as chances, que esse jovem tem em se comunicar através das possibilidades ofertadas pelo uso do MSN.

O indicador de renda familiar, apurado junto aos jovens do Telecentro Lupicínio Rodrigues que responderam ao questionário aplicado por esse trabalho, apontou que, dos 78% que responderam a essa questão, 50% apresentaram um salário mínimo e 24% dois salários mínimos como renda familiar.

Com a estratégia do uso do MSN, no projeto-piloto do Telecentro Lupicínio Rodrigues, é possível perceber que, além das possibilidades educativas já mencionadas, desenvolvimento de uma reflexão crítica, o desenvolvimento da linguagem e da escrita, oportunizou-se a esses jovens, acesso a ferramentas que, dificilmente, estariam a seu dispor fora desse espaço. A importância da oportunidade do acesso não se dá pelo próprio acesso, mas pelo seu significado frente a uma

---

<sup>57</sup> Disponível em <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/rel-int-08.htm>> Acesso em: 16 de junho de 2007.

geração que, cada vez mais constrói sua identidade, seu pertencimento social, através das novas tecnologias, principalmente, através do uso das ferramentas de relacionamento.

Assim, a experiência da fruição de um mesmo objeto estético produz o sentimento de pertencimento a uma comunidade, independentemente do conceito ou das regras, na medida em que liga emocionalmente, uns aos outros, todos os que fruem a beleza do mesmo objeto, natural ou produzido. (SANTOS, citado por MARTINS, 2000, p.96).

Considerando a informação da coordenação da Prefeitura de que os Telecentros estão a serviço da comunidade que não apresenta condições financeiras para adquirir um computador ou pagar uma linha telefônica para ter acesso à conexão com a Internet, *“porque se sabe que a conta telefônica é bem alta em relação a isso; uma pessoa que ganha um salário mínimo, dificilmente vai poder fazer isso”* (CCR), e o significado para os jovens, do acesso às ferramentas de relacionamento, coloca-se, novamente, nesse texto, a necessidade de uma discussão sobre a proibição, nos espaços de inclusão digital do Programa Telecentro, do uso das mesmas.

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues relatou que a aproximação do espaço de inclusão digital existente no CEDEL propiciando o uso da informática nos processos educativos promovidos pelas educadoras dessa instituição, precisa ser fortalecida. Acredita que nesse Telecentro poderiam ser desenvolvidos mais projetos educativos, mas que isso não ocorre pelo pouco conhecimento dos educadores do CEDEL em utilizar as tecnologias de informação e comunicação em suas práticas educativas.

Segundo uma das educadoras, os objetivos do Programa Telecentro, embora, tanto o espaço, quanto a proposta de inclusão digital sejam interessantes, no Telecentro Lupicínio Rodrigues estavam deixando a desejar, pois não é possível o gerenciar qual o uso que os usuários fazem das tecnologias de informação e comunicação. Perguntas tais como: *“(1) De repente, a gente está vivendo esse espaço, aberto à comunidade, mas como está fazendo? (2) Como a comunidade está acessando esse espaço?”* (EC), precisam ser respondidas, na prática, orientadas por uma educação que vise promover a inclusão social. Em relação a

esses aspectos, essa educadora acredita que o Programa Telecentro está “*meio perdido*”.

A monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues creditou à instituição, no caso o CEDEL e sua coordenação, a responsabilidade de buscar integrar o trabalho dos educadores ao do monitor do espaço de inclusão digital. Segundo a monitora, as educadoras desconhecem as possibilidades que as tecnologias de informação e comunicação podem trazer aos projetos educativos e, com isto, não buscam a monitora como parceira para a elaboração e implementação dos trabalhos e atividades promovidas junto às crianças e aos jovens.

A inclusão digital não deve ter, nas crianças, nos adolescentes, e nas comunidades atendidas pelo CEDEL, seu único público-alvo. Precisa, também, incorporar os educadores que atuam nesse espaço. Esta é a opinião da educadora do Telecentro Lupicínio Rodrigues. Segundo ela, o desconhecimento e a dinamicidade da área de informática, geram dificuldades aos educadores, no que tange à articulação das tecnologias de informação e comunicação com os projetos educativos elaborados e implementados em sala de aula. Embora tenha sido apresentada, pela coordenação do CEDEL, a proposta de capacitação dos educadores junto ao Telecentro, esta não chegou a se concretizar.

Então, por isso que eu te digo, a gente faz sempre um projeto e, para o projeto, a gente, primeiro, reúne-se, conversa e, depois, a gente bota no papel e, até por em prática, a gente estuda bastante. Então, eu acho que, na informática também. A gente pode, através de projetos, mas só que, para fazer projetos, a gente tem que se aperfeiçoar cada vez mais, também. Então, pra nós, falta mais aperfeiçoamento. Como a gente faz, durante o ano, vários seminários, sobre vários assuntos, faz falta isso, também. (EJ).

O aperfeiçoamento dos educadores, quanto ao uso das tecnologias de informação e comunicação, na educação, proporcionaria que, segundo essa educadora, práticas interessantes e proveitosas pudessem ser realizadas junto aos jovens do CEDEL.

Como já dito, anteriormente, na apresentação dessa dimensão, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, de fato, gostaria que, através da parceria estabelecida pelo Programa Telecentro junto a Prefeitura, esta pudesse apresentar possibilidades de qualificação e capacitação no uso das novas

tecnologias, não só para os monitores, mas também para os educadores que fazem parte do quadro de pessoal da instituição.

Considerando que a coordenação da Prefeitura, até o momento, não oportunizou os cursos de capacitação e formação dos monitores, é pouco provável que os educadores da instituição que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues possam compartilhar desse espaço de aprendizagem, visto este, ainda, de fato, não estar disponível nem tampouco construído pelo Programa Telecentro.

Entretanto, a situação de formar professores e educadores não é algo inusitado para a coordenação da Prefeitura, se considerada a seguinte declaração expressa em uma das entrevistas realizadas para esse trabalho.

A própria escola municipal, que tem dentro, ali do lado do telecentro de Belém, que é a escola municipal Chapéu do Sol, começou a viver um problema muito sério, depois que o telecentro entrou lá: as crianças começaram a aprender a fazer apresentação em datashow e só quer fazer apresentação em datashow no colégio, só que as professoras não estavam preparadas. Elas não sabiam mexer no computador, mexer em datashow. Isso gerou um problema, que nós consideramos um problema positivo, né. Por que? Porque o que é que a gente teve que fazer? A gente abriu uma turma para as professoras da escola. Então, as professoras começaram a se capacitar. (CCK).

Novamente, percebe-se o distanciamento, a ausência de diálogo entre as duas parceiras na constituição do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a coordenação da Prefeitura e a coordenação da instituição que acolhe esse espaço de inclusão digital. As chances de sucesso em uma política pública ou social, sem a existência de diálogo entre as partes interessadas, entre os atores que constituem o grupo de gestão dessa política, são muito pequenas. Há a necessidade de que, efetivamente, esses parceiros, trabalhem em equipe, não simplesmente para cumprir um acordo firmado, mas pela importância e essencialidade de uma busca contínua pelo sucesso dessa política de inclusão digital, com o propósito de combater o contingente de excluídos digitais presentes no município.

Trabalhar em equipe pressupõe competência pessoal e a composição de competências e esforços pessoais em um conjunto matricial, almejando a obtenção, principalmente, de duas vantagens: (1) buscar soluções, teóricas e práticas, aos problemas com base na multidisciplinaridade e (2) construção de um conhecimento mais qualitativo como compromisso coletivo (DEMO, 1994-a).

Segundo Demo (1994-a), na superação de entraves que possam banalizar um trabalho em equipe, é fundamental a compreensão sobre o que significa uma equipe de trabalho e precisa ser considerado que,

[...] diante dos desafios modernos oriundos da intercomunicação e da complexidade dos fenômenos, a competência solitária torna-se inerte. Será cada vez mais relevante saber compor esforços e inteligências, por conta da qualidade política, comprometida com um mundo melhor. [...] O trabalho em equipe supõe, ao lado da competência pessoal, também generosidade política, no sentido de preferir brilhar junto a brilhar sozinho, ou de tolerar inversão maior de tempo, sobretudo de ceder na argumentação em nome da causa comum. (DEMO, 1994-a, p.44).

Posto isso, foi possível perceber uma real preocupação em utilizar estratégias adequadas na utilização das TIC's, no projeto-piloto do Telecentro Lupicínio Rodrigues, embora pelo tempo em que este espaço encontra-se ativo, este projeto diluiu-se pela ausência de outros trabalhos educativos voltados a sua comunidade. É certo que isto foi justificado pela coordenação do Telecentro quando fala do despreparo do corpo dos educadores em relação ao uso das novas tecnologias na educação.

Entretanto, considerando-se que não está previsto ser esse um trabalho realizado de forma individual, pela instituição, mas realizado como um trabalho em equipe, constituindo-se, esta equipe, pelos parceiros envolvidos no Programa Telecentro, com base na citação de Demo (1994-a), ficam as perguntas: (1) *O que deve estar inviabilizando as melhorias no processo de incorporação das TIC's nos projetos educativos elaborados na instituição que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues?* (2) *Os gaps de competência pessoal nos atores envolvidos?* (3) *Fragilidade na generosidade política dos parceiros?* (4) *Ou dificuldade dos parceiros em ceder em suas argumentações, seus pontos de vista, em prol da causa comum: promover, através da inclusão digital, a inclusão social e o exercício da cidadania?*

#### **5.3.4 Redes sociais no Programa Telecentro**

A coordenação da Prefeitura apresentou, em seu relato, a importância da existência de interação dos Telecentros com outras instituições locais, escolas, postos de saúde, associações do bairro, inclusive com os demais Telecentros.

Com relação à formação de rede com as escolas, a coordenação da Prefeitura disse ter conhecimento de que as escolas municipais estão sendo alvo de

um forte investimento, no que tange a área de informática, mas que as escolas estaduais apresentam uma situação bastante precária nesse aspecto. A disponibilidade de horários do Telecentro, para essas escolas, propiciaria que os alunos tivessem acesso às tecnologias de informação e comunicação, utilizando esse acesso para o desenvolvimento de trabalhos escolares.

Entretanto, relatou que tem conhecimento da dificuldade de certos Telecentros em integrar-se com o restante da comunidade e que recebe reclamações das comunidades sobre a disponibilidade dos horários oferecidos por alguns Telecentros, pois se encontram fechados em horários que, a princípio, deveriam estar abertos para atender as suas comunidades.

Ratificando a posição da coordenação da Prefeitura, em relação à importância da formação de rede entre os Telecentros e as escolas, para uma das educadoras do CEDEL, ampliar a proposta de inclusão digital do Telecentro Lupicínio Rodrigues, seria transcender a disponibilização do acesso, promovendo projetos mais específicos que estimulassem à comunidade a se tornar presente no Telecentro. Outro aspecto a ser potencializado seria trabalhar em rede com as escolas, promovendo projetos e atividades que estimulasse trocas de informações e conhecimento, beneficiando desta forma o processo educativo das crianças e dos adolescentes.

Quando questionada sobre a possibilidade da inclusão digital apoiar o processo de inclusão social, uma das educadoras considerou como inclusão social, o aspecto de sociabilidade. O que também é significativo, ao se falar em redes sociais, pois, ao se tornar sociável, a pessoa desenvolve habilidades de comportamento e atitudes em relação às outras pessoas. Um dos quatro pilares da educação, sinalizado por Delors (2001), é aprender a viver com os outros, levando as pessoas a desenvolverem a atitude de empatia, o que lhes possibilitará uma maior compreensão sobre as diversidades e semelhanças da espécie humana e como estas estão conectadas, tornando a humanidade nichos ecológicos interdependentes.

Analisando estas primeiras informações, em relação ao estabelecimento de redes de cooperação ou de colaboração entre os Telecentros e demais instituições inseridas no entorno desse, apresenta-se uma pequena revisão acerca do conceito de redes sociais.



O homem, em sua essência, é um ser social, estabelece relações com seus semelhantes por motivos diversos, desde interesses de ordem afetiva até interesses de ordem profissional ou política. A possibilidade de troca de informações e de conhecimento garante ao ser humano, o desenvolvimento de competências e a possibilidade de inovar e criar, gerando benefícios sociais e econômicos, e tornando este um processo cíclico, de retroalimentação. Desta forma, são estabelecidas as redes sociais, nas quais o fluxo de informações e conhecimento são constituintes básicos, tanto para a formação quanto para a manutenção dessas redes. (CAPRA, 2002).

Através das novas tecnologias de informação e comunicação, as redes sociais se expandiram, potencialmente, pois dois elementos restritivos a essa expansão com a Internet, deixam de existir: o tempo e a distância. A grande relevância de uma rede social, entretanto, é que na busca de objetivos comuns, desenvolvam práticas que com o passar do tempo, as unam de tal forma que, as pessoas envolvidas terminem por comprometer-se, não só com o trabalho desenvolvido, mas umas com as outras. Tornam-se comunidades de práticas. (CAPRA, 2002).

[...] uma comunidade de prática é uma comunidade caracterizada por três traços principais: um compromisso mútuo assumido entre os membros, um empreendimento comum e, com o tempo, um “repertório” comum de rotinas, conhecimentos e regras tácitas de conduta. No que diz respeito à estrutura conceitual, vemos que o compromisso mútuo se refere à dinâmica de uma rede de comunicações autogeradora; o empreendimento conjunto, à comunidade de objetivos e significados; e o repertório comum, à resultante coordenação de comportamento e criação de um corpo comum de conhecimentos. (CAPRA, 2002, p.119).

Para Delors (2001), as novas tecnologias de informação e comunicação, criam um novo modelo de socialização e de comunicação. Ao mesmo tempo em que estas tecnologias podem contribuir para o estabelecimento de uma comunicação global, dirimindo dificuldades de várias regiões, podem reforçar cada vez mais um sentimento de individualidade vindo a promover certa perturbação no processo de aprendizagem e interferindo nas relações pessoais e coletivas.

O estabelecimento de redes sociais dos Telecentros com demais instituições que representam e atendem às comunidades, principalmente aquelas que têm relação com a saúde e a educação, sejam estas estabelecidas através das novas

tecnologias, ou não, poderiam promover ganhos significativos à sociedade. É importante lembrar a possibilidade da transversalidade no uso das novas tecnologias, propiciando que, através da geração de conhecimento acerca das peculiaridades e necessidades de cada comunidade, possam ser articulados projetos educativos que visem atender as mesmas.

[...] na era da informação – na qual vivemos – as funções e processos sociais organizam-se cada vez mais em torno de redes. Quer se trate das grandes empresas, do mercado financeiro, dos meios de comunicação ou das novas ONGs globais, constatamos que a organização em rede tornou-se um fenômeno social importante e uma fonte crítica de poder. (CAPRA, 2002, p.267).

O CEDEL, instituição que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues, recebe crianças e adolescentes em turno extra-escolar, com a finalidade de apoiá-los em seu processo de aprendizagem. Entretanto, não mantêm qualquer relação com as escolas nas quais estes jovens encontram-se matriculados, pois esses estão inscritos no programa FASE e são encaminhados para o CEDEL através de suas próprias famílias. Essas escolas integram a rede pública de ensino, em parcela significativa, a rede municipal.

Os jovens que freqüentam o Telecentro estão inseridos em uma mesma comunidade, embora isto não signifique a existência de vínculos de amizade anteriores entre eles. O fato de se dirigirem a este espaço de inclusão digital oportunizou-lhes gerar este vínculo, ampliando o leque de amizades e de trocas.

A monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues argumentou o quanto potencializaria as práticas educativas, caso fosse instituída uma rede de comunicação entre os Telecentros, seus educadores e monitores. *“E a interação com outro Telecentro, que eu falo, porque tu não tens contato com ninguém dos outros Telecentros, nem sei o que se passa, nem sei como é.”* (ME). Acredita que o Telecentro Lupicínio Rodrigues se diferencia dos demais telecentros por atender as crianças em turno inverso ao da escola, recebidas pelo CEDEL, e possibilitar que os jovens e o restante da comunidade possam acessar o computador e a Internet em horários especificados pela coordenação do CEDEL. Esta observação da monitora caracterizou a ausência de conhecimento sobre os trabalhos realizados nos outros Telecentros, tais como a prática do Telecentro Belém, relatada pela coordenação da Prefeitura e descrita nesse trabalho.

Como dito pela própria coordenação da Prefeitura, as escolas municipais estão sendo alvo de um forte investimento no que tange a área de informática, o que lhes possibilitaria, portanto, integrar uma comunidade de prática na qual o CEDEL, e todos os outros espaços do Programa Telecentro, estivesse organizada através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação.

Segundo Castells (2003), ações coletivas deliberadas que visam à transformação de valores e instituições da sociedade, manifestam-se na e pela Internet, o que a torna mais do que um simples instrumento de comunicação. Considerando que o domínio das novas tecnologias de informação e comunicação potencializaria a construção contínua dos saberes, Delors (2001) recomendou que toda a sua potencialidade estivesse a serviço da educação e da formação, quando apresentou que,

As tecnologias da informação e da comunicação poderão constituir, de imediato, para todos, um verdadeiro meio de abertura aos campos da educação não formal, tornando-se um dos vetores privilegiados de uma sociedade educativa, na qual os diferentes tempos de aprendizagem sejam repensados radicalmente. [...]. A comunicação e a troca de saberes já não serão apenas um dos pólos principais do crescimento das atividades humanas, mas um fator de desenvolvimento pessoal, no contexto de novos modos de vida social. (DELORS, 2001, p.66).

Considerando a importância e os ganhos de qualidade que poderiam ser obtidos através da criação de um espaço colaborativo, inicialmente, entre os telecentros e as escolas municipais, caberia à coordenação da Prefeitura, através da PROCEMPA, elaborar e implementar projeto, em conjunto com a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues e de outras unidades operacionais do programa, de criação do espaço virtual dessa comunidade de prática, um Portal para o Programa Telecentro, disponibilizando ferramentas de comunicação (e-mail, fóruns, listas de discussão) e armazenamento de dados (*data mining*), visando à promoção de uma gestão do conhecimento.

A organização, sistematização e análise de informações veiculadas em uma comunidade de prática podem ser transformadas em conhecimento a ser disseminado a todos os participantes dessa comunidade. A relação com as escolas possibilitaria que o Telecentro Lupicínio Rodrigues pudesse inserir, em seus projetos e serviços oferecidos às comunidades, principalmente aos jovens que freqüentam o CEDEL, seja através do programa FASE ou aqueles que se dirigem de forma

autônoma para o espaço de inclusão digital, estratégias e temas visando processos de aprendizagem e desenvolvimento de competências específicas que viessem a promover transformações em suas realidades em prol de uma maior qualidade de vida.

A coordenação da Prefeitura descreveu uma experiência positiva realizada no Telecentro Belém, para exemplificar a importância do estabelecimento de uma rede social, entre esse espaço de inclusão digital e uma escola próxima.

As crianças de uma escola municipal próxima a esse Telecentro, tiveram, ali, contato com o equipamento de apresentação, o *datashow*. A partir de então, quando tinham apresentação de trabalhos na escola, queriam fazer utilizando essa tecnologia. Entretanto, as professoras não tinham conhecimento sobre ela e, por isso, não permitiam tal procedimento. A coordenação local desse Telecentro, ao saber desse fato, promoveu um curso de capacitação para as professoras dessa escola. Além disso, foi realizado um acompanhamento das notas dos alunos que freqüentavam o Telecentro durante o ano de 2006 e, segundo a coordenação da Prefeitura, uma parcela significativa desses alunos apresentou um acréscimo médio de dois pontos em suas notas. E que esse acompanhamento de resultados só foi possível pela interação do Telecentro com a escola na qual esses alunos encontram-se matriculados.

Nesse relato percebeu-se que a coordenação da Prefeitura estabeleceu a instauração da rede social, através de modelos de encontro face a face e de oferecimento de acesso aos serviços disponibilizados nos espaços de inclusão digital constituídos pelo Programa Telecentro. Embora isto deva ser considerado como uma estratégia importante e desejada para a configuração de uma comunidade de prática, é importante, também, utilizar as novas tecnologias de informação e comunicação, constituintes desses espaços de inclusão digital, potencializando a construção e gestão de conhecimentos que possam alavancar ações que propiciem que os objetivos do Programa Telecentro sejam atingidos. Para Sodré (2002, p.14), rede é *“onde as conexões e as interseções tomam o lugar do que seria antes pura linearidade”*.

Segundo a monitora, embora o trabalho educativo no Telecentro Lupicínio Rodrigues esteja “devagar”, nos outros Telecentros é proporcionado somente o acesso para a comunidade e nada mais.

Os outros Telecentros, não, é o acesso direto pra comunidade e acabou, é isso, eles não têm mais nada pra oferecer. É diferente de mim, que posso dar apoio pedagógico, apesar de a gente estar caminhando bem devagar, mas é diferente.[...] porque a gente segue uma linha diferente dos outros, sabe lara, mas, na verdade, foi excelente, até. Mas eu olho e, assim, é diferente. A gente é melhor, bem melhor. (ME).

A exemplo da monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, outras pessoas envolvidas no Programa Telecentro podem não dispor de informações que subsidiem uma opinião mais próxima da realidade vivida nesses espaços de inclusão digital, o que encaminha para o entendimento de ser uma ação, no mínimo necessária, estabelecer uma interação entre os Telecentros.

A coordenação da Prefeitura, ao externar o desejo de analisar os modelos pedagógicos que, a seu ver, todos os Telecentros já possuem uma proposta pedagógica própria, através de seminários de integração realizados com todos os envolvidos com os Telecentros, com o intuito de promover a construção de um referencial pedagógico que venha a orientar os projetos educativos implementados nos Telecentros, já está encaminhando a idéia da formação de uma comunidade de prática.

Seminários desta natureza, conforme relato da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, eram realizados, mensalmente, pela coordenação do governo anterior com os responsáveis pelos Telecentros, oportunizando um espaço participativo e colaborativo. Esses encontros propiciavam a troca de informações e práticas entre os Telecentros, além de promover o acompanhamento e resolução de problemas existentes.

É... nós queríamos algo continuado, não um curso isolado, mas não teve nada, ainda, desde a implantação. Ou melhor, nesta gestão. Na anterior, havia muita troca entre os Telecentros, e tinha reuniões mensais de acompanhamento e resolução de problemas, dentro da própria PROCEMPA. (CCE).

Considerando serem 33 as unidades operacionais do Programa Telecentro, e que a realização de seminários com intervalos menores pode ser necessária, principalmente em processos de modelagem de projetos, é importante ressaltar que, *“podem ser problema, ainda, o tempo maior gasto, por conta de todos que precisam falar, ninguém pode faltar, os prazos devem ser cumpridos e assim por diante.”* (DEMO, 1994-a, p.43). Não que isto seja possível de evitar, em seminários virtuais,

realizados por comunidades de prática, mas é mais fácil de ficar registrado e disponibilizado, a qualquer um dos membros, a qualquer tempo, as discussões e encaminhamentos realizados, possibilitando aos ausentes, oportunidade de se pronunciarem e participarem de processos decisórios, com mais facilidade e garantias de maior transparência.

O que deve ser considerado é que, quanto menor o tempo demandado para as definições e acompanhamento dos aspectos relacionados com a educação do Programa Telecentro, mais rápido se tornará possível construir e elaborar ações educativas efetivas junto às comunidades.

Tão importante quanto garantir o acesso à Internet, é capacitar as pessoas, e, em especial, as comunidades mais necessitadas, para a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação em todo o seu potencial. Todas as alternativas que busquem viabilizar o diálogo, a troca de experiências, a análise de informações visando, o empreendimento em comum, a promoção da inclusão social através da inclusão digital, são bem-vindas e devem ser aproveitadas de forma maximizada.

A própria coordenação da Prefeitura externa a opinião de que os recursos tecnológicos, oferecidos pela infra-estrutura dos Telecentros não estão sendo utilizados com a finalidade de promover melhorias em relação à gestão desses espaços de inclusão digital.

*“Que é um absurdo, né, um telecentro fazer tudo manual, se tem um programa de inclusão digital e, ao mesmo tempo, tá tendo [...] não utiliza, não aproveita a tecnologia pra melhorar e avaliar teu resultado.” (CCK).*

Segundo Dowbor (2001-a), o enfrentamento organizado, em relação à compreensão das novas tecnologias, seus perigos e seus impactos nas dimensões econômicas, políticas e sociais é essencial, e deve-se ter delas conhecimento competente. As tecnologias, sem a educação e conhecimentos que orientem utilizá-las em toda a sua potencialidade de forma consciente, podem levar o homem a repetir com mais velocidade e maior amplitude erros já cometidos.

Para Castells (1999), as redes, mais do que possibilitar a organização de atividades e compartilhar informações, representam os verdadeiros produtores e

distribuidores de códigos culturais e nelas residem os embriões de uma nova sociedade.

A nova forma de poder reside nos códigos da informação e nas imagens de representação em torno das quais as sociedades organizam suas instituições e as pessoas constroem suas vidas e decidem o seu comportamento. Este poder encontra-se na mente das pessoas. (CASTELLS, 1999, pg.423).

Uma das educadoras do CEDEL sinalizou a dificuldade dos jovens da comunidade em romperem estigmas gerados pela sua situação social. Um deles é a questão do sentimento de não pertencimento, de não serem reconhecidos por outros grupos. Embora, essa educadora ter afirmado que são realizados trabalhos abrangendo essas questões junto aos jovens, é difícil romper com os preconceitos.

Os jovens do CEDEL, ao utilizarem as ferramentas de relacionamento propiciadas pela Internet, em regra geral, se comunicam com jovens que fazem parte do seu convívio presencial. Esta situação, embora não possa ser entendida como atípica, encaminha a uma dificuldade em estabelecer redes sociais que ultrapassem os limites de suas realidades de vida. O ato de negar esta possibilidade restringe as oportunidades de ampliação de conhecimentos e trocas, através do uso da Internet.

É complicadíssimo trabalhar com a questão da resistência, do medo de não ser aceito, do preconceito. É aquilo, não vai numa promoção do Carrefour ou do Nacional porque a segurança fica grudado nele. Então, os adolescentes já estarem com este olhar é muito preocupante, né. (EC).

Ao mesmo tempo em que a sociedade em rede impõe um modelo orientado para o mercado, promovendo a inclusão social somente àqueles que podem consumir e excluindo todos que apresentarem um fraco acesso ao mercado, o desenvolvimento da sociedade em rede, pode proporcionar integração nesta sociedade, constituindo um elemento central na luta contra a exclusão social. (STOER, 2004).

### **5.3.5 Inclusão digital promovendo a cidadania**

As educadoras do CEDEL e a monitora percebem a inclusão digital como um aspecto importante em relação à promoção do exercício da cidadania. Consideram,

entre os fatores positivos promovidos pela inclusão digital, o fato dos jovens se sentirem pertencentes ao mundo de hoje, pois ter um *login* e uma senha que lhes habilite a uma conta de e-mail, encontra-se no mesmo patamar de ser *reconhecido* por possuir um documento de identidade. Um documento que nos identifique é considerado como um dos elementos que nos faz ser reconhecidos e considerados, enquanto cidadãos. Possuir uma conta de e-mail que lhes oportunize interagir com outras pessoas, também faz com que se sintam valorizados.

Outro aspecto importante é que os usuários do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a partir do uso da Internet, aprenderam a regularizar a situação do seu Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, a realizar inscrição em concursos, preencherem fichas para seleção de emprego.

Hoje em dia, bom, ter um espaço digital é o mundo. E, mesmo diante de uma realidade difícil, distante de algumas coisas, não deixa de ser uma festa, porque isso aparece na televisão. E a gente pensa que eles nem sabem do que estão falando, mas não, sabem sim, são adolescentes como qualquer outro, que vão sonhar, que querem ter coisa de marca, de grife, então eu acho que é uma coisa [...] uma questão de cidadania, é mais o que a gente pode oferecer para que essa pessoa acabe pertencendo a essa sociedade. Senão fica aquela coisa de "ET", só se fala em computador, em e-mail, carta não existe mais, daí a pessoa se sente em outro mundo, né. (EC).

A monitora do Telecentro disse ser uma situação comum a pessoa adulta da comunidade, ao entrar no Telecentro pela primeira vez, sentir-se intimidada em usar o computador. Mas, após familiarizar-se com essa ferramenta, retorna com muita frequência.

Na opinião da coordenação da Prefeitura, mais do que ensinar informática aos usuários dos Telecentros, o Programa de Inclusão Digital, através de um modelo pedagógico, pode abrir um espaço de discussão e construção de conhecimento junto às comunidades sobre questões relativas à orientação sexual, violência contra as mulheres, discriminação racial.

A idéia de integrar os vários programas e as políticas públicas da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana - SDHSU faz parte do planejamento da coordenação da Prefeitura. Também foi relatada a busca, por essa coordenação, de universidades que queiram firmar parcerias para disponibilizar cursos na modalidade de EAD. Os alunos desses cursos teriam a possibilidade de utilizar a infra-estrutura



tecnológica existente nos Telecentros, apoiando o desenvolvimento das atividades curriculares desses cursos.

Essa coordenação também relatou sua intenção em realizar, nos Telecentros, uma capacitação que apresenta, como objetivo, preparar as comunidades para participarem do Orçamento Participativo, ensinando-os a acessarem as informações disponibilizadas no *site* Observatório da Cidade de Porto Alegre, desenvolvido pela PROCEMPA – órgão do governo municipal. Para tanto, nos Telecentros, além de computadores mais robustos, também é necessário existir uma conexão rápida e potente com a Internet, pois as bases de dados desse *site* fornecem muitas informações de forma gráfica e, tanto os computadores quanto a conexão existentes, até então nos espaços de inclusão digital, não oportunizariam a realização dessa capacitação. A coordenação disse que essa capacitação estaria alinhada a diretriz do governo municipal de estabelecer uma governança local, aproximando a comunidade da tomada de decisão das questões do município.

O observatório tem todos os dados da cidade de Porto Alegre e a gente quer fazer o trabalho dentro do Telecentro, preparando a comunidade pra votar sabendo o que tem de creche na sua região, o que tem de escolas, o que tem de assaltos. O que realmente precisa naquela região. Que ele realmente estude e vá para uma votação, não sendo influenciado por um político ou sua comunidade, mas que ele saiba, na sua comunidade, o que é que tem. Então, pra isto, nós precisamos mesmo de um telecentro rápido. (CCK).

Para a coordenação da Prefeitura, promover o acesso ao computador e a Internet, possibilitando que as comunidades tenham e-mails, participem de comunidades virtuais, é o mínimo que um Programa de Inclusão Digital pode oferecer. Por isso, além da disponibilidade dos Telecentros para as comunidades, essa coordenação pretende estabelecer uma parceria com o SENAC para que esta instituição promova cursos de informática com ênfase em cidadania para grupos de pessoas que serão encaminhadas pela SDHSU.

O conceito de cidadania, para as educadoras, remete ao direito do homem à vida, à alimentação, ao trabalho, a uma moradia digna, enfim, ao respeito pelo ser humano e atendimento as condições básicas para garantir a sua sobrevivência, igualdade de direitos. Para a monitora, este conceito se amplia ao entender que faz parte da cidadania os deveres a serem atendidos por todos, buscando uma sociedade melhor.

A coordenação da Prefeitura acredita que a importância desses cursos, com ênfase em cidadania, reside na possibilidade das pessoas obterem “*uma melhor percepção da realidade*” (CCR). Essa coordenação enfatizou que, uma população com acesso a uma educação de qualidade e um bom conhecimento sobre cidadania, terá melhores condições de exercer seu direito de voto. Desta forma, essa população escolherá os seus governantes de acordo com sua criticidade, ficando menos suscetível a atender a qualquer tipo de manipulação, participando, de forma efetiva, de um processo de desenvolvimento democrático.

Para as educadoras do CEDEL, assim como para a monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, uma das oportunidades gerada pelo uso da Internet é possibilitar que os jovens possam se reconhecer pertencentes a um grupo cada vez mais reconhecido pela Sociedade do Conhecimento, isto é, o grupo daqueles que pode navegar pela Internet. E, ao navegar, apoiado por processos educativos, pode ampliar o leque de suas competências e suas habilidades. Desta forma, esses jovens obtêm garantias de conseguirem um trabalho, e com isto, desenvolvem sua auto-estima, pois se sentem capacitados para melhorar suas vidas.

A educadora EJ relata que as crianças que estão sob seus cuidados, externam muito prazer em ir para o Telecentro, sendo estimulados pelas possibilidades que ali podem usufruir. Jogar, trocar e-mails é visto por eles como algo prazeroso e lhes estimula a competitividade, a busca por um desempenho melhor. Para a educadora isto é bastante positivo, pois proporciona que, ao se engajarem em um processo de melhoria, possam ter interesse, esperança de melhorarem suas realidades, enfim, desenvolverem competências e habilidades para lidar com suas vidas.

Segundo Dowbor (2001-a), a inclusão social tem, na inclusão digital, um pilar muito significativo, pois, estando a sociedade cada vez mais organizada em grupos sociais, que possam utilizar a tecnologia da informação para a produção do conhecimento, e, estando a organização da economia e do trabalho cada vez mais mediadas pelo computador e pela comunicação em rede, a qualificação para o avanço tecnológico não deverá ficar restrita à possibilidade de garantir renda. Deverá estar principalmente, voltada a qualificar as pessoas para que possam entender as dinâmicas dessa nova economia e posicionar-se sobre ela, aumentando desta forma o exercício da cidadania, requerendo os seus direitos, melhorando sua

qualidade de vida, aumentando a sinergia para a geração de um desenvolvimento sustentável do país.

O acesso digital, além de dar mais chances na obtenção de emprego, alavanca muitas possibilidades em prol da cidadania. Quanto maior o número de cidadãos, maior será a consciência coletiva em identificar soluções para a exclusão social. (DOWBOR, 2001-a).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues apresentou o uso do computador e da Internet como uma ferramenta que possibilita aos educadores do CEDEL, promover atividades voltadas à construção da cidadania das crianças e dos adolescentes.

Em relação aos princípios educativos, utilizados no Telecentro, citou a responsabilidade, o respeito pelas outras pessoas, atendimento as normas estabelecidas para o uso do espaço de inclusão digital. É importante que o uso do computador e da Internet, pelas crianças e adolescentes, não fique restrito aos jogos, atendendo também o desenvolvimento de atividades que os façam refletirem sobre outros aspectos de suas realidades. Mas é necessário que as crianças e os adolescentes tenham domínio da ferramenta e essa é uma das funções do monitor.

O monitor do Telecentro Lupicínio Rodrigues os auxilia a construírem os seus e-mails, permitindo, dessa forma, que as crianças e os adolescentes possam se comunicar com outras pessoas, inclusive com aqueles que já realizaram algum tipo de serviço voluntário no CEDEL. Segundo a coordenação, isto faz com que eles estabeleçam vínculos e, para muitos deles, é muito importante, pois moram em abrigos públicos e integram turmas da FASE<sup>58</sup> em que vínculo é algo não comum em suas vidas.

Outra atividade orientada pelo monitor do Telecentro Lupicínio Rodrigues é a construção de currículo. Ao escrever este documento, os adolescentes se dão conta

---

<sup>58</sup> FASE - A Fundação de Atendimento Sócio-Educativo do Rio Grande do Sul - FASE-RS - é responsável pela execução das Medidas Sócio-Educativas de Internação e de Semiliberdade, determinadas pelo Poder Judiciário, a adolescentes autores de ato infracional. A FASE-RS é órgão do Governo do Estado, vinculada à Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social.

de que já construíram algo: ou fizeram um serviço voluntário, ou um curso de informática. Isso, e a própria redação do currículo, lhes dá uma percepção de cidadania, pois demonstra o acesso a algumas oportunidades que os levaram a desenvolver competências. Cinco jovens que freqüentaram o Telecentro Lupicínio Rodrigues estão estagiando.

Ao falar sobre cidadania, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues disse perceber que os jovens, de modo geral, fazem uma associação direta de cidadania com ter direito, enquanto este termo abrange mais do que isso, significando também ser solidário, ter respeito, responsabilidade com o Outro. Mais do que ter acesso às coisas básicas que garantam sua sobrevivência é também ter oportunidades, ter liberdade de escolha, ter sonhos, ter conhecimentos.

Segundo informação da coordenação da Prefeitura, muitas pessoas que procuram os telecentros, não possuem certidão de nascimento, sequer carteira de identidade. Esta situação exemplifica a necessidade de que os cursos de informática, oferecidos pelo Programa de Inclusão Digital, tenham ênfase em cidadania, pois um indivíduo sem nenhuma documentação não é reconhecido pela sociedade, enquanto cidadão.

Em relação à identidade, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao relatar um caso, apresentou uma outra conotação à questão de possuir uma identidade. No referido caso, a identidade não foi relacionada com ter ou não ter uma documentação de registro, mas sim, ter um endereço eletrônico, pois nos dias de hoje, não ter um e-mail significa não apresentar condições de se comunicar com as outras pessoas e, portanto, não ser reconhecido pelas outras pessoas.

A coordenação da Prefeitura relatou a promoção de cursos de informática, através de um convênio firmado com o SENAC. Nestes cursos participaram 50 adolescentes infratores da FASE que, através dessa participação, tiveram a oportunidade, assim como os demais participantes desses cursos, de ampliar os seus conhecimentos e sua qualificação e, conseqüentemente, ampliando suas chances de inserção no mercado de trabalho. Para a coordenação da Prefeitura essa foi uma ação que demonstrou a possibilidade de incluir socialmente através da inclusão digital, pois o mercado exige, até para preenchimento de vagas em trabalhos mais simples, conhecimentos básicos de informática.

[...] hoje a pessoa que não tem os conhecimentos mínimos dificilmente ela poderá disputar uma vaga no mercado de trabalho. Até uma caixa de supermercado Nacional, Zaffari, enfim, precisa ter conhecimento mínimo pra que possa disputar uma vaga no mercado de trabalho. (CCE).

A coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues mostrou-se solidária à coordenação da Prefeitura, quanto à possibilidade da inclusão social se dar através da inclusão digital. Embora não tenha acompanhamento de indicadores que possam demonstrar esse fato, disse ter percebido que os adolescentes que tiveram a oportunidade de se dirigirem ao Telecentro e acessar os recursos oferecidos nesse espaço, obtiveram chances de acesso a estágios e postos de trabalho. *“É nesse sentido que reinsisto em que formar é muito mais do que puramente treinar o educando no desempenho de destrezas, [...]”* (FREIRE, 1996, p.15).

Finalizando a apresentação desse último aspecto, integrante da terceira dimensão analisada nesse trabalho, à pergunta “o que é ser cidadão”, responde-se com base nas palavras de Pinsky (2003). Ser cidadão é ter direitos civis, políticos e sociais. O exercício pleno da cidadania é sustentado pela conquista dessa tríade: direitos civis, isto é, ter direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei; direitos políticos, ou seja, participar do destino da sociedade, votar e ser votado e, finalmente, direitos sociais, que garantem ao sujeito sua participação na riqueza coletiva, na educação, no trabalho, na saúde. Cidadania é um conceito histórico, portanto, seu sentido se modifica ao longo da história da civilização.

As ações que fomentem a universalização do acesso às novas tecnologias da informação e comunicação comungam com um dos compromissos estratégicos da Unesco: *“o acesso eqüitativo, a capacitação e o compartilhamento do conhecimento como formas de promover o empoderamento e a participação na Sociedade da Informação.”* (SORJ, 2003, p.10).

A revolução tecnológica faz parte de um conjunto de transformações, que ao permitir a globalização da vida social, unificou *“temas de defesa dos direitos humanos e do acesso universal a bens de consumo coletivo.”* (SORJ, 2003, p.12). Essa unificação promoveu o entendimento de que

[...] cada indivíduo como sujeito de direitos humanos, permitindo que hoje seja legítimo a qualquer pessoa no planeta, independente de seu lugar de nascimento e posição social, construir seus sonhos de acesso a melhores

condições de vida tendo como referencia as informações recebidas de todos os cantos do mundo. (SORJ, 2003, p.12).

Portanto, políticas públicas, que promovam o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, tornam-se fundamentais na luta contra a desigualdade social, visto serem essas tecnologias elementos que integram a vida social. (SORJ, 2003).

Com isto, considerando ser o conceito de cidadania construção contínua no processo histórico da humanidade, a inclusão digital promovendo a inclusão social, está, nos dias de hoje, diretamente relacionada ao pleno exercício da cidadania.

### **5.3.6 Por uma concepção de Educação**

As práticas educativas, ao estarem sustentadas por uma concepção, por uma filosofia sobre o papel da educação em determinado contexto social, podem ser orientadas por estratégias, objetivos e planos de ação que lhes assegurem maior êxito. Ao serem formulados os princípios do ato educativo, poder-se-ia saber desse ato, *“sua natureza e os seus fins, os factores que o constituem e a participação que tem que ter no mesmo o educando e o educador.”* (CABANAS, 2002, p.24).

A dificuldade de perceber, no Programa Telecentro, qual a filosofia da educação pretendida por essa política de inclusão digital, tende a propiciar que várias estratégias e objetivos educativos, de forma desalinhada, possam ser estabelecidos nos Telecentros. Sua importância reside no fato de que, mesmo com sua formulação explicitada, a concepção de educação dos responsáveis pela prática pedagógica impactará no alcance dos objetivos. Sem ela, fica a descoberto o projeto antropológico do Programa Telecentro, correndo-se o risco de não serem adotadas metodologias específicas, técnicas instrumentais adequadas, que possam tornar o processo educativo eficaz na conquista de seus objetivos.

A educação, enquanto uma prática de intervenção social, desenvolvida como atividade de trabalho, utiliza-se de ferramentas simbólicas, constituindo-se,

[...] em mediação das próprias mediações existenciais dos homens e só pode se efetivar servindo-se de outras mediações. Assim, a instituição escolar, o currículo, as atividades pedagógicas, os conteúdos programáticos compõem outras tantas mediações que viabilizam o processo intencionalizado da educação. (SEVERINO, 1994, p.9).

Considerando as diferentes formações profissionais e atribuições dos responsáveis pela implementação e manutenção do Programa Telecentro, é possível que os mesmos desenvolvam percepções diferenciadas quanto à natureza e à finalidade dos espaços de inclusão digital. Por isso, a construção da concepção de educação da política de inclusão digital, poderia ser percebida como a visão que nortearia as decisões e o trabalho pedagógico implementado no Telecentro Lupicínio Rodrigues.

No decorrer dessa pesquisa, identificaram-se divergências em aspectos que sustentam a gestão da educação no Programa Telecentro, o que pode ser decorrência da ausência, depreendida pelas entrevistas, de diálogo entre os parceiros desse programa.

Tanto a coordenação da Prefeitura, quanto a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, atribuem, ao parceiro, a responsabilidade pelo planejamento e realização de cursos e práticas pedagógicas dirigidas, tanto aos monitores quanto à comunidade que frequenta o Telecentro. Com isto, praticamente nenhum projeto educativo foi formulado e, conseqüentemente, o espaço de inclusão digital foi utilizado, em tempo bastante significativo, como um espaço de disponibilização de acesso a Internet, de forma gratuita.

A princípio, a não construção de oportunidades que viabilizem a troca de idéias quanto às questões de cunho educativo, continuará a trazer prejuízos, mais do que ao programa, à própria comunidade que tem nesse espaço, talvez, uma das iniciativas de inclusão digital mais significativas no país.

De acordo com dados publicados em artigo veiculado pela revista A Rede (2007), informando dois mapeamentos a cargo do Ministério da Ciência e Tecnologia: um mapa dos telecentros e outro dos projetos de inclusão digital, abrangendo o país inteiro. Em um cálculo preliminar foi estimado existirem cinco mil telecentros no país, enquanto o total das iniciativas em projetos de inclusão digital aponta 16 mil unidades, nas quais já foram detectadas sobreposições, o que deve diminuir esse número. Portanto, ao final do trabalho do Ministério, a tendência é de que aumente o percentual do número de Telecentros em relação ao total das unidades de inclusão digital.

Embora tenha sido possível identificar o desejo e a vontade, tanto das coordenações, quanto das educadoras e da monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, para que esse espaço possa ser de fato um espaço de construção de conhecimento, de oferecimento de oficinas e cursos que possam apoiar a promoção e o exercício de cidadania, o *gap* de competência e habilidade apresentado pelas educadoras e pela monitora, em utilizar as novas tecnologias de informação e comunicação em sua potencialidade, está comprometendo a realização desse desejo.

É necessária a ajuda, o apoio às educadoras e à monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, no sentido de familiarizá-las com as novas tecnologias de informação e comunicação, desde a aquisição de conhecimentos instrumentais até em nível mais avançado, auxiliando-os a integrar pedagogicamente essas tecnologias à suas práticas educativas. (MORAN, 2000).

Não se trata de dar receitas, porque as situações são muito diversificadas. É importante que cada docente encontre sua maneira de sentir-se bem, comunicar-se bem, ensinar bem, ajudar os alunos a aprender melhor. É importante diversificar as formas de dar aula, de realizar atividades, de avaliar. (MORAN, 2000, p. 32).

Entretanto, a percepção da coordenação do Telecentro, das educadoras e da monitora, quanto às oportunidades de aprendizagem, de elaboração de projetos de forma interdisciplinar, que as novas tecnologias proporcionam, pode ser percebido como um aspecto positivo. Inicialmente, porque demonstrou que as mesmas estão dispostas a participarem de processos educativos que lhes oportunize adotarem as novas tecnologias de informação e comunicação, em suas práticas pedagógicas, desenvolvendo projetos que visam buscar maior adesão das crianças e dos jovens que freqüentam, não só o CEDEL, mas também o Telecentro Lupicínio Rodrigues. E, também, que estão dispostas a aprender, fazendo desse aprendizado uma ponte que possa promover a passagem das crianças e dos jovens para um novo patamar de desenvolvimento e conhecimento, colocando as novas tecnologias de informação e comunicação a serviço de práticas educativas emancipatórias, a serviço da inclusão social.

É necessário agir com vistas a promover as competências e habilidades necessárias a essas educadoras em utilizar as novas tecnologias, propiciando um



novo ambiente de aprendizagem em que essas ferramentas possam auxiliar os jovens a realizarem a passagem da Era Material<sup>59</sup> para a Era das Relações<sup>60</sup> (MORAES, 1997).

A Era das Relações requer uma nova ecologia cognitiva traduzida em novos ambientes de aprendizagem, que privilegiem a circulação de informação, a construção do conhecimento, o desenvolvimento da compreensão, e, se possível, o alcance da sabedoria objetivada pela evolução da consciência individual e coletiva. (MORAES, 1997, p. 219).

Os encaminhamentos para atender essa necessidade de aprendizado, apresentada pelas educadoras e monitora do Telecentro Lupicínio Rodrigues, assim como para potencializar o uso das novas tecnologias de informação e comunicação nos espaços de inclusão digital, passam por uma nova postura e atitude da coordenação da Prefeitura e da coordenação do Telecentro. Uma mudança, em relação à condução da gestão de educação, nesse espaço, com o objetivo de implementar uma educação mais eficiente e eficaz no que tange a sua orientação em provocar transformações sociais.

Com o armazenamento cada vez maior de informações, o processamento e a análise das informações possibilitam, potencialmente, a amplificação do uso da mente na capacidade de tratar informações e gerar conhecimento. Por esta razão, a revolução tecnológica não apenas tem o poder de sedimentar as diferenças sociais existentes, como também aprofundar estas diferenças gerando um distanciamento maior entre os que têm a oportunidade de estar acompanhando-a e os que não possuem esta chance. (SILVEIRA, 2003). Esta nova situação, inserida na gestão social, configura-se como uma emergência a ser atendida pelo Brasil, bem como por todos os países considerados como periféricos pelo grupo hegemônico.

---

<sup>59</sup> Era Material – era que pressupõe a dualidade, uma visão fragmentada separando o homem da natureza, prevalecendo o individualismo e a ausência de cooperação, compaixão e solidariedade. (MORAES, 1997).

<sup>60</sup> Era das Relações – visão holística do homem e da natureza, prevalecendo formas mais elevadas de cooperação entre os nichos ecológicos. Uma era de autoconsciência, de respeito ao espírito humano e à diversidade cultural. (MORAES, 1997).

O acesso digital, além de dar mais chances na obtenção de emprego, alavanca muitas possibilidades em prol da cidadania. Quanto maior o número de cidadãos, maior será a consciência coletiva em identificar soluções para a exclusão social. Quanto maior o número de cidadãos mais assegurado estará a condição de uma sociedade democrática.

Para Silveira (2003), a inclusão social tem, na inclusão digital, um pilar muito significativo. Segundo o autor, estando a sociedade, cada vez mais organizada, em grupos sociais que possam utilizar a tecnologia da informação para a produção do conhecimento, e estando a organização da economia e do trabalho cada vez mais mediada pelo computador e pela comunicação em rede, a qualificação para o avanço tecnológico não estará restrita apenas à possibilidade de garantir renda. Principalmente, há a possibilidade de qualificar as pessoas para que possam entender as dinâmicas dessa nova economia e posicionar-se sobre ela, aumentando desta forma o exercício da cidadania, requerendo os seus direitos, melhorando sua qualidade de vida, aumentando a sinergia para a geração de um desenvolvimento sustentável do país.

*“Posso ter todas as técnicas do mundo e ainda assim usá-las insensatamente. É preciso possuir, de antemão, a sabedoria em seu sentido ético para tirar o melhor possível da técnica.”* (DESMOND, citado por DUPAS, 2001, p. 71).

A educação e os sistemas de gestão do conhecimento, que se desenvolvem em torno dela, têm de aprender a utilizar as novas tecnologias para transformar a educação, na mesma proporção em que estas tecnologias estão transformando o mundo que nos cerca.

O desafio da inclusão digital não é só de introduzir novas tecnologias, com o conjunto de transformações que isto implica, mas, também, como processo de inclusão social, de assegurar que as transformações sejam fontes de oportunidades.

A luta pelo acesso aos espaços de conhecimento vincula-se ainda mais profundamente ao resgate da cidadania, em particular para a maioria pobre da população, como parte integrante das condições de vida e de trabalho. O Relatório Mundial sobre a Informação da Unesco insiste muito sobre este ponto: o acesso à informação, neste mundo complexo em que vivemos, é vital inclusive para o cidadão poder ter acesso aos outros direitos humanos. (DOWBOR, 2001-a, p.34).

Considerando a construção de redes cognitivas, a articulação da coordenação do Telecentro com as escolas do entorno e outras instituições de ensino e de saúde, poderia trazer ganhos significativos para o planejamento de ações educativas junto à comunidade. Em relação a esse fator, a coordenação da Prefeitura, ao promover a construção de um portal, propiciaria através da conexão entre os Telecentros, não só os do Programa Telecentro de Porto Alegre, mas com outras unidades de inclusão digital, existentes em território nacional, a constituição de comunidades de práticas, de aprendizagens estabelecidas em uma ação de cooperação e de solidariedade.

O uso de redes telemáticas é outro aspecto importante a ser observado nos novos 'nichos cognitivos'; ele representa uma nova forma de relação entre sujeitos, redimensiona a cultura, os valores, e, principalmente, gera uma nova visão do mundo. São redes de informações, de representações e de conexões das quais fazem parte múltiplos usuários, com múltiplas funções, em que papéis são compartilhados, divididos e redistribuídos. [...] O trabalho em redes telemáticas implica a criação de ambientes de aprendizagem cooperativa voltados para a socialização, a solução de problemas, a gestão compartilhada de dados, de informações e a criação e a manutenção de uma "memória coletiva compartilhada", que contenha informações de interesse do grupo, capazes de modelar conhecimentos sobre as mais diferentes áreas de aplicação. (MORAES, 1997, p. 221).

Saber usar as tecnologias é mais complexo do que possa parecer, pois abrange mais do que um saber técnico, e preciso saber usá-las como instrumentos que possibilitem alavancar mudanças sociais. Eis que esta complexidade leva a um questionamento essencial aos espaços que promovem a inclusão digital: *O processo educativo está orientado por uma educação transformadora que possa promover a inclusão social com base na formação de cidadania?*

Kleist (citado por MORIN, 2001) escreve: *"o saber não nos torna melhores nem mais felizes"*. Mas a educação pode ajudar a tornar-nos melhores e ensinar-nos a assumir a parte simples e positiva de nossas vidas.

A educação tem como desafio essencial enfrentar o como preparar as novas gerações para o trabalho, para a vida social e para a cultura da subjetividade, sem degradá-las, sem submetê-las à opressão social ou aliená-las. (SEVERINO, 1994, p.100).

## **6 USUÁRIO DO TELECENTRO LUPICÍNIO RODRIGUES**

Neste capítulo do trabalho, encontram-se presentes os resultados obtidos com a análise dos dados levantados no questionário aplicado com os 50 jovens que freqüentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues, bem como a análise da entrevista realizada com nove desses jovens.

Com base nessas duas amostras, a dos respondentes do questionário e a dos participantes das entrevistas, o trabalho apresenta um perfil dos jovens que freqüentam o Telecentro Lupicínio Rodrigues e as práticas e o uso que esses jovens, fazem, e gostariam de fazer, do computador e da Internet no espaço de inclusão digital, o Telecentro.

A apresentação e descrição dos gráficos, resultantes da tabulação das respostas obtidas, consideraram as seguintes categorias: informações individuais, informações familiares, informações escolares, acesso a bens e serviços, aspectos sociais.

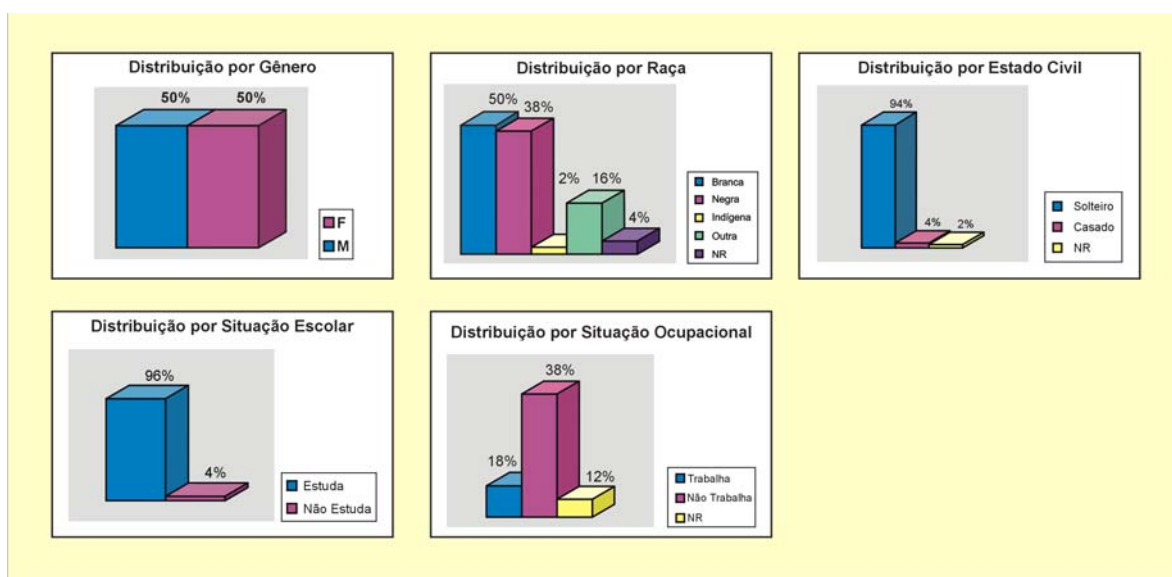
### **6.1 PERFIL DO USUÁRIO DO TELECENTRO LUPICÍNIO RODRIGUES**

#### ***A) Informações individuais.***

A distribuição dos jovens, que responderão aos questionários, por gênero, apresentou um resultado de equidade absoluta, pois do total da amostra-questionário, 50% eram do sexo feminino e 50% do sexo masculino. Em relação à raça, 40% dos jovens responderam serem brancos, 38% negros, 2% indígena, 16% de outra raça e 4% não responderam a essa questão. Dos cinquenta jovens, 94% declararam-se solteiros, 4% casados e 2% não responderam. Estudam 96% dos respondentes e 4% não estudam. Em relação à situação ocupacional, 18% exercem atividades laborais, 70% não trabalham e 12% não responderam a questão.

Os gráficos que representam estes números encontram-se na página seguinte.

Gráfico 6 - Informações individuais dos jovens



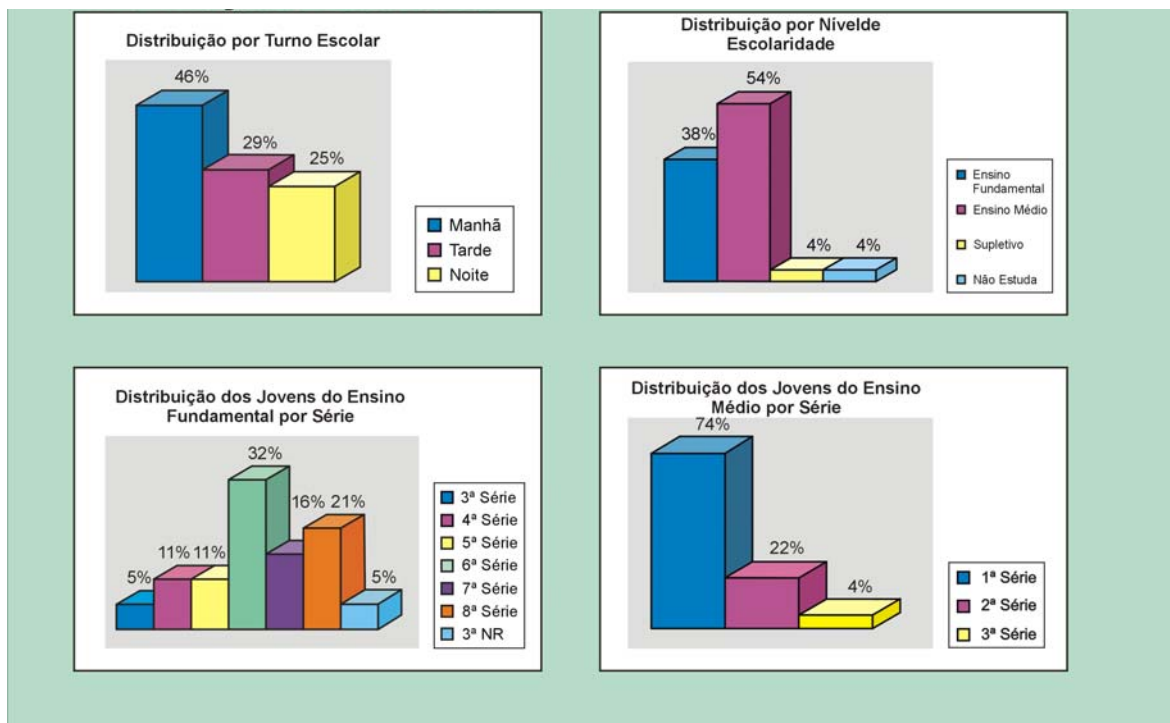
Fonte: a autora (2007)

Com base nessas informações podemos dizer que o espaço de inclusão digital é freqüentado por meninos e meninas, sem predominância de algum desses dois gêneros, a etnia desses jovens, em sua maioria equilibra-se entre brancos e negros, predominantemente freqüentado por estudantes não trabalhadores.

### **B) Informações escolares**

Os 96% dos jovens que informaram estudar, encontram-se matriculados em escolas públicas. Considerando o turno escolar, 46% disseram freqüentar o turno da manhã, 29% o turno da tarde e 25% o turno da noite. Em relação ao nível escolar freqüentado pelos respondentes encontram-se, 38% no ensino fundamental, 54% no ensino médio, 4% estão cursando o supletivo. A distribuição dos jovens em cada nível de ensino apresenta que no ensino fundamental as séries mais freqüentadas são a sexta, sétima e oitava, enquanto no ensino médio, a primeira série congrega um maior número de jovens, como mostram os gráficos da página a seguir.

Gráfico 7 - Informações escolares dos jovens



Fonte: a autora (2007)

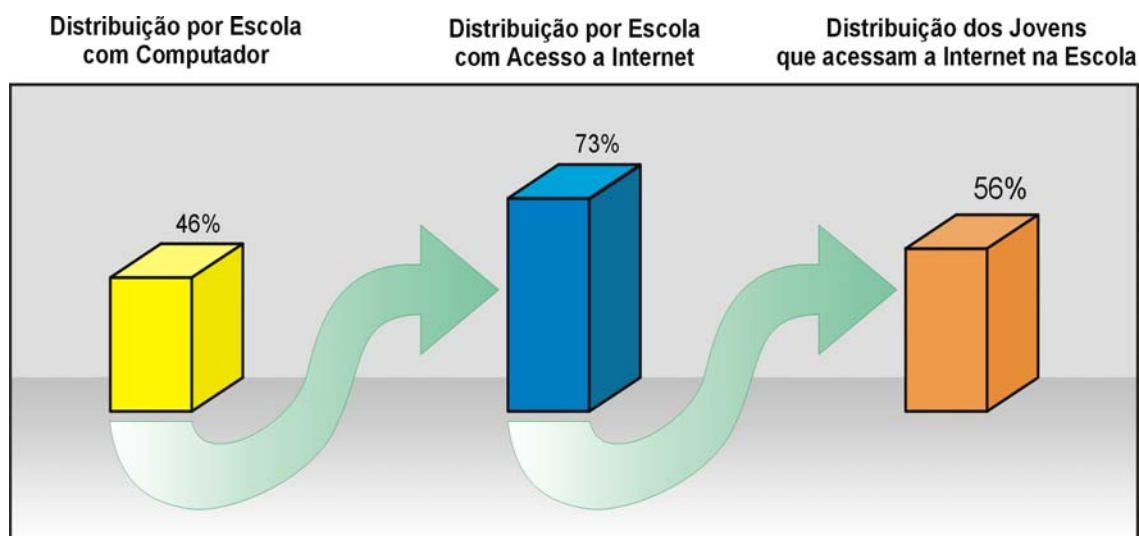
Com base nas informações escolares, pode se dizer que o espaço de inclusão digital é freqüentado por jovens que estudam em diferentes turnos escolares, predominando o uso do Telecentro por aqueles que estudam pela manhã, em situação de idade regular, pois, somente 4% declararam estar cursando o supletivo e, de acordo com as séries freqüentadas, embora, a partir da terceira série do fundamental todas estejam representadas, existe uma concentração em relação à sexta, oitava do ensino fundamental e da primeira do ensino médio.

### **C) Situação da informática nas escolas freqüentadas pelos jovens**

Os jovens, em um percentual de 46%, declararam que suas escolas dispõem de computadores, enquanto 50% afirmam que as escolas não possuem computadores e 4% não responderam a essa questão. Dos 46% que responderam afirmativamente quanto à existência de computadores em suas escolas, 73% dizem que seus espaços escolares possuem acesso à Internet, em contrapartida aos 27% que sinalizam a não existência da conexão com a rede mundial de computadores, a *www*. Considerando o universo de escolas identificadas com possibilidades de

acesso a Internet, 56% dos jovens afirmam ter acesso à rede pelos computadores de suas escolas, enquanto, outros 44% negam a existência dessa condição.

**Gráfico 8 - Situação da informática nas escolas dos jovens**



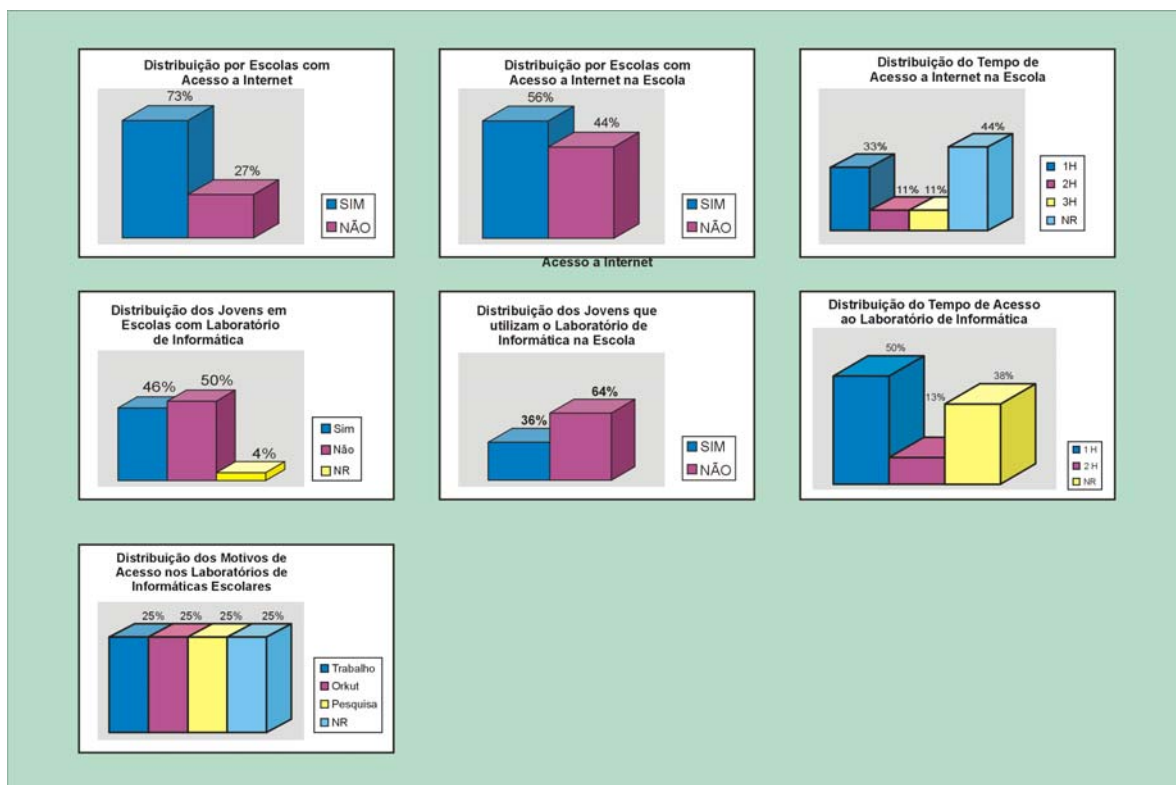
Fonte: a autora

#### ***D) Situação do acesso dos jovens à informática em suas escolas***

Dos 56% que afirmaram poderem acessar a Internet, essa disponibilidade limita-se: 1 hora, para 33%; 2 horas, para 11%; 3 horas, para 11%; e 44% não responderam por quanto tempo podem acessar a Internet na escola. Em relação à existência de laboratórios de informática em suas escolas, 46% dos jovens responderam de forma afirmativa, 50% declararam não existir laboratório de informática em suas escolas e 4% não responderam. Do universo dos 46% que disseram possuírem laboratórios de informática no ambiente escolar, 36% disseram ter acesso aos laboratórios enquanto 64% informaram não acessar os laboratórios de informática.

O gráfico informativo encontra-se na página seguinte.

Gráfico 9 - Acesso á informática nas escolas dos jovens

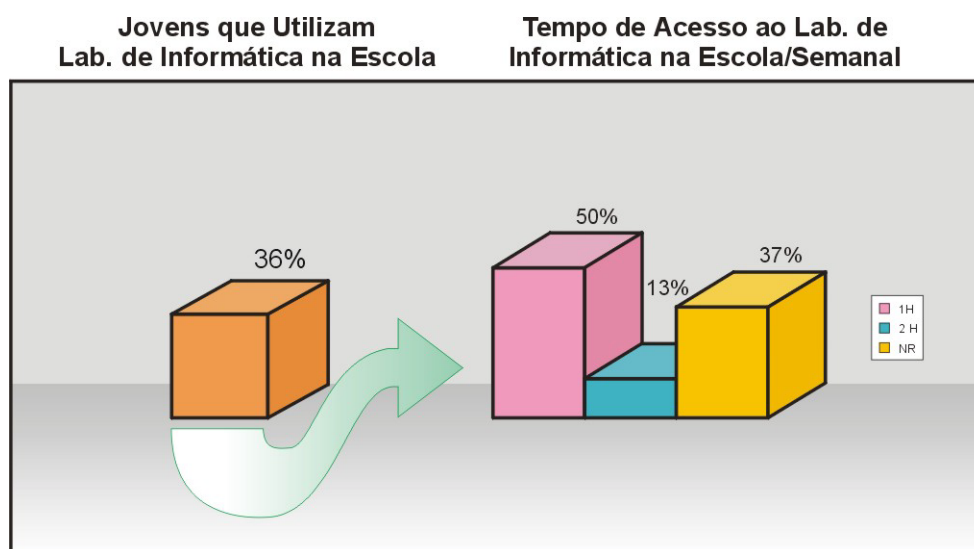


Fonte: a autora (2007)

Considerando os 36% dos jovens que dizem ter acesso ao laboratório, o tempo de acesso encontra-se distribuído da seguinte forma: 50% acessam 1 hora; 13% acessam 2 horas; e 37% não informaram o tempo de acesso, como mostra o gráfico, que se encontra na página seguinte.



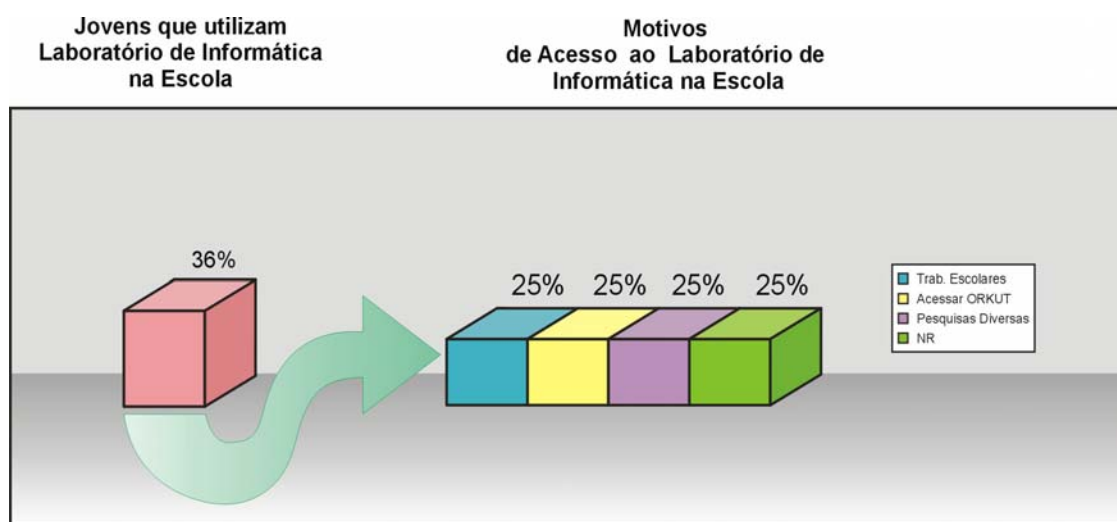
**Gráfico 10 - Distribuição do tempo de acesso dos jovens aos laboratórios de informática da escola**



Fonte: a autora (2007)

Os motivos que levam os 36%, que responderam ter acesso ao laboratório, foram assim descritos: 25% para trabalhos escolares, 25% para acessar o Orkut, 25% para realização de pesquisa e 25% não informou o motivo.

**Gráfico 11 - Motivos de acesso dos jovens ao laboratório de informática da escola**



Fonte: a autora (2007)

Com base nas informações da situação do acesso dos estudantes à informática, em suas escolas, pode-se dizer que, embora parcela significativa dos jovens diga que suas escolas possuem computador e acesso a Internet, menos da metade desses jovens informam que suas escolas possuem laboratórios de

informática e, dessa última parcela somente 36% dos jovens utilizam o laboratório, representando 16,67% da população que compôs a amostra-questionário e que estuda. Se considerarmos que, da pequena parcela que utiliza o laboratório, o tempo utilizado não ultrapassa 2 horas, pode-se inferir que a situação dos jovens, em relação ao acesso à informática em suas escolas, aparenta ser de significativa fragilidade. Com relação aos motivos os dados apresentados sinalizam que o uso do laboratório se caracteriza por atender a necessidades escolares.

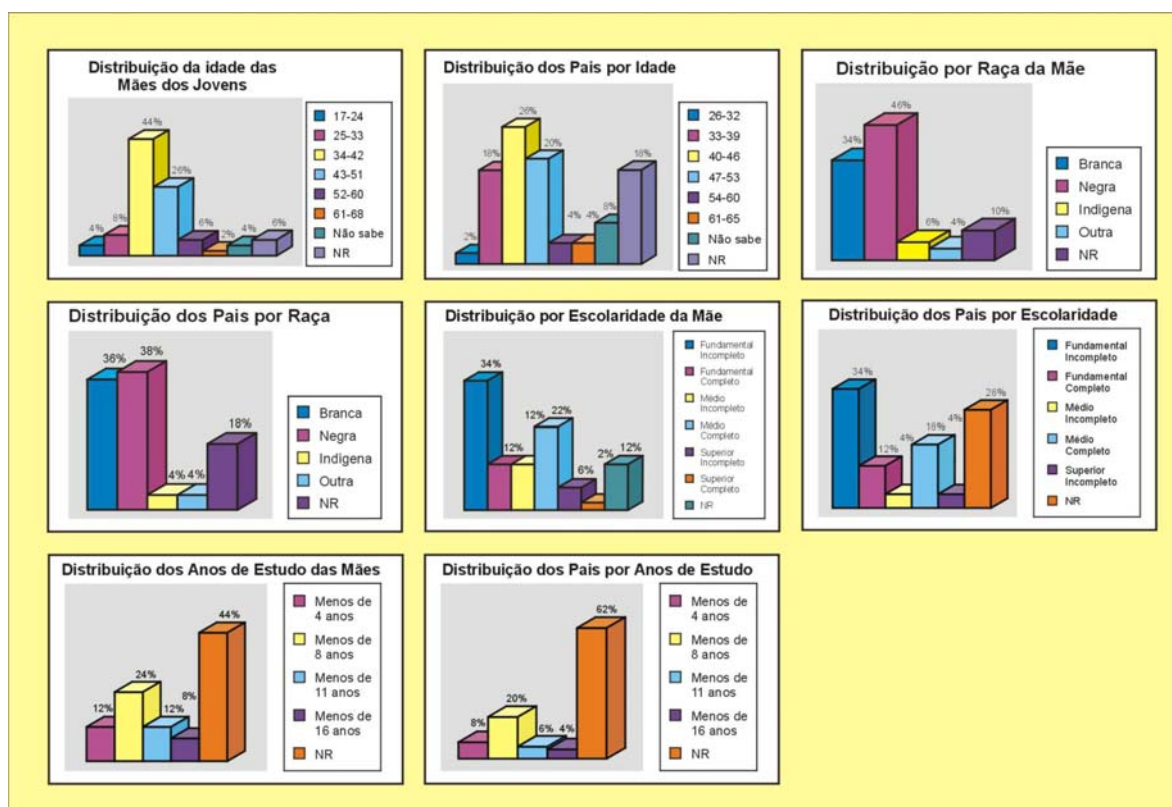
### ***E) Informações familiares***

Com relação aos dados fornecidos pelos jovens, sobre seus pais ou responsáveis, as mães, em relação à idade, apresentam maior concentração nas faixas de 34 a 42 anos, com 44%; e 43 a 51 anos, com 25%. Os pais, em relação à idade, apresentam maior concentração nas faixas etárias de 33 a 39 anos, com 18%; 40 a 46 anos, com 26%; e 47 a 53 anos, com 20%. Segundo as informações dos jovens, quanto à raça de seus pais ou responsáveis, 34% das mães são de raça branca, 46% são de raça negra, 6% de raça indígena, 4% responderam outra raça e 10% não responderam a esta questão. Já os pais, 36% são de raça branca, 38% de raça negra, 4% de raça indígena, 4% outra raça e, 18% não responderam.

Os dados expressam a escolaridade das mães como 34% com ensino fundamental incompleto, 12% com ensino fundamental completo, 12% com ensino médio incompleto, 22% com ensino médio completo, 6% com superior incompleto e 2% com ensino superior completo. Os pais apresentam sua distribuição de escolaridade da seguinte maneira: 34% com ensino fundamental incompleto, 12% com ensino fundamental completo, 4% com médio incompleto, 18% com médio completo, 4% com superior incompleto, 28% não responderam.

O gráfico está representado na página a seguir.

Gráfico 12 - Informações familiares dos jovens



Fonte: a autora (2007)

Quanto aos dados sobre os anos de estudo, os jovens informam que 12% possuem menos de quatro anos de estudo, 24% com menos de oito anos de estudo, 12% com menos de 11 anos de estudo, 8% com menos de 16 anos de estudo e 44% dos jovens não responderam a essa questão. Os pais, quanto aos anos de estudo, são apresentados pelos jovens como 8% possuem menos de quatro anos de estudo, 20% possuem menos de oito anos de estudo, 6% possuem menos de 11 anos de estudo, 4% possuem menos de 16 anos de estudo e 62% dos jovens não responderam, como especificado na figura anterior.

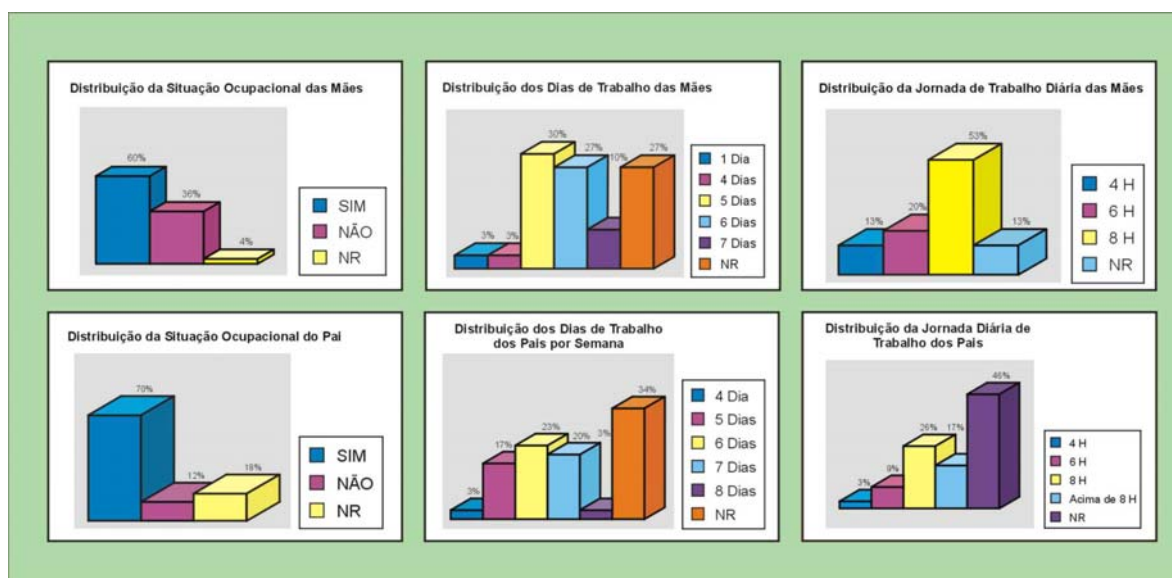
As informações sobre as mães, pais ou responsáveis, demonstram que as mães são mais jovens que os pais, existem mais mães da raça negra que os pais, o nível de escolaridade entre as mães é superior ao apresentado pelos pais.

Quanto à situação ocupacional, 60% dos jovens dizem que as mães trabalham, 36% dizem que as mães não trabalham e 4% não responderam. Em relação aos pais, 70% dos jovens dizem que estes trabalham, 12% dizem que esses não trabalham e 18% dos jovens não responderam. Enquanto 70% das mães,

segundo os dados, trabalham mais de um dia na semana, 27% dos jovens não informaram o número de dias de trabalho das mães, 63% dos jovens afirmam que os pais trabalham mais de quatro dias na semana, 3% dizem que os pais trabalham oito dias semanais e 34% não responderam a essa questão.

No que diz respeito à jornada diária de trabalho das mães, 13% dizem que suas mães trabalham 4 horas, 20% dizem que trabalham 6 horas, 53% dizem que trabalham 8 horas e 13% não responderam a questão. Em relação à jornada diária de trabalho dos pais, 3% dizem que seu pai trabalha 4 horas, 9% dizem que seu pai trabalha 6 horas, 26% dizem que seu pai trabalha 8 horas, 17% dizem que seu pai trabalha mais que 8 horas e 46% não responderam a questão.

**Gráfico 13 - Informações sobre as mães, pais ou responsáveis dos jovens**



Fonte: a autora (2007)

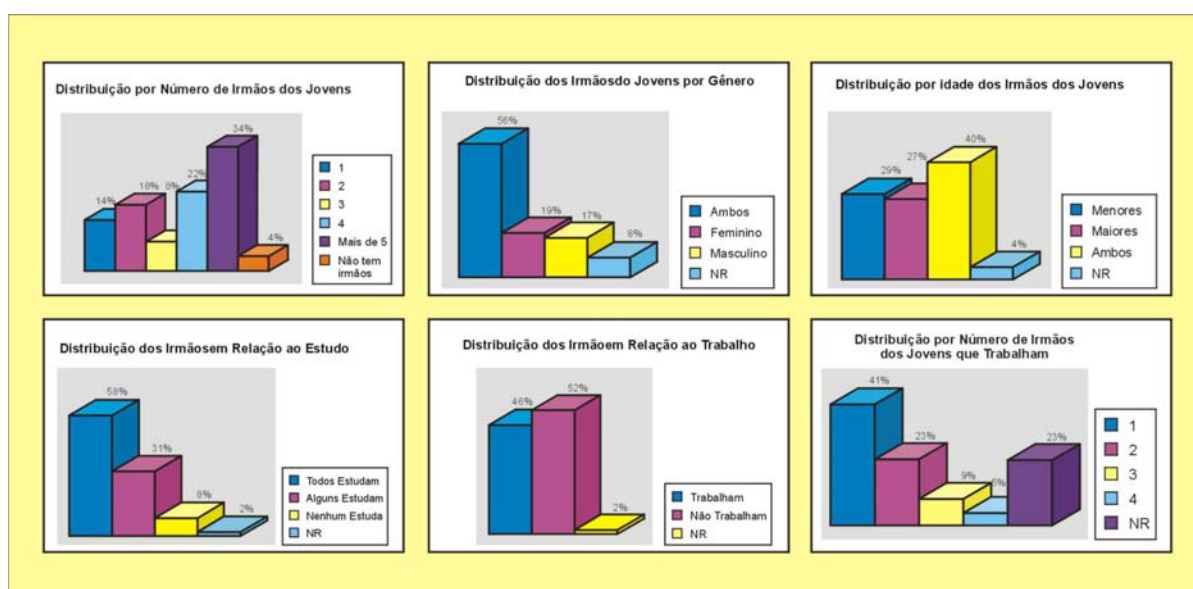
Segundo os dados referentes ao Gráfico 13, é possível dizer que o número de pais que trabalham é superior ao número de mães, o que também se aplica em relação ao número de dias trabalhados e a jornada diária de trabalho.

#### ***F) Informações sobre os irmãos dos jovens.***

Com relação ao número de irmãos, a distribuição dos jovens demonstra que 14% têm um irmão, 18% têm dois irmãos, 8% têm três irmãos, 22% têm quatro irmãos, 34% têm mais de cinco irmãos. Mais da metade dos jovens, 56% afirmam ter irmãos de ambos os sexos, 19% têm irmãs, 17% têm irmãos e 8% não responderam

a essa questão. Um montante de 29% dos jovens afirma ser o mais velho entre os irmãos, enquanto 26% afirmam ser o mais jovem e 40% dos jovens têm irmãos mais velhos e mais jovens. Considerando a situação de estudo dos irmãos, 58% dos jovens dizem ter todos os irmãos estudando, 31% dizem que alguns irmãos estudam e 8% afirmam que nenhum dos irmãos estuda. Também 46% dos jovens dizem que seus irmãos trabalham e 52% dizem que nenhum dos irmãos trabalha. Do universo dos 46% que disseram ter irmãos que trabalham, 41% dizem ter um irmão que trabalha, 23% dizem ter dois irmãos que trabalham, 9% dizem ter três irmãos que trabalham, 5% dizem ter quatro irmãos que trabalham e 23% não responderam a questão.

**Gráfico 14 - Informações sobre os irmãos dos jovens**

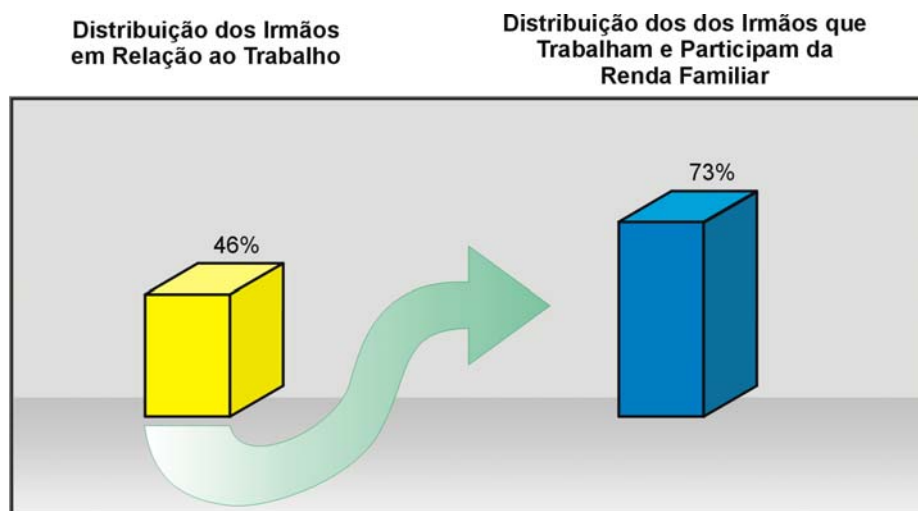
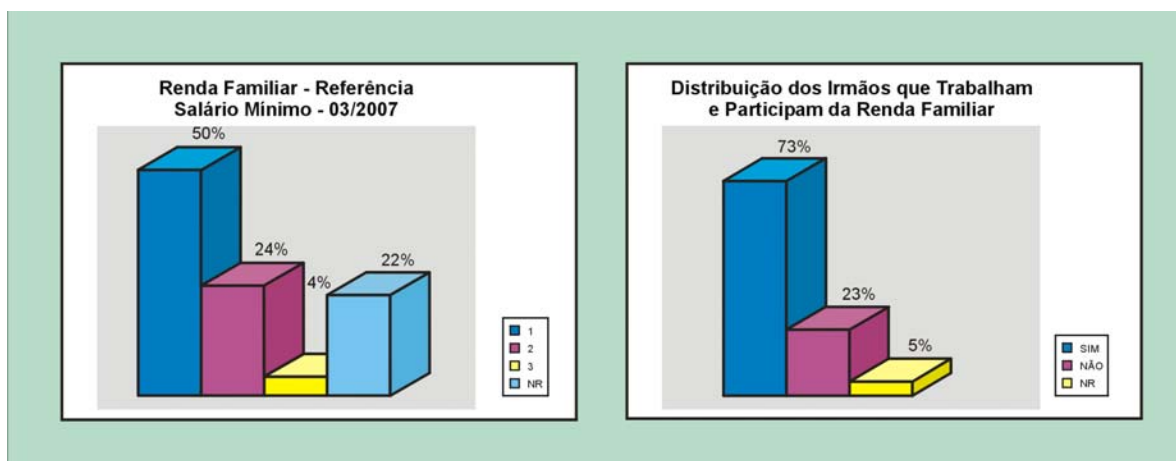


Fonte: a autora (2007)

Considerando as informações do Gráfico 14, pode se dizer que mais da metade dos jovens fazem parte de famílias numerosas, com irmãos e irmãs, e a maioria desses irmãos estuda. Aproximadamente a metade dos jovens afirma ter irmãos que trabalham.

### G) Informações de renda familiar

Gráfico 15 - Informações de renda familiar dos jovens



Fonte: a autora (2007)

Considerando o universo de 46% dos jovens que disseram ter irmãos que trabalham, 73% dizem que seus irmãos participam da renda familiar, 23% dizem que os irmãos não participam da renda familiar e 5% não responderam a questão. Em relação à renda familiar, 50% dos jovens afirmam ser, esta, estabelecida em um salário mínimo, 24% afirmam ser de dois salários mínimos, 4% afirma ser de três salários mínimos, enquanto 22% não responderam a questão, conforme mostrou o Gráfico 15.

Considerando a população total da amostra-questionário, 33% dos jovens dizem ter a participação de irmãos na renda familiar. Ainda considerando a população total da amostra-questionário, dos jovens que informaram ter a participação de irmãos na renda familiar, 18% afirmam ser esta renda estabelecida em um salário mínimo e têm entre quatro a 11 pessoas residindo em sua casa, 10% afirmam ser, esta renda, estabelecida em dois salários mínimos e têm entre duas e sete pessoas residindo em sua casa e 0,20% afirma ser, esta renda, na ordem de três salários mínimos e têm cinco pessoas residindo em sua casa.

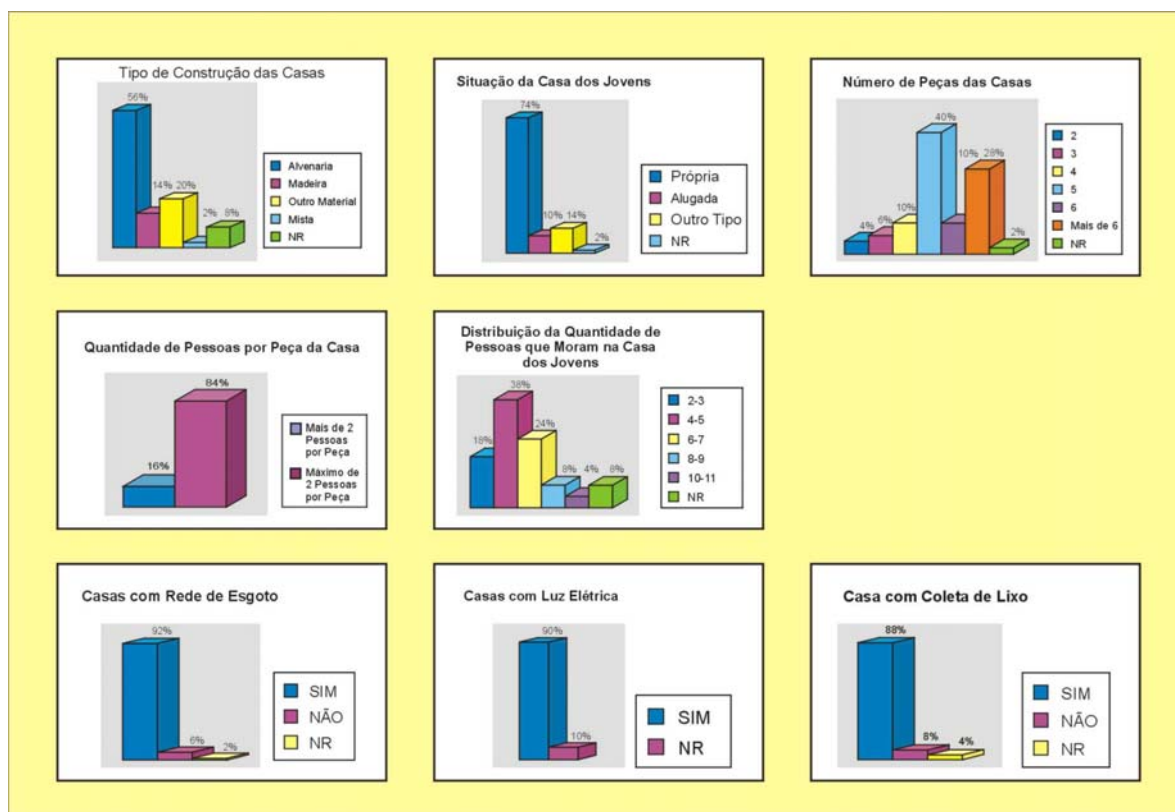
#### ***H) Informações dos domicílios***

Nas questões que abordaram a casa dos jovens e o acesso aos serviços, 56% dizem morar em casa de alvenaria, 20% não definiram o material, 14% moram em casa de madeira e 2% em casa mista. Em relação à propriedade, 74% dos jovens afirmam morar em casa própria, 14% outro tipo de situação, 10% dizem morar em casa alugada. Dos respondentes, 40% afirmam que sua casa tem cinco cômodos, 28% dizem ter mais de seis cômodos, 10% moram em casas de cinco e seis cômodos. 16% dos respondentes apresentaram densidade, por dormitório, acima de duas pessoas. No acesso a serviços, 92% dos jovens dizem que sua casa possui rede de esgoto, 90% têm acesso à luz elétrica, 88% usufruí o serviço de coleta de lixo, 8% responderam não ter acesso à coleta de lixo e 4% não responderam, conforme o Gráfico 16.

Da amostra-questionário total, 38% residem com quatro ou cinco pessoas, 24% com seis e sete pessoas, 18% moram com duas pessoas, 8% com oito ou nove pessoas e 4% com 10 ou 11 pessoas. Não responderam a essa questão 8% da população pesquisada.

De acordo com critério do IBGE, nos domicílios, a densidade aceitável por dormitório é de duas pessoas. Os serviços de rede de esgoto, energia e coleta de lixo estão contemplados pela legislação de universalização, na qual todos os cidadãos têm direito de usufruí-los, conforme o Gráfico 16.

Gráfico 16 - Informações dos domicílios dos jovens



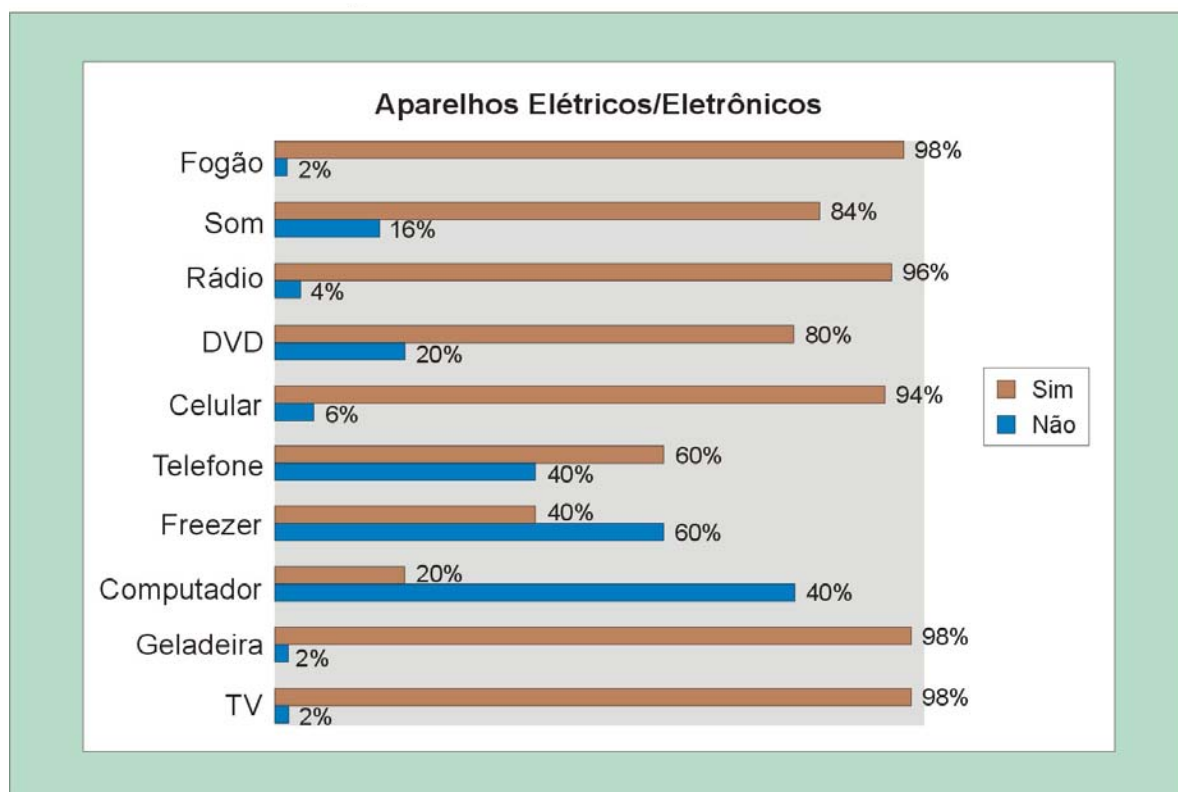
Fonte: a autora (2007)

Um aspecto a ser considerado, nesse grupo de informações, diz respeito à situação da residência dos jovens. No entorno do Telecentro, existem alguns assentamentos, isto é, grupos de moradores foram beneficiados com a doação de casas e apartamentos populares construídos pela Prefeitura de Porto Alegre. Parcela significativa dos jovens que participaram da amostra-questionário reside no entorno do Telecentro, o que pode explicar o alto percentual de residências próprias.

Na página seguinte, o Gráfico 17, com estes dados demonstrados.



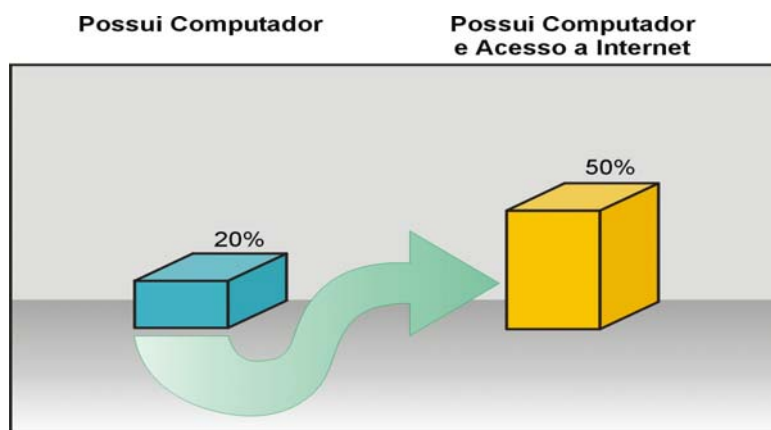
Gráfico 17 - Acesso dos jovens a serviços e bens duráveis



Fonte: a autora (2007)

Dos 20% que afirmam ter computador, 50% dizem acessar a Internet, 40% dizem não ter acesso à Internet e 10% não responderam. Em relação à população da amostra-questionário, 10% têm acesso a Internet, conforme o Gráfico 18, a seguir.

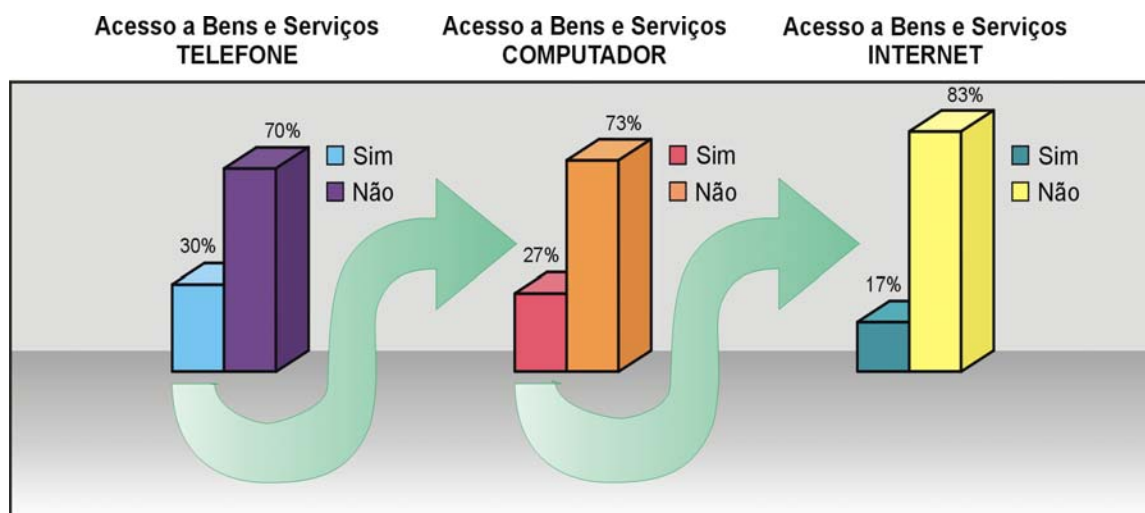
Gráfico 18 - Propriedade de computador e acesso à internet dos jovens



Fonte: a autora (2007)

Em relação ao grupo dos 60% que afirmam ter telefone, somente 27% têm computador e desses 27% somente 17% têm acesso à Internet. Confrontando as informações daqueles que possuem computador, possuem telefone e acessam a Internet, foi possível identificar que os que acessam a Internet estão no grupo daqueles que dizem ter telefone (Gráfico 19).

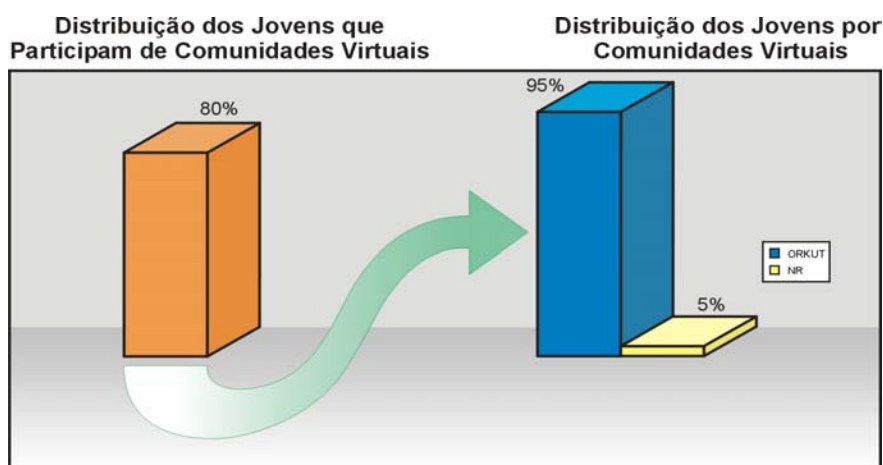
**Gráfico 19 - Acesso dos jovens a bens e serviços**



Fonte: a autora (2007)

Quanto à participação em comunidades virtuais, os resultados demonstraram que 80% desses jovens integram grupos de comunidades virtuais enquanto 20% afirmaram participar de nenhuma. Quando questionados quais são estas comunidades, os resultados apontam que 95% dos jovens participam no Orkut e 4% não responderam a questão (Gráfico 20).

**Gráfico 20 - Os jovens e as comunidades virtuais**

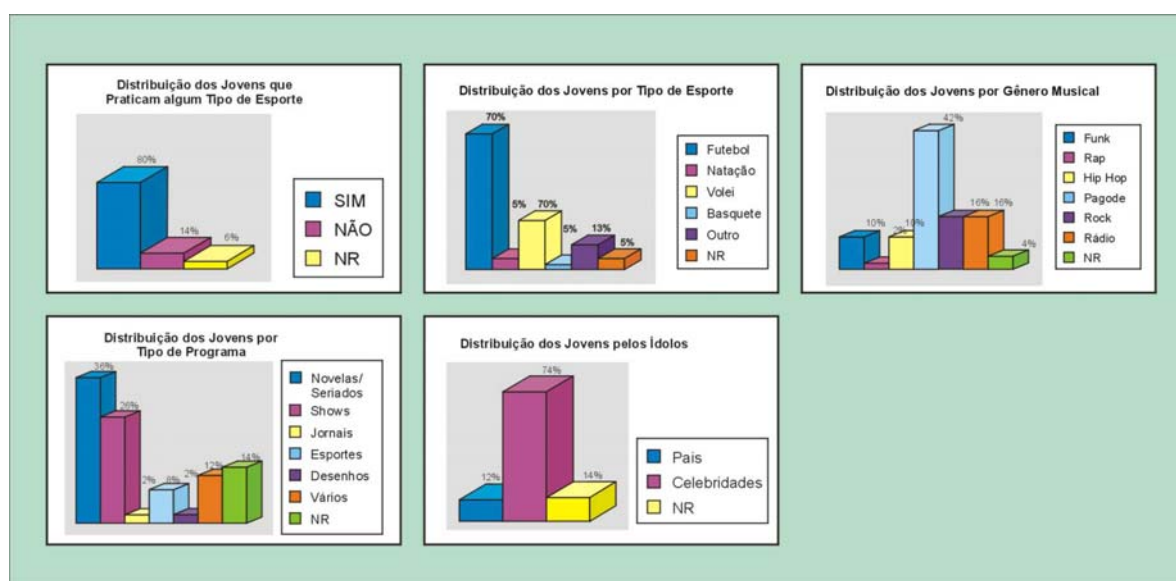


Fonte: a autora (2007)

### I) Informações sociais

A pesquisa apontou que a prática de esporte é significativa entre os jovens, pois 80% dizem praticar um ou mais esportes, ficando o futebol com um percentual de 70%, em primeiro lugar, na preferência dos jovens, seguido pelo vôlei, com 25%. Quanto à preferência musical, houve diversidade, sendo o pagode o mais votado pelos jovens, atingindo 42%, o rock e outros ficaram com 16%, o Funk e o Hip Hop com 10%. O percentual mais baixo ficou com o Rap, 2%. Nos programas mais assistidos os mais votados foram as novelas/seriados, com 36%, seguido dos shows com 26%. Os percentuais mais baixos ficaram com os desenhos e jornais, 2% ambos. Em relação aos seus ídolos, os jovens, em parcela bastante significativa, 74%, indicaram celebridades, ficando os pais com o percentual de 12% de indicação como sendo os ídolos de seus filhos (Gráfico 21).

**Gráfico 21 - Informações sociais dos jovens**

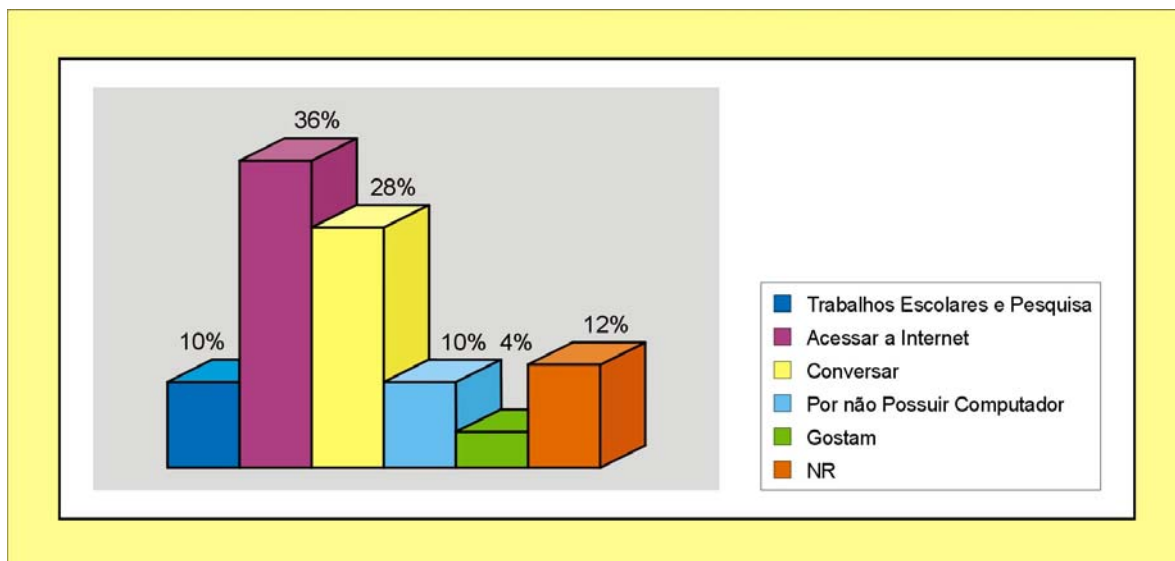


Fonte: a autora (2007)

### J) Motivo que leva os jovens ao Telecentro

O motivo que leva os jovens a freqüentarem o Telecentro demonstrou que 36% é para acessarem a Internet; 28% para conversarem com os amigos virtuais; 10% para trabalhos escolares e pesquisas; 4% diz gostar de estar no Telecentro e 12% não responderam a questão, conforme dados no Gráfico 22, a seguir.

**Gráfico 22 - Motivo de freqüência dos jovens no Telecentro Lupicínio Rodrigues**



Fonte: a autora (2007)

## 6.2 OUVINDO OS JOVENS

Os adolescentes que freqüentam o Telecentro integram dois grupos, a saber: o grupo inscrito no Programa SASE, já apresentado, e o grupo da comunidade. Fizeram parte das entrevistas dois adolescentes do grupo SASE e sete do grupo da comunidade.

### 6.2.1 Telecentro - uma ponte entre o CEDEL e os jovens

Os adolescentes que pertencem ao Programa SASE, chegaram ao Telecentro através de indicações, ou de amigos, ou de parentes, com a informação de que o espaço atendia a comunidade, em horários determinados do dia, disponibilizando acesso à Internet, de forma gratuita. O Telecentro pode ser visto como a porta de acesso pela qual os adolescentes da comunidade obtiveram a oportunidade de se integrarem à instituição CEDEL.

Nas observações realizadas no espaço de inclusão digital foi possível perceber que os adolescentes da comunidade formam um grupo assíduo, dirigindo-se ao Telecentro Lupicínio Rodrigues, quase que diariamente, aí permanecendo por período significativo do turno da tarde. Já os adolescentes que fazem parte do

programa SASE, freqüentam o espaço uma vez na semana, por um período de uma hora.

É possível captar, na fala dos adolescentes, que estes se sentem muito acolhidos por todo o corpo funcional presente no CEDEL, dizendo que, antes de se dirigirem ao Telecentro Lupicínio Rodrigues, não tinham conhecimento e qualquer aproximação com o CEDEL. Expressam também o desejo de participarem, não só do espaço de inclusão digital, mas de outros espaços e projetos educativos oportunizados ou que podem ser oportunizados por essa instituição. Os adolescentes preferem estar junto a essa instituição, realizando atividades que possam auxiliá-los em seu desenvolvimento pessoal, do que, muitas vezes, ficarem sozinhos em casa ou pior, nas ruas, expondo-se a muitas situações de risco e de vulnerabilidade social. *“Iriam me ajudar a me tirar das ruas, pra não pegar drogas, vender, cheirar, essas coisas assim.”* (JR).

Caso não fosse constituído o Telecentro Lupicínio Rodrigues, segundo a fala dos adolescentes, dificilmente, estes teriam se aproximado do CEDEL. O reconhecimento da importância do Telecentro, por oportunizar que os jovens se aproximassem da instituição, também foi colocado pela coordenação do CEDEL. Ciente do papel do Telecentro junto à comunidade atendida pelo CEDEL e das oportunidades que a existência desse espaço pode promover e apoiar junto, aos jovens que até aí se dirigem, a sua coordenação, conforme apresentado em capítulo anterior desse trabalho, demonstrou muita apreensão em relação à sustentabilidade do Telecentro, por não ter certeza da manutenção da parceria com a Prefeitura.

Considerando ser, o Telecentro, uma ponte entre a instituição e os jovens da comunidade, é importante que o CEDEL, através da renovação do convênio com a Prefeitura, quando essa se fizer necessária, possa garantir a presença do mesmo nessa instituição. Dessa forma, além de promover a inclusão digital desses jovens, abre um leque de possibilidades educativas a serem usufruídas por esses jovens, propiciando, também, a inclusão social dos mesmos.

### **6.2.2 Aprendizagem no Telecentro**

Quando questionados sobre a participação em projetos ou oficinas educativas oferecidas no Telecentro Lupicínio Rodrigues, os adolescentes da comunidade disseram nunca terem participado de nenhum evento dessa natureza. Somente os

dois adolescentes, que participam do Programa SASE, afirmaram a realização de alguma atividade no Telecentro. Um deles colocou que foi desenvolvida uma oficina voltada a orientar a turma, constituída de sete jovens, à escrita e, que esta oportunidade lhe foi muito benéfica, pois seu desempenho escolar apresentou uma melhora significativa em relação a essa habilidade.

**E quem orientou vocês a escreverem os e-mails, as cartas?** A monitora. A gente decidia o assunto que ia escrever e, se tivesse errado, ela ia ajudar a corrigir. **E o que tu aprendesse com essa oficina?** No colégio eu não sabia muito o português, porque era difícil e eu escrevia errado e as palavras que eu escrevia errado, agora eu sei escrever certo. (JR) (grifo da autora).

Os adolescentes informaram que fazem uso do computador e da Internet, no Telecentro Lupicínio Rodrigues, praticamente direcionado às ferramentas de comunicação, como o MSN – há pouco tempo proibido nesse espaço, o Orkut, o e-mail e aos jogos. Às vezes, informou um dos jovens entrevistados, é realizada alguma pesquisa para buscar subsídios para trabalhos escolares. Esta prática foi constatada, tanto no período de observação do espaço de inclusão digital, quando os adolescentes, de forma massiva, acessavam o site de relacionamento Orkut, quanto nas respostas obtidas pela aplicação dos questionários que integram os instrumentos de coleta de dados desse trabalho.

Com relação a possíveis aprendizagens oportunizadas nesse espaço de inclusão digital, os adolescentes disseram não terem aprendido “*quase nada*”, pois, desconhecendo qualquer oferta de curso, não participaram de qualquer projeto ou oficina promovida no Telecentro Lupicínio Rodrigues. O acesso ao *site* de relacionamento, Orkut, não exige maiores conhecimentos, além daqueles que eles já possuem e, como se dirigem ao Telecentro, principalmente para se comunicarem com os amigos, não necessitam de maiores informações por parte da monitora. Esta os auxilia na questão instrumental do uso do computador e da Internet e, às vezes, quando requisitada, em alguma pesquisa escolar.

Embora os Telecentros sejam uma alternativa de atender às necessidades de acesso daqueles indivíduos que não apresentam condições de custear o computador e o acesso a Internet em suas residências, o objetivo dos Telecentros que participam do Programa Telecentro encaminha a alguma das características encontradas em um modelo comunitário com multipropósito.

Telecentros comunitários multipropósito: cuja característica é a de aglutinar vários desses serviços: acesso, informações locais, serviços públicos, cursos de informática e educacionais, rádio comunitária, produção de conteúdos e serviços à comunidade. (SORJ, 2003, p.67).

Considerando as informações dos jovens sobre o uso que fazem do computador e da Internet no Telecentro Lupicínio Rodrigues, este espaço, ao promover somente o acesso, atende de forma parcial os objetivos a que se propõe.

Um dos aspectos significativos, no uso da Internet, que leva as pessoas e autores a discorrer, é sobre a possibilidade de a infovia potencializar a criação de redes sociais, de grupos de trocas, de comunidades de prática, enfim, de promover novas interações. O que se observa no grupo de jovens entrevistados é que estes se relacionam através da Internet, com as mesmas pessoas com as quais interagem de forma presencial.

Esta situação foi detectada, tanto no levantamento dos grupos de relacionamento apontados nos questionários respondidos pelos adolescentes do Telecentro Lupicínio Rodrigues, quanto no período de observação desse espaço para a realização do presente trabalho. Quando questionados sobre essa situação, alguns jovens dizem, ou sentir medo de interagir com quem não conhece de forma presencial ou, simplesmente, não saber como interagir com outros grupos aos quais não é convidado para participar. *“Não, eu tenho medo de fazer novas amizades no orkut, então eu falo assim só com minhas amigas, do mesmo grupo.”* (JL).

O que levaria esses jovens a conversarem virtualmente somente com pessoas de seu convívio social? Poderia ser insegurança em relação a sua identidade? Uma identidade criada através de sua percepção quanto ao lugar em que ocupam na sociedade, impedindo-os de transcenderem a limites sociais impostos de forma subliminar?

### **6.2.3 Inclusão digital & inclusão social**

Na visão dos jovens entrevistados, aqueles que possuem acesso à informática, a Internet, serão beneficiados em relação às possibilidades de ampliação do conhecimento, de empregabilidade, de estabelecerem novas relações sociais, a garantia de estarem e sentirem-se mais bem informados. Isto faz muita diferença nos dias atuais, dizem eles. E estão corretos, pois o mercado de trabalho exige das pessoas a habilidade e o conhecimento de como manusear as novas

tecnologias de informação e comunicação e obter, através desse manuseio, vantagens empresariais competitivas.

É interessante o mundo virtual, a gente conhece bastante coisa que a gente não sabe que existe. A gente olha pela internet e vê notícias das coisas que a gente vê que existe. A gente vê fotos de bastante coisas que a gente não conhece, tipo, se a gente tem um trabalho pra fazer, a gente vai ali, pesquisa na internet e acha. E coisas de doenças, também, que o pessoal da sétima e oitava estão estudando, e aí pra botar nos cadernos, a gente procura ali. Bastante coisa. (JL).

A relação entre o acesso e o conhecimento proporcionado sobre as novas tecnologias de informação e comunicação às chances de empregabilidade, percebida pelos jovens, confirma-se na palavra do autor quando este diz,

As oportunidades dos incluídos na sociedade da informação são bem maiores do que as daqueles que vivem o apartheid digital. Para se obter um emprego, cada vez mais será preciso ter alguma destreza no uso do computador. (SILVEIRA, 2003, p.17).

Os adolescentes também referenciam a questão de ser mais econômico se comunicar por meio da Internet, do que por telefone, a redução drástica no que se refere a tempo, quando é necessário realizar uma pesquisa para o desenvolvimento de suas atividades escolares e também as possibilidades de realizar trabalhos mais criativos quando utilizados os aplicativos disponibilizados pelo computador.

Para um dos adolescentes, saber usar o computador transcende o domínio das ferramentas de comunicação, pois segundo ele, *“quem sabe consegue um monte de coisas consegue emprego, quem não sabe fica assim, mexendo só naquilo, por exemplo, o Orkut.”* (JA).

Dizem contar com o apoio e incentivo da família quando o assunto é aprender informática. Seus pais entendem que aprender a utilizar o computador e a Internet vai lhes proporcionar melhores condições para obterem trabalho. Os pais, de maneira geral, não dominam essas tecnologias, embora digam aos seus filhos o quão é importante aprenderem sobre elas.

Um dos adolescentes relata que, saber manusear o computador e a Internet pode ser difícil, tanto para pessoas que possuem uma bagagem intelectual maior, quanto para aquelas que não apresentam ter uma apropriação de muitos conhecimentos. *“Não. Tem aquelas pessoas que sabem muito, mas elas também*



*erram que nem aquelas que não sabem quase nada, a mexer nos computadores.”* (JR).

Os adolescentes apresentaram duas preocupações quanto ao ciberespaço. Uma delas encaminha para a ausência de controle sobre os assuntos que trafegam via Internet, ficando os pais muito preocupados com a exposição a qual são colocados, as crianças e os adolescentes, que navegam pela Internet sem uma orientação pedagógica. A outra preocupação é referente à possibilidade que a Internet oferece de reproduzir e comprar trabalhos de outrem, isto é, de cometer o crime de falsidade ideológica.

Estas considerações demonstraram possuir, pelo menos dois dos jovens entrevistados, um nível bastante significativo de criticidade quanto ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação, em especial a Internet.

#### **6.2.4 Propostas para o funcionamento do Telecentro**

Os adolescentes, em suas propostas de mudança no Telecentro Lupicínio Rodrigues, apontam, de forma massiva, a ampliação tanto do espaço físico quanto do parque de máquinas. Acreditam que esses são insuficientes para o atendimento da comunidade que se dirige a esse espaço de inclusão digital. Também apresentam a necessidade de disporem de mais tempo, mais horários de atendimento e do oferecimento de aulas e cursos de informática para a comunidade.

Eu ia colocar mais computadores, ia começar a dar aulas mesmo pra eles, ajudá-los no que for preciso, andar mais junto com eles, ajudar mais eles, faria mais cursos pra comunidade, dar mais aulas de computador. **Mas tu sabes que, se oferecerem mais cursos, vai ter que diminuir o tempo de conversa, de chat [...].** É, eu sei, mas não tem importância. (JL).

Quanto aos cursos a serem oferecidos, pelo Telecentro, à comunidade, os adolescentes apontam os mais variados possíveis. Vão desde aprender a utilizar e manusear melhor o computador até aos cursos mais especializados que propiciem a construção de *sites*, de jornais para a escola, trabalhar com edição de imagens e dar manutenção na parte de hardware dos equipamentos de informática.

Um dos entrevistados diz que seria importante ensinar, também, as crianças a trabalharem com a informática e que este ensino não deveria ficar restrito à disponibilização de jogos de entretenimento para essas crianças.

Eu não sei direito, eu só sei que venho aqui e acesso, mas eu sei que tem aulas...já que pegam as crianças, que dão aulas pras crianças que não têm condições, podiam fazer um curso pra elas aprenderem a lidar, a mexer, porque nem todo mundo sabe tudo, né. Eu acho que tinham que pegá-las e fazer um curso, ensinar mais, porque às vezes a gente tá ali dentro, mexendo em alguma coisa e eles ficam olhando, não entendem. Então, tinham que pegá-los e não colocar lá, num site de joguinho e deixarem jogar, mas pegar e ensinar a mexer, dar um curso. Ia ser bem legal. (JE).

### 6.2.5 Cidadania

Os jovens apresentam muita dificuldade em conceituar, mesmo com palavras simples, a palavra cidadania. A maior parte deles disse não saber definir. Entre as expressões utilizadas por aqueles que ousaram se expor e conceituar cidadania, encontrou-se as seguintes considerações: ser cidadão é gostar de ajudar as outras pessoas; ter um trabalho; ser uma pessoa normal; ser uma pessoa livre ciente do que é certo ou errado; ser honesta; não roubar e ajudar as pessoas que apresentam necessidades; ser uma pessoa decente; ter direitos; cumprir obrigações; ter o direito de ir e vir e opinar sobre assuntos que dizem respeito a sua cidade, seu país fazendo o que for melhor para a coletividade.

Quando questionados se se percebiam cidadãos, disseram não se perceberem como tal, pois ainda são estudantes e não trabalham, o que leva a considerar que o sentimento de cidadania está diretamente relacionado com a possibilidade de ter um trabalho.

**E o que é ser cidadão? Tu és uma cidadã?** Eu acho que ainda não, porque eu não faço nada, ainda, eu só estudo. Eu penso que eu tenho que estudar bastante porque eu quero ser uma pessoa, alguma coisa boa, então eu tenho que estudar bastante pra conseguir o que eu quero, que é um emprego bom, uma coisa boa. Eu acho que a gente tem que estudar bastante pra chegar onde a gente quer. Uma cidadã, cidadã, eu ainda não sou, mas posso ser. (JL).

Ser alguém é, ainda, relacionado com a ocupação laboral que se ocupa, tanto que, quando questionados quem somos, a resposta encaminha à forma de uma identidade laboral. Com isto, o reconhecimento de ser cidadão e exercer a cidadania encontra-se subordinado ao fato de se ter um trabalho. (STOER, 2004).

O acesso digital, além de oferecer mais chances na obtenção de emprego, alavanca muitas possibilidades em prol da cidadania. Quanto maior o número de cidadãos, maior será a consciência coletiva em identificar soluções para a exclusão

social. Quanto maior o número de cidadãos, mais assegurado estará a condição de uma sociedade democrática.

### **6.3 QUE JOVEM É ESSE?**

Que jovem é esse que frequenta o Telecentro Lupicínio Rodrigues, no CEDEL? Qual o contexto em que esse jovem se insere, sua família, sua escola, suas atividades esportistas, seus ídolos. Em que medida ele percebe e interage com o mundo virtual, o mundo das tecnologias de informação e comunicação? Quais os sonhos desse jovem ou desse futuro cidadão?

A análise das respostas obtidas, tanto pelos questionários, quanto pelas entrevistas, apresenta um jovem solteiro, estudante, de raça distribuída equilibradamente, entre branca e negra, pertencentes a uma família constituída por pai, mãe e irmãos. Nesta família, predominam mães negras, mais jovens e com maior nível de escolaridade que os pais. Tanto as mães quanto os pais são trabalhadores. As mães permanecendo entre 4 a 8 horas fora de casa e os pais de 4 a mais que 8 horas, ambos em um regime semanal que varia de um a sete dias de trabalho.

A família desse jovem, em média, é constituída por mais de quatro pessoas, sendo seus membros mais jovens, estudantes. Esta família apresenta uma renda que varia de um a dois salários mínimos, e parte dessa renda constitui-se através da participação dos irmãos que trabalham, o que nos leva a afirmar que este jovem pertence a uma família de classe “D” e “E”, e que esta família vive, diariamente, com um valor em torno de R\$ 2,3.

Este jovem, em percentual elevado, pertence a famílias que possuem casa própria e esta casa, considerando a maioria dos jovens, é originária de assentamentos realizados pela Prefeitura de Porto Alegre. A residência desse jovem encontra-se em perímetro urbano, possuindo acesso ao saneamento básico, à rede elétrica, e a coleta de lixo seletivo. Além disso, o jovem apresenta ter acesso, em sua casa, a bens de consumo que lhe garantem certo conforto e qualidade de vida – geladeira, fogão, celular, rádio, televisão, aparelho de som, DVD, telefone e freezer. Este jovem não possui computador e nem acesso a Internet em sua residência.

A instituição de educação que o jovem frequenta é pública, encontrando-se ele em série escolar equivalente à idade esperada para estas séries, o que nos encaminha à idéia de que não é um jovem com histórico escolar de repetência. A sua escola, em regra geral, possui computador e acesso a Internet em área administrativa, não possuindo laboratório de informática e, o jovem, em decorrência disso, tem acesso ao computador e a Internet na escola, de forma restrita.

O esporte aparece com espaço significativo na vida deste jovem, principalmente o futebol. Embora apresente gosto por diversos ritmos musicais, o de sua preferência é o pagode, ficando os demais ritmos em nível de igualdade em sua opinião. A programação televisiva aponta que este jovem gosta de assistir novelas e seriados e shows musicais, interessando-se de forma pouco significativa pelos telejornais.

As celebridades, cantores e esportistas referendam os ídolos desse jovem e, embora os pais também tenham sido indicados, como ídolos, esta indicação foi pouco expressiva, considerando o grupo de jovens respondentes.

O virtual faz parte do universo desse jovem, pois ele integra mais de uma comunidade virtual inscrita no Orkut. Dentre os motivos que conduzem este jovem ao Telecentro, estabelecer comunicação com as comunidades virtuais e com os amigos, através de contas de e-mails, é o principal, sendo também sinalizados, embora em percentual bem menos significativo, a realização de trabalhos e pesquisas escolares.

Em síntese, podemos dizer que esse jovem é solteiro, estudante de escola pública, membro de uma família da classe socioeconômica “D” e numerosa, com certo índice de conforto e de acesso a bens e serviços básicos, com pais trabalhadores que apresentam um nível de escolaridade entre baixo e médio sendo, de acordo com a natureza de suas ocupações, trabalhadores de serviços.

Entre suas preferências encontramos que gosta de esporte, principalmente de futebol, gosta de música, principalmente de pagode. Tem como ídolos as celebridades apresentadas pelas mídias, com preferência por programações televisivas de entretenimento, e integrante de comunidades virtuais frequentando o Telecentro, principalmente, para se comunicar virtualmente com outras pessoas,

praticamente sendo esse o único espaço em que tem acesso ao computador e a Internet.

As pessoas com as quais se comunica, virtualmente, de forma geral, são seus amigos presenciais ou parentes. Acreditam que ter domínio e conhecimento, sobre o uso das novas tecnologias de informação e comunicação, pode ampliar as chances de conseguirem trabalho, propiciando que suas atividades escolares sejam desempenhadas com rapidez e com mais criatividade.

Os sonhos desse jovem, de acordo com a freqüência apresentada nos questionários: estudar e ter uma profissão reconhecida pela sociedade, constituir uma família e ser feliz, ser rico, ser independente, conhecer outros lugares e seus ídolos. Enfim, cultiva o desejo de ter sucesso na vida através do estudo, do trabalho, da construção de uma família e de conhecer espaços geográficos que transcendam seus locais de moradia, conhecer realidades diferentes da sua.

Os jovens demonstraram, ao proporem como modificações no Telecentro Lupicínio Rodrigues, a ampliação da estrutura física e do parque de máquinas e o oferecimento de cursos de informática para toda a comunidade, que gostariam de estar sendo beneficiados com práticas que lhes ampliasse as possibilidades de atingirem os seus sonhos, e que essas oportunidades poderiam estar sendo estendidas a toda a comunidade na qual estão inseridos.

Embora os entrevistados não apresentem ter clareza quanto ao significado e sentido da palavra cidadania, e alguns externarem não se perceber enquanto cidadãos, parcela significativos desses jovens acreditam que, para ser um cidadão seria necessário integrar o conjunto da população economicamente ativa, ou seja: ter uma profissão e trabalhar.

Esse é o perfil do jovem que o Telecentro Lupicínio Rodrigues, no CEDEL, tem acolhido.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema não teme pobre que tem fome. A este basta assistência para o domesticar. Teme pobre que sabe pensar. A este é mister respeitar os direitos. (Pedro Demo).

*Final.* Uma expressão difícil e complexa, pois, imediatamente após sua redação, ou leitura, surge na mente do escritor, ou do leitor a indagação: como entender como fim quando tantas perguntas precisariam ter sido feitas e tantas outras ficaram sem respostas?

O contexto desse trabalho, ao apresentar, em sua essência, um estudo qualitativo, não pode generalizar os resultados, mas deve buscar, através da análise, da interpretação e, estas, impregnadas pelas diferentes leituras realizadas sobre o objeto de estudo, compreender sua realidade. Realidade esta delimitada pelo tempo em que o estudo se efetivou.

Com essa delimitação, finalizar esse trabalho encaminha não a um encapsulamento das idéias aqui apresentadas e relatadas, mas a novos questionamentos, a novas necessidades de estudo e pesquisa sobre esse tema emergente: inclusão digital. Um maior número de estudos, promovendo a ampliação de uma consciência crítica sobre a inclusão digital e suas imbricações com a educação, poderá propiciar um salto quântico nas possibilidades de uma inclusão social e no exercício de cidadania.

O mundo de hoje encontra-se mediado, em todos os setores sociais, pelas tecnologias de informação e comunicação. Desde as tarefas mais básicas no dia-a-dia até as grandes decisões, essas tecnologias interferem no cotidiano da malha social, sendo, gradativamente, esta situação perceptível a todos os habitantes dessa aldeia global a qual denominamos Terra. As pessoas a que às mídias digitais não têm acesso, passam a integrar uma nova categoria social: a dos excluídos digitais.

Entretanto, é importante deixar o registro de que alguns autores, entre eles Lévy (2001), consideram serem, os excluídos digitais, constituintes de uma nova classe social, pertencente ao conjunto de indivíduos pobres em informação, os *camponeses* da nova era em contraponto com os indivíduos ricos em informação que habitarão a cidade planetária. Esta nova classe estará desvinculada da

condição sócio econômica na qual se encontra, sendo reconhecida como a classe dos indivíduos que cooperam, que trocam e participam desta forma, da inteligência coletiva distribuída no ciberespaço. Serão os novos cidadãos do planeta.

A exclusão digital, uma das dimensões da desigualdade social, potencializa o cerceamento de um conjunto de oportunidades que podem apoiar os grupos sociais menos favorecidos na busca por uma melhor qualidade de vida. Isto não significa que o acesso às novas tecnologias, poderá de forma isolada, resolver todos os problemas sociais vivenciados. Construir políticas com metas que associem a ampliação do acesso, a ampliação à educação e ao conhecimento, é um compromisso que, se assumido nos processos coletivos de superação da exclusão digital, apoiará a promover o empoderamento e a participação das pessoas nas decisões que impactam em suas vidas.

O ciberespaço, um novo local que abriga qualquer tipo de tribo, todos os seus pensamentos e suas produções, que Lévy (1995) chama de Inteligência Coletiva, é um espaço de aprendizagem coletiva promovida pela troca e complemento. Pode se dizer que a comunicação estabelecida através do computador e da Internet, tem como limitações, o tempo e o acesso em detrimento da distância ou da classe social.

A Internet, segundo Sorj (2003), ao possibilitar a convergência de duas atividades consideradas como essenciais na construção social, a comunicação e a produção do conhecimento, torna-se um vetor que pode acelerar transformações sociais. É necessário considerar que estas transformações podem ter um sentido e significado positivo ou não, dependendo do uso que se fizer das novas tecnologias de informação e comunicação, em especial, a rede mundial, Internet.

O debate em torno do impacto da Internet sobre a vida política se caracteriza por uma polarização entre os que vêem nela um instrumento libertário e aqueles que a percebem como um mecanismo de destruição do espaço público e de controle dos cidadãos pelo Estado e pelas empresas. (SORJ, 2003, p.56).

Tanto a guarda do acervo cultural da humanidade, quanto a sua própria construção, passam a ser de responsabilidade, do ciberespaço, em uma dinâmica inexorável. Esta relação faz com que as políticas de inclusão digital precisem pensar que, mais do que disponibilizar o acesso, é fundamental, desenvolver a capacidade intelectual do usuário e proporcionar uma educação orientada a potencializar uma

aprendizagem para e com as novas tecnologias, contribuindo com a formação de um cidadão produtivo.

Embora a Internet possa influenciar a capacidade de análise do usuário, esta, em princípio, se constitui, como veremos, em boa medida fora da Internet. Enquanto para o usuário com limitada competência analítica a Internet é um instrumento de informação, para o usuário com maior capacidade analítica e de aprendizado a Internet é um instrumento de conhecimento. (SORJ, 2003, p.32).

Vivemos, hoje, em uma sociedade do conhecimento, e as novas tecnologias digitais encontram-se, cada vez mais, presentes no mercado de trabalho. Por meio da *web*, a dinâmica do trabalho se realiza, e mais do que saber navegar pela rede é avaliado nos processos de seleção para o trabalho, a capacidade de selecionar informações. Saber usar as novas tecnologias de informação e comunicação torna-se pré-requisito para a conquista de uma posição no mundo do trabalho.

Pode-se dizer que inclusão digital é algo bem maior e mais significativo do que, simplesmente, saber usar a tecnologia digital, é alfabetização digital, algo que transcende o saber estritamente técnico, mais abrangente do que aquele que habilita o indivíduo ao manuseio técnico dos instrumentos digitais. É a aprendizagem necessária para que o indivíduo possa interagir no mundo das mídias digitais, investido tanto do papel de consumidor como também de produtor de conhecimentos, papéis que podem lhes ser outorgados por essa interação.

Os computadores conectados em rede e os *softwares* são instrumentos técnicos que se tornam cada vez mais imprescindíveis na vida cotidiana, mas são, simplesmente, instrumentos que viabilizam atividades a serem desenvolvidas, a partir deles, no universo da educação, no mundo do trabalho, nos novos cenários de circulação das informações e nos processos comunicativos. (DOWBOR, 2001-a).

As Políticas Públicas, em geral, abrangem somente dois fatores, buscando o estreitamento do fosso gerado pela exclusão digital junto às comunidades impactadas pela exclusão social: políticas que buscam viabilizar a aquisição de computadores, ou de forma subsidiada ou com custo baixo, e políticas de apoio à constituição de telecentros. Os telecentros precisam ser investigados e avaliados de forma sistematizada, pois representam a melhor resposta à exclusão digital daqueles



que não possuem condições de custear, de forma particular, o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação. (SORJ, 2003).

Daí surgiu o interesse desse estudo, já que o Programa Telecentro, coordenado pela Prefeitura de Porto Alegre, apresenta em sua configuração várias tipologias e todas elas mencionam a educação para o uso das ferramentas tecnológicas, o computador e a Internet, e a promoção do exercício da cidadania.

Como já referenciado no Capítulo 3, entre os 33 espaços de inclusão digital que constituem o Programa Telecentro de Porto Alegre, a escolha pelo Telecentro Lupicínio Rodrigues foi embasada por aspectos tais como: sua tipologia referenciar a inserção de crianças e adolescentes na Era Digital; os trabalhos realizados nesse local serem atendidos por profissionais formados ou em formação na área da educação e das ciências humanas; atender crianças e adolescentes em horário alternado ao da escola; por eleger monitores com formação em Pedagogia.

Para a compreensão do objeto de estudo, o Telecentro Lupicínio Rodrigues, também foi realizada uma pesquisa prévia do ambiente no qual este estava inserido. Segundo Morin (2003), através da contextualização, da integração de dados e informações do entorno das situações, é possível buscar-se o sentido e o significado dessas situações. Com essa finalidade, o trabalho apresenta algumas informações históricas sobre o município no qual o Telecentro Lupicínio Rodrigues se insere, descrevendo, também, a partir de resultados apurados em pesquisas realizadas por instituições de reconhecimento nacional e internacional, a educação e alguns índices de condições de vida desse local, Porto Alegre. Em seguida, apresenta a instituição que acolhe o Telecentro Lupicínio Rodrigues, o CEDEL.

Com o conjunto de informações levantadas durante o estudo, a pesquisadora buscou construir uma visão sistêmica em torno do foco principal do trabalho, ou seja, investigar, em um espaço de inclusão digital do Programa Telecentro – Porto Alegre, qual o papel da educação para a inclusão digital enquanto fomentadora da inclusão social, não desconsiderando o seu contexto e o seu entorno.

O Programa Telecentro é tratado e conduzido, pelos seus coordenadores, mais do que uma política de inclusão digital, como uma ação estratégica, do município, de prevenção à violência e criminalidade. Ao oferecer acesso aos instrumentos de comunicação e informação, o computador e a Internet, o programa

busca atrair as crianças e os jovens que não possuem acesso, de forma particular, a essas mídias digitais, para os espaços de inclusão digital, resguardando-os dos perigos e da violência aos quais são expostos nas vias urbanas.

Embora a educação, enquanto um dos pilares do Programa Telecentro, esteja inserida no discurso e na redação da política de inclusão digital, a pesquisa apontou a existência de conflitos e divergências entre os parceiros responsáveis pela coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, a Prefeitura e a coordenação do CEDEL, sobre esse aspecto. A investigação apresentou informações e situações que, em seu conjunto, impactaram no desenvolvimento de uma proposta educacional no Telecentro Lupicínio Rodrigues e, portanto, configuraram-se em novas categorias incorporadas ao trabalho.

O enfrentamento, às dificuldades orçamentárias, vivenciadas pelo novo governo, à precariedade do parque computacional presente em todas as unidades do Programa Telecentro, à necessidade de organizar questões administrativas de âmbito legal, fizeram com que a coordenação do Programa Telecentro, em âmbito de governo, ao longo dos seus dois primeiros anos de gestão, mantivesse-se afastada da coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues.

Com a ausência de diálogo entre as duas coordenações responsáveis pela gestão do Telecentro Lupicínio Rodrigues, instaura-se certa *inércia* em relação a uma utilização mais efetiva do espaço de inclusão digital, em relação à promoção de projetos ou ações educativas voltadas à comunidade a qual este espaço destina-se.

Enquanto a coordenação do programa, representante do governo municipal, procura resolver os problemas administrativos e financeiros, buscando estabelecer parcerias com empresas e instituições de ensino, em prol de garantir uma sustentabilidade para os telecentros, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, continua a abrir as portas desse espaço de inclusão digital à sua comunidade, recebendo de forma significativa, um público constituído por adolescentes da comunidade do entorno. A esses jovens é oferecida a possibilidade de acesso ao computador e a Internet, com o assessoramento de um monitor, aproximando-se esse espaço, muito mais a uma situação de *lan house*, em caráter gratuito, do que àquela prevista pela política do programa: promover a iniciação à informática e à cidadania, através de cursos e oficinas especiais.

Segundo as informações coletadas pela pesquisa, em uma amostra, esses jovens apresentaram ter acesso a bens e serviços coletivos, tais como moradia própria, educação e a bens de consumo coletivo, considerados como essencial ou de interesse público, como água, eletricidade, esgotos, saneamento básico, televisão. Pertencem a famílias numerosas, filhos de pais trabalhadores, estes com um nível de escolaridade entre baixo e médio, sendo, de acordo com a natureza de suas ocupações, trabalhadores de serviços, vivendo essas famílias, com um valor em torno de R\$ 2,3 / dia. Esses jovens cultivam o desejo de ter sucesso na vida, através do estudo, do trabalho, da construção de uma família e de conhecer espaços geográficos que transcendam seus locais de moradia, conhecer realidades diferentes da sua. Acreditam que, para ser um cidadão, é necessário integrar o conjunto da população economicamente ativa, ou seja: ter uma profissão e trabalhar.

Os jovens declararam não serem proprietários de computador e de telefone fixo, este último remetendo, também, à ausência de possibilidades de conexão com a Internet. Diante da indisponibilidade de se conectarem a Internet, em suas residências, os jovens dirigem-se ao Telecentro Lupicínio Rodrigues, em caráter espontâneo, esperando aí, às vezes, algumas horas, para conectarem-se e navegarem pelo ciberespaço. Esses jovens gostariam de estar sendo beneficiados, no Telecentro Lupicínio Rodrigues, com práticas que lhes ampliasse as possibilidades de atingirem os seus sonhos, e acreditam que, essas oportunidades poderiam estar sendo estendidas a toda a comunidade na qual estão inseridos.

Esse grupo de jovens, ao expressar um grau de satisfação elevado por freqüentar esse espaço, oferece à coordenação do telecentro, formada pela instituição CEDEL e governo municipal, a oportunidade de apoiar o desenvolvimento e o exercício de sua cidadania, através de uma educação que vise uma transformação social.

A concepção de educação e, conseqüentemente, as práticas educativas decorrentes dessa definição, ainda se encontram em processo de construção por essa coordenação, mas, de forma individualizada.

A coordenação da prefeitura está em busca de alternativas, parceiros que possam promover, em sua visão, projetos que possam garantir oportunidades educativas, em caráter geral e profissional, aos jovens que freqüentam os telecentros.

Enquanto isso, a coordenação do Telecentro Lupicínio Rodrigues, consciente da necessidade de qualificar seus docentes e monitores, em relação ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação, para que estas possam ser incorporadas as suas práticas educativas, com muitas dificuldades em promover tal qualificação, tenta de forma precária, promover oficinas e algum treinamento às crianças e aos jovens que até ali se dirigem, diariamente.

Na Era da Informação ou do Conhecimento, o problema universal que atinge o indivíduo é o acesso às informações, a identificação do conhecimento pertinente e a maneira de articulá-lo e organizá-lo. Este problema exige um modelo de educação não fragmentado, pois a leitura da realidade apresenta problemas que necessitam de conhecimentos multidisciplinares para a sua solução. A contextualização dos dados e das informações requer integrar conhecimentos diversos em torno de situações com a finalidade de dar sentido e significado ao processo de aprendizagem. (MORIN, 2000).

A conquista da cidadania precisa de um tipo de educação que sirva de instrumento para a emancipação política, econômica e cultural. Apresentar o futuro como um problema e não como algo inexorável, que o papel dos indivíduos não deve ser de espectador daquilo que ocorre, mas também de intervir, encontra-se inserido em uma educação que vislumbra uma transformação social. (FREIRE, 1996).

Segundo Morin (2003), propiciar aos indivíduos o acesso ao conhecimento é uma forma de garantir a vida democrática, pois existe uma relação direta entre ele e o grau de autonomia dos indivíduos e a possibilidade de exercerem sua liberdade de expressão.

As novas tecnologias digitais possibilitam uma educação voltada ao acesso crítico, à informação, na medida em que viabilizam a organização de grupos de estudo e de comunidades de práticas através de intercâmbios virtuais, de projetos interativos de modo assíncrono e síncrono. Apresenta recursos variados de estímulo à criação, à construção do conhecimento, à atitude de colaboração, de solidariedade, de compreensão.

Mas o uso adequado, ou seja, positivo das mídias digitais e dos recursos por elas oferecidos, parte da concepção de educação à qual estará inserido e requer

uma orientação pedagógica. Assim como podem ser usados como meros instrumentos de transmissão e reprodução, podem também estar a serviço de projetos que busquem incentivar posturas e comportamentos sensíveis, ações inovadoras, ensinando a trabalhar com a diversidade, aprender a aprender.

A partir da concepção de educação a ser construída e, necessariamente, por um processo dialógico, entre as coordenações da Prefeitura e do Telecentro Lupicínio Rodrigues, essa servirá de bússola para os programas educativos desse telecentro. O diálogo enquanto “*um encontro amoroso dos homens que, mediatizados pelo mundo, o ‘pronunciam’, isto é, o transformam, e, transformando-o, o humanizam para a humanização de todos*”, propiciará a construção de uma visão compartilhada, na qual independente de pontos de vista diferenciados, o objetivo maior será buscar a adoção de uma educação que atenda as necessidades do público freqüentador desse espaço de inclusão digital, pois “*Este encontro amoroso não pode ser, por isto mesmo, um encontro de inconciliáveis.*” (FREIRE, 1977, p.43).

Essa aproximação e o diálogo, entre os coordenadores, poderão promover o atendimento à comunidade do Telecentro Lupicínio Rodrigues, principalmente, às crianças e aos jovens, que até aí se dirigem em busca de atendimento, através das novas tecnologias de informação e comunicação, no que tange à suas necessidades, sejam elas sociais, educativas ou de simples conexão e acesso à Internet.

Em 27 de agosto de 2007, o jornal O Globo veiculou, junto com a edição, um suplemento especial chamado *Educação & Internet*. Esse editorial publicou que 66,3% dos jovens de 15 a 17 anos nunca acessaram a Internet e dos que acessam 71,7% buscam, na rede, educação e aprendizado. Também apresentou que 84% dos jovens brasileiros enviam e recebem e-mail habitualmente.

Em 10 de setembro de 2007, a Revista Época apresenta, em sua capa, a matéria intitulada *Eu amo meu computador*, citando, ao lado do título, que uma estudante de nove anos melhorou seu desempenho escolar graças às novas tecnologias digitais. Internamente, o artigo menciona que no livro *Relacionamentos na Era Digital*, é unânime, em uma coletânea de artigos de psicólogos, que a nova geração, com o uso das novas tecnologias digitais, articula suas idéias com maior rapidez, abandonando a lógica linear e encaminhando-se para uma lógica mais complexa e contextualizada. Também apresenta a posição de uma professora,

coordenadora de um grupo de pesquisa que estuda a escrita dos adolescentes na Internet, quanto à forma positiva que a rede impacta nas atividades de leitura, escrita e estudo. As conversas nos *chats* contribuem para o pensamento crítico, ajudando os internautas a desenvolverem uma melhor argumentação.

As tendências, quanto à adesão, cada vez maior, dos jovens ao uso das novas tecnologias digitais e as possibilidades alavancadas por elas, em relação ao desenvolvimento cognitivo, apresentadas pelos estudos dos autores e dos artigos considerados nesse trabalho, reforçam a teoria de que, mais do que prover o acesso ao computador e à Internet, faz-se necessário um ato educativo que conduza ao significado e à significância do conjunto imenso de informações as quais esses jovens ficam expostos.

O ensino sobre as tecnologias de informação e comunicação não pode prescindir da reflexão educativa que leva o educador a pensar que, mais do que ensinar como usar, é preciso ensinar para que usar, quando usar e quais os benefícios individuais e coletivos resultantes deste usar. Em qualquer espaço educativo, o educador deve promover projetos que, mais do que promover a aprendizagem sobre o conhecimento técnico, ensinem as pessoas a estarem no planeta, aprendendo a dividir, a viver, a comunicar, a condicionar, melhorar e compreender. A educação do futuro, segundo Morin (2003), deverá ensinar a ética da compreensão planetária, ética orientada pela democracia e pela cidadania.

A coordenação do Programa Telecentro, além de manter e buscar construir parcerias com instituições reconhecidas, a nível nacional, pela excelência dos seus serviços como o CIEE, o SENAC e o SENAI, ao articular e implementar um plano de trabalho entre o Programa Telecentro com as Secretarias de Educação do Município quanto do Estado, podem oportunizar ganhos significativos a essa política de inclusão digital, considerando-se a qualidade dos índices da educação do município de Porto Alegre, apresentados pelas pesquisas realizadas pelo IBGE, no ano de 2000 e de 2005.

A Secretaria Municipal de Educação – SMED, que iniciou a implantação dos ambientes informatizados nas escolas da rede em 1993 com o Projeto Raiar, conta, hoje, com esses ambientes em todas as 92 escolas da rede e com estagiários que apóiam as práticas educativas dos professores. Uma equipe de profissionais, formada por professores nomeados em Ciências da Computação, atende às escolas

em seus projetos pedagógicos, realizando seleção dos estagiários para essas escolas<sup>61</sup>.

A Secretaria da Educação do Estado do Rio Grande do Sul apresenta, em sua estrutura, a Central de Apoio Tecnológico à Educação – CATE, do Departamento Pedagógico da Secretaria de Estado da Educação do Rio Grande do Sul. O CATE é responsável,

[...] pelo gerenciamento do uso pedagógico da Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como premissas básicas de sua atuação a qualificação, o enriquecimento, ampliação e aprofundamento das possibilidades de construção do conhecimento para educadores e educandos na Educação Básica<sup>62</sup>.

O CATE oferece, através do Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo, que visa à introdução das tecnologias de comunicação e informação na escola pública como ferramenta de apoio ao processo ensino-aprendizagem, preparação dos professores, em dois níveis: para atuarem na escola e como multiplicadores. O professor multiplicador capacita-se para, também, capacitar outros professores nos Núcleos de Tecnologia Educacional.

Considerando o cenário brasileiro sobre a exclusão digital e as tendências que sinalizam os ganhos cognitivos significativos, obtidos pela incorporação das tecnologias digitais à prática educativa, articular todo e qualquer recurso disponível para o enfrentamento dessa dimensão de desigualdade social torna-se fundamental. O poder público, ao desenvolver a cultura de conveniar, isto é, estabelecer parcerias que visem o atendimento de questões públicas com instituições especializadas nos aspectos constituintes dessas questões, além de fortalecer instituições chanceladas pela meritocracia dos trabalhos e serviços ofertados à sociedade, estará utilizando o recurso público de forma mais eficiente, otimizada, primando pela ética e pela transparência.

---

<sup>61</sup> Disponível em <<http://websmed.portoalegre.rs.gov.br/smed/inclusaodigital/historico.html>> Acesso em: 12 de setembro de 2007.

<sup>62</sup> Disponível em <<http://www.educacao.rs.gov.br/pse/html/cate.jsp?ACAO=acao>> Acesso em: 12 de setembro de 2007.

Um ambiente e um educador, através da mediação das novas ferramentas tecnológicas de comunicação e informação que,

[...] privilegiem e colaborem na construção de identidades que permitem reconstituição contínua e mútua, e que como sensibilizadores valorizem todas as dimensões humanas (razão, sentimentos, emoções, instintos, espiritualidade, etc) no processo de aprendizagem. (HASSMANN, 2005, p. 37)

e que podem configurar o Telecentro Lupicínio Rodrigues como ambiente de aprendizagem diferenciado das escolinhas de informática, cujo objetivo maior é ensinar a usar a tecnologia pela tecnologia.

A este ambiente de aprendizagem diferenciado, instituído no Telecentro Lupicínio Rodrigues, seria delegado possibilitar a reflexão nos jovens quanto à realidade do seu entorno, lhes provocar consciência sobre questões que configuram problemas em suas vidas cotidianas, e como a utilização das tecnologias de informação e comunicação, enquanto meios, poderiam lhes auxiliar a encontrar soluções e encaminhamentos desses problemas. Esse contexto pode modificar o processo de aprendizagem, passando de uma aprendizagem tecnicista a uma aprendizagem da humanidade, mediado pelas tecnologias de informação e comunicação.

O conhecimento tecnológico voltado a somente a aprender a usar as mídias digitais, de forma instrumental, possibilitará, talvez, um resultado imediato mediante algum tipo de ganho financeiro por possíveis serviços prestados em informática pelos jovens aprendentes, mas que, em um espaço de tempo, teria seu fim nele próprio, não gerando nenhum tipo de transformação. Os telecentros podem ser considerados como ações imprescindíveis em prol da diminuição desse distanciamento entre os que têm acesso às tecnologias, uma elite, e os que não têm acesso às tecnologias, a grande massa. Mas somente lhes será atribuído o papel de ação transformadora se adotarem uma educação emancipatória, orientando o processo de ensino e aprendizagem. Uma educação sustentada por teorias, propostas pedagógicas e experiências de aprendizagem possíveis de se realizarem de forma solidária e participativa.

O Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao ser um espaço que promove, junto à sua comunidade, principalmente, às crianças e aos jovens, o sentimento do



acolhimento e do afeto, através de uma educação com vistas a transformações sociais significativas e, muito embora estas ocorram em médio ou longo prazo, pode promover, de forma incisiva, a melhoria da qualidade de vida dessas pessoas.

As análises foram possíveis graças à observação participante, à possibilidade de realizar as entrevistas e à aplicação dos questionários. Enfim, graças à participação e o entendimento, por todos que propiciaram a realização do trabalho, da importância do desenvolvimento de pesquisas de cunho qualitativo. O comprometimento com a neutralidade científica deve estar sempre presente, mas não deve ser um impeditivo para que o pesquisador possa interagir de forma intensa com o objeto de estudo.

Estar atento a todo e qualquer detalhe expresso, pelas mais diversas linguagens, para posterior entendimento à luz das categorias definidas, à priori, pela interlocução com os autores da fundamentação teórica, precisa, também, manter o pesquisador aberto para o inesperado, pois este, além de ser inerente a um processo de investigação, tende a enriquecer o trabalho e o processo de aprendizagem do pesquisador. A observação e a busca pela compreensão do objeto de estudo, trouxeram ensinamentos e esperança, e como diz Hassmann (2000), ensino e aprendizagem é engajamento social, é criar esperanças, é aumentar a auto-estima, é aumentar os níveis de expectativa, é ensinar a inovar, é incentivar a capacidade de empreender iniciativas.

“Ad-mirar” a realidade significa objetivá-la, aprendê-la como campo de sua ação e reflexão. Significa penetrá-la, cada vez mais lucidamente, para descobrir as inter-relações verdadeiras dos fatos percebidos. (FREIRE, 1977, p. 31).

Empreender iniciativas guiadas pela esperança em um mundo melhor, um mundo em que a educação embasada no amor, na ética e na cultura, possa contribuir, de forma significativa, para demonstrar que as mudanças são possíveis, que as transformações sociais são reflexos das intervenções humanas e de suas qualidades.

A virtualidade, como diz Lévy (1995), com suas infinitas e crescentes possibilidades de interação, tem apenas a adicionar a todas as instâncias da vida. O Telecentro Lupicínio Rodrigues, ao ser sustentado por uma educação emancipatória, democrática, poderá promover, ao seu público, o discernimento de como utilizar as

novas tecnologias da informação e comunicação como mediação para conquistar os seus direitos humanos, seus direitos sociais e políticos, bem como para cumprir com seus deveres.

Assim, desenvolvendo, junto aos indivíduos, a consciência dos seus direitos e seus deveres e a possibilidade desses participarem, ativamente, de todas as questões da sociedade na qual estão inseridos, a educação, nos telecentros, pode se tornar um pilar fundamental para a promoção de sucesso da inclusão digital, enquanto fomentadora da inclusão social.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA FAPESP. **Desigualdades Digitais**. Disponível em <[http://www.agencia.fapesp.br/boletim\\_dentro.php?id=4672](http://www.agencia.fapesp.br/boletim_dentro.php?id=4672)> Acesso em: 14 de abril de 2007.
- ANDRADE, Sonia A.C.R. **Inclusão digital na era do conhecimento: parcerias Público-privadas alavancam a construção do capital Social**. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/SoniaACRDeAndrade.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/SoniaACRDeAndrade.pdf)> Acesso em: 11 de junho de 2007.
- A REDE**. Onde estão os telecentros? São Paulo: Momento. Ano 3. n 26. Junho, 2007.
- \_\_\_\_\_. Como levar conexão veloz a todo o país. São Paulo: Momento. Ano 2. n 21. Dezembro 2006.
- BERTRAND, Yves; Paul Valois. **Paradigmas Educacionais: Escola e Sociedades**. Lisboa: Instituto Piaget. 1990. pág 126.
- BRUYNE, Paul de; HERMANN, Jacques; SCHOUTEETE, Marc de. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: os pólos da prática metodológica**. (Trad.) JOFILLY, Ruth. (Pref.) LADRIÈRE, Jean. Rio de Janeiro: F. Alves, 1991.
- CABANAS, José Maria Quintana. **Teoria da Educação: concepção antinômica da educação**. Lisboa: ASA, 2002.
- CAMPOS, André. **Atlas da exclusão social no Brasil, volume 2: dinâmica e manifestação territorial**. São Paulo: Cortez, 2004.
- CAPRA, Fritjof. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável**. São Paulo: Cultrix, 2002.
- CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.
- \_\_\_\_\_. **A Sociedade em Rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CEDEL. **Comunidade Evangélica de Porto Alegre**. Disponível em: <<http://www.cepa.org.br/creches1.php?area=cedel>> Acesso em: 10 de abril de 2007.
- CIEE. **Centro de Integração Empresa-Escola**. Disponível em:

<<http://www.ciee.org.br/portal/index.asp>> Acesso em: 10 de abril de 2007.

Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2006**. Disponível em <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2006/rel-int-08.htm>> Acesso em: 16 de junho de 2007.

DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros Comunitários para o Desenvolvimento Humano**. Quito: Fundação Chasquinet, novembro de 2002.

DELORS, Jacques (Org.). **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez / Brasília: MEC - UNESCO, 2001.

DEMO, Pedro. **Política social, educação e cidadania**. Campinas: Papiрус, 1994.

\_\_\_\_\_. **Educação e Qualidade**. Campinas: Papiрус, 1994-a.

DOWBOR, Ladislau. **Tecnologias do Conhecimento: Os Desafios da Educação**. Petrópolis: Vozes, 2001.

DOWBOR, Ladislau; KILSZTAJAN, Samuel. (Org). **Economia Social no Brasil**. São Paulo: Editora SENAC SP, 2001-a.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**. 2 ed. ver. e ampl. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

\_\_\_\_\_. **Economia Global e Exclusão Social**. Pobreza, Emprego, Estado e Futuro do Capitalismo. 3 ed. ver. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Disponível em <<http://www.estado.rs.gov.br>> Acesso em: 21 de março de 2007.

FAZENDA, Ivani (org.) **Práticas Interdisciplinares na escola**. São Paulo: Cortez, 2001.

FGV. Mapa da Exclusão Digital. Disponível em <[http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao/SUMARIO/sumario%20interativo.htm](http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/SUMARIO/sumario%20interativo.htm)> Acesso em: 11 de abril de 2007.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Indignação: cartas pedagógicas e outros escritos**. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da Autonomia**. Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

\_\_\_\_\_. **Educação e Mudança**. Coleção Educação e Comunicação vol. 1. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

\_\_\_\_\_. **Extensão ou Comunicação?** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

GOODE, W. J., HATT, P. K. **Métodos em Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Nacional, 1972.

GOUNNET, Jacques. **Educação e mídias**. São Paulo: Loyola, 2004.

HASSMANN, Hugo (Org). **Redes Digitais e Metamorfose do Aprender**. Petrópolis: Vozes, 2005.

HASSMANN, Hugo; SUNG, Jung Mo. **Competência e Sensibilidade Solidária: educar para a esperança**. Petrópolis: Vozes, 2000.

IBGE, 2005. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2005**. Disponível em

<<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicisociais2006/default.shtm>> Acesso em: 26 de março de 2007.

\_\_\_\_\_. **Síntese dos Indicadores Sociais 2004**. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicisociais2004/default.shtm>> Acesso em: 23 de março de 2007.

\_\_\_\_\_. **Indicadores Sociais Municipais** – uma análise dos resultados da amostra do Censo Demográfico 2000: Brasil e Grandes Regiões. Rio de Janeiro: IBGE, 2004.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2002**. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2002/default.shtm>> Acesso em: 26 de março de 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade, **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1990.

LEAL, Rogério Gesta (Org); REIS, Jorge Renato dos. **Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2005.

LE MOS, André. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

LÉVY, Pierre. **A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência**. (Trad.) HOMEM, Maria Lúcia; ENTLER, Ronaldo. São Paulo: Ed. 34, 2001.

\_\_\_\_\_. **O que é Virtual?** (Trad.) NEVES, Paulo. São Paulo: Ed. 34, 1995.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli Eliza D. A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 2.ed. São Paulo : Atlas, 1990.

MARTINS, Francisco Menezes Martins (Org); SILVA, Juremir Machado da. **Para navegar no século XXI**. 2.ed. Porto Alegre: Sulina/Edipucrs, 2000.

MEC/INEP. Disponível em <<http://www.edudatabrasil.inep.gov.br>> Acesso em: 26 de março de 2007.

MERCADO, Luís Paulo Leopoldo (Org). **Novas Tecnologias na educação: reflexões sobre a prática**. Maceió: EDUFAL, 2002.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em <<http://www.mtecbo.gov.br/busca.asp>> Acesso em: 20 de junho de 2007.

MORAES, Salete Campos de. **Novas Ágoras: desenhos alternativos para uma política em educação**. 276 f. Tese (Doutorado em Educação). Faculdade de Educação, UNISINOS, São Leopoldo, 2004.

MORAES, Roque. **Construindo quebra-cabeças ou criando mosaicos?** Aprendizagem e comunicação no processo de categorização. Porto Alegre: s.d., 2006.

\_\_\_\_\_. Análise de Conteúdo. **Revista Educação**. Porto Alegre, v.21, n.37, p.7-31, 1999.

- MORAES, Maria Cândida. **O Paradigma educacional emergente**. Campinas, SP: Papyrus, 1997.
- MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papyrus, 2000.
- MORIN, Edgar. **Ética, Cultura e Educação**. (Org.) PENA-VEIGA, Alfredo; ALMEIDA, Cleide R. S. de; PETRÁGLIA, Izabel Petrágliã. São Paulo: Cortez, 2003.
- \_\_\_\_\_. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 4.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- MOROSINI, Marília Costa. **Sociedade Tecnologias Avançadas: cidadania, empregabilidade e comprometimento**. S.l: no prelo, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Qualidade Universitária: Isomorfismo, diversidade e eqüidade**. Interface. Botucatu: Unesp, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Enciclopédia de pedagogia universitária: glossário vol.2**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2006.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. (Trad.) TELLAROLI, Sérgio. (Sup. Téc.) RANGEL, Ricardo. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- NETO, Antônio Cabral (Org). **Política Educacional: desafios e tendências**. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.
- PIAGET, Jean. **O julgamento moral na criança**. São Paulo: Editora Mestre Jou, 1977.
- PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi (Orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.
- PORTAL ANPEd. **Sobre a ANPEd**. Disponível em <<http://www.anped.org.br/inicio.htm>> Acesso em: 21 de abril de 2007.
- PORTO ALEGRE, Prefeitura Municipal. **Mapas da inclusão e exclusão social de Porto Alegre**. Gabinete do Prefeito/ Secretaria do Planejamento Municipal, 2004. Disponível em <<http://www.portoalegre.rs.gov.br>> Acesso em: 27 de março, 23 de março, 17 de agosto de 2007.
- POZO, Juan Ignacio. **Aprendizes e Mestres: a nova cultura da aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- REGO, Teresa Cristina. **Vigostky: uma perspectiva histórico-cultural da educação**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- REVISTA EDUCAÇÃO**. Compasso de espera. p. 52-54. São Paulo: Editora Segmento, ANO 9, n 103. Novembro, 2005.
- \_\_\_\_\_. **Grandes Educadores. Paulo Freire e a Sedução da Esperança**. São Paulo: Editora Segmento, ANO 8, n 85. Maio, 2004.
- RODRIGUES, Carla; SOUZA, Herbert de. **Ética e Cidadania**. Coleção Polêmica. São Paulo: Moderna, 1994.

- ROSA, Jorge Ia. **Psicologia e Educação**: o significado do Aprender. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.
- SACRISTÁN, José Gimeno. **O aluno como invenção**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- SANTOS, Marli Pires dos (Org). **Brinquedoteca**: o lúdico em diferentes contextos. Petrópolis: Vozes, 1997.
- SAVIANI, Dermeval. **Escola e Democracia**: teorias da educação, curvatura da vara, onze teses sobre a educação política. 35 ed. rev. Coleção Polêmicas do Nosso Tempo; v. 5. Campinas: Autores Associados, 2002.
- SCHWARTZ, Gilson. **As profissões do futuro**. São Paulo: Publifolha, 2000.
- SENGE, Peter. **A Quinta Disciplina**: Arte e prática da organização que aprende. 10 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. **Filosofia da Educação**: construindo a cidadania. São Paulo: FTD, 1994.
- SILVA, Marco. (Org) **Educação On-line**. São Paulo: Edições Loyola, 2006.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Nasce a rede Livre de capacitação em Linux. **Revista A Rede**. Momento. Ano 2. n 19. São Paulo. Outubro, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Exclusão Digital**, a miséria na era da informação. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo. 2003.
- \_\_\_\_\_. (Org) CASSINO, João. **Software Livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003-a.
- SMITH, Leslie. Jean Piaget, 1896-1908 in Palmer. **50 Grandes Educadores Modernos**: de Piaget a Paulo Freire. São Paulo: Contexto, 2006.
- SODRÉ, Muniz. **Antropológica do espelho**: uma teoria de comunicação linear e em rede. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- SORJ, Bernard. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. / Brasília: Unesco, 2003.
- STOER, Stephen R. **Reconfigurações**: Educação, Estado e Cultura numa Época de Globalização. Porto: Profedições, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Os lugares da exclusão social**: um dispositivo de diferenciação pedagógica. São Paulo: Cortez, 2004.
- UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul). Disponível em <<http://si3.inf.ufrgs.br/HomePage/noticias/noti05122.cfm>> Acesso em: 14 de abril de 2007.
- YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- YUS, Rafael. **Educação integral**: uma educação holística para o século XXI. Porto Alegre: Artmed, 2002.

## **APÊNDICE 1 - MODELO DO QUESTIONÁRIO**



ESTE QUESTIONÁRIO TEM O OBJETIVO DE, A PARTIR DOS DADOS LEVANTADOS IDENTIFICAR, ENTRE OS JOVENS QUE FREQUENTAM O TELECENTRO, UM GRUPO QUE PARTICIPE DAS ENTREVISTAS PREVISTAS NA PESQUISA DE INCLUSÃO DIGITAL. TANTO OS DADOS DO PRESENTE QUESTIONÁRIO QUANTO AS ENTREVISTAS A SEREM REALIZADAS POSTERIORMENTE, TEM CARÁTER UNICAMENTE ACADÊMICO, COMPROMETENDO-SE A PESQUISADORA A MANTER SIGILO ABSOLUTO SOBRE TODAS AS INFORMAÇÕES.

NOME DO TELECENTRO : \_\_\_\_\_

DATA : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**INFORMAÇÕES SOBRE VOCÊ**

NOME : _____
IDADE : _____      COR OU RAÇA : ( ) BRANCA   ( ) NEGRA   ( ) INDÍGENA   ( ) OUTRA ESTADO CIVIL : ( ) SOLTEIRO(A)   ( ) CASADO(A)   ( ) DIVORCIADO(A)
ESTUDA? ( ) SIM   ( ) NÃO      TRABALHA?? ( ) SIM   ( ) NÃO
PORQUE VOCÊ VEM AO TELECENTRO? _____ _____
NOME DA SUA ESCOLA : _____
SÉRIE ESCOLAR NA QUAL VOCÊ SE ENCONTRA : _____
TURNO EM QUE VOCÊ ESTUDA : ( ) MANHÃ   ( ) TARDE   ( ) NOITE
SUA ESCOLA TEM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA?   ( ) SIM   ( ) NÃO
SUA ESCOLA TEM ACESSO INTERNET?   ( ) SIM   ( ) NÃO
VOCÊ UTILIZA O LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA?   ( ) SIM   ( ) NÃO   SE SIM, QUANTO TEMPO : _____ MOTIVO DO USO: _____
VOCÊ TEM ACESSO À INTERNET EM SUA ESCOLA?   ( ) SIM   ( ) NÃO   SE SIM, QUANTO TEMPO : _____
VOCÊ PRÁTICA ALGUM ESPORTE? ( ) SIM   ( ) NÃO SE RESPONDEU SIM, QUAL O ESPORTE : ( ) FUTEBOL   ( ) NATAÇÃO   ( ) GINÁSTICA   ( ) VOLEI   ( ) BASQUETE ( ) OUTRO
QUAL O PROGRAMA DE TV QUE VOCÊ MAIS GOSTA? _____
QUAL O SEU TIPO DE MÚSICA? _____
QUAL O SEU ÍDOLO? _____
VOCÊ PARTICIPA DE ALGUMA COMUNIDADE VIRTUAL, TIPO ORKUT?   ( ) SIM   ( ) NÃO SE RESPONDEU SIM, QUAL O NOME DELA? _____
QUAL O SEU MAIOR SONHO OU DESEJO? _____ _____
VOCÊ TEM INTERESSE EM SER ENTREVISTADO PELA PESQUISADORA?   ( ) SIM   ( ) NÃO

**INFORMAÇÕES FAMILIARES**

<b>MÃE OU RESPONSÁVEL</b>	
IDADE: _____	COR OU RAÇA: ( ) BRANCA ( ) NEGRA ( ) INDÍGENA ( ) OUTRA
ESCOLARIDADE: ( ) FUNDAMENTAL INCOMPLETO ( ) FUNDAMENTAL COMPLETO ( ) MÉDIO INCOMPLETO ( ) MÉDIO COMPLETO ( ) SUPERIOR INCOMPLETO ( ) SUPERIOR COMPLETO	
ANOS DE ESTUDO: ( ) NENHUM ( ) MENOS DE 4 ( ) MENOS DE 8 ( ) MENOS DE 11 ( ) MENOS DE 16	
TRABALHA: ( ) SIM ( ) NÃO	PROFISSÃO: _____
QUANTAS DIAS SEMANAIS: _____	Nº DE HORAS DE TRABALHO (AO DIA): ( ) 4 ( ) 6 ( ) 8
<b>PAI OU RESPONSÁVEL</b>	
IDADE: _____	COR OU RAÇA: ( ) BRANCA ( ) NEGRA ( ) INDÍGENA ( ) OUTRA
ESCOLARIDADE: ( ) FUNDAMENTAL INCOMPLETO ( ) FUNDAMENTAL COMPLETO ( ) MÉDIO INCOMPLETO ( ) MÉDIO COMPLETO ( ) SUPERIOR INCOMPLETO ( ) SUPERIOR COMPLETO	
ANOS DE ESTUDO: ( ) NENHUM ( ) MENOS DE 4 ( ) MENOS DE 8 ( ) MENOS DE 11 ( ) MENOS DE 16	
TRABALHA: ( ) SIM ( ) NÃO	PROFISSÃO: _____
QUANTAS DIAS SEMANAIS: _____	Nº DE HORAS DE TRABALHO (AO DIA)
<b>IRMÃOS</b>	
NÚMERO: ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) MAIS DE 4	SEXO: ( ) FEMININO ( ) MASCULINO ( ) AMBOS
IDADE: ( ) MENORES QUE VOCÊ ( ) MAIORES QUE VOCÊ ( ) MENORES E MAIORES QUE VOCÊ	
QUANTOS ESTUDAM: ( ) TODOS ( ) ALGUNS ( ) NENHUM	
ALGUM DELES TRABALHA? ( ) SIM ( ) NÃO SE RESPONDEU SIM, DIGA QUANTOS ( )	
SE VOCÊ OU ALGUM DE SEUS IRMÃOS TRABALHAM, AJUDAM NA RENDA FAMILIAR? ( ) SIM ( ) NÃO	
QUANTAS PESSOAS MORAM NA SUA CASA: _____	
RENDA FAMILIAR: ( ) DE 1 A 3 ( ) DE 3 A 6 ( ) MAIS DE 6 * REFERÊNCIA EM SALÁRIOS MÍNIMOS	
<b>INFORMAÇÕES SOBRE A SUA CASA</b>	
BAIRRO OU COMUNIDADE: _____	
CONSTRUÇÃO: ( ) ALVENARIA ( ) MADEIRA ( ) OUTRO MATERIAL	
CASA: ( ) PRÓPRIA ( ) ALUGADA ( ) OUTRO TIPO	
QUANTAS PEÇAS TEM SUA CASA? ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) MAIS DO QUE 6 PEÇAS	
SUA CASA TEM REDE DE ESGOTO? ( ) SIM ( ) NÃO	SUA CASA TEM LUZ ELÉTRICA? ( ) SIM ( ) NÃO
TEM COLETA DO LIXO EM SUA RUA? ( ) SIM ( ) NÃO	
SINALIZE OS APARELHOS ELÉTRICOS/ELETRÔNICOS QUE VOCÊ TEM EM CASA ( ) TV ( ) GELADEIRA ( ) COMPUTADOR ( ) FREEZER ( ) TELEFONE ( ) CELULAR ( ) DVD ( ) RÁDIO ( ) APARELHO DE SOM ( ) FOGÃO	
SE VOCÊ TEM COMPUTADOR EM CASA, VOCÊ TEM ACESSO À INTERNET? ( ) SIM ( ) NÃO	

## **APÊNDICE 2 - ROTEIRO DE ENTREVISTAS**

## **Roteiro da Entrevista com os coordenadores representando o Município**

Nome:

Local:

Data:

Formação:

Duração da entrevista:

1. Fale a respeito da política de inclusão digital, Telecentro.
2. Qual o espaço que a política de inclusão digital, Telecentro, ocupa em relação aos demais programas e projetos coordenados por essa secretaria? Essa política está articulada com outras políticas e/ou outras secretarias do município?
3. Existe uma relação ou articulação entre outras políticas de inclusão digital a nível de governo estadual e federal? Explique.
4. Qual o papel e a função do governo nesse Programa de Inclusão Digital?
5. Qual o papel da instituição que recebe o Telecentro?
6. Como se estabelece a relação entre a coordenação do programa, em instância governamental e a instituição que recebe o Telecentro?
7. Quais são os objetivos dos Telecentros?
8. Em sua opinião, como o Programa Telecentro, um programa de inclusão digital, promove a inclusão social dos jovens, considerando os seguintes fatores: (a) identidade; (b) trabalho; (c) desenvolvimento de competências; (d) cidadania.
9. Quais os princípios educativos adotados nos Telecentros? Qual o papel da Educação nesse projeto?
10. Como está formulada, na política de inclusão digital, Telecentros, a gestão das dimensões:
  - Tecnológica
  - Econômica
  - Educativa
11. Hoje, como está funcionando os Telecentros? O projeto está atendendo as expectativas? Quais as dificuldades?
12. Você pode conceituar, definir os termos Inclusão Digital, Educação e Cidadania?

## **Roteiro da Entrevista com o Coordenador Local do Telecentro**

### **Telecentro: CEDEL**

Nome do Entrevistado:

Local:

Data:

Duração da entrevista:

1. Fale a respeito do início do Programa de Inclusão Digital, Telecentro, nessa instituição.
2. Qual o papel e a função da instituição nesse Programa de Inclusão Digital?
3. Qual o papel e a função da Prefeitura de Porto Alegre nesse Programa de Inclusão Digital?
4. Qual o papel e a função da comunidade nesse Programa de Inclusão Digital?
5. Quais são os objetivos desse Telecentro? Quem define os objetivos?
6. Como os jovens chegam ao Telecentro?
7. Como o Programa Telecentro, um programa de inclusão digital, promove a inclusão social dos jovens?
8. Como você percebe o uso da informática na Educação?
9. Como você percebe a relação do jovem com as tecnologias de informação e comunicação: o computador e a Internet?
10. Quais as ações que contribuiriam para que os professores pudessem incorporar o espaço do Telecentro ao processo educativo desenvolvido por eles?
11. Você entende que a Inclusão Digital pode promover a Inclusão Social?
12. Diga, como o computador e a Internet podem contribuir para a inclusão social dos jovens, considerando os seguintes aspectos: (a) Identidade; (b) trabalho; (c) desenvolvimento de competências; (d) cidadania?
13. Qual seria, em sua opinião, o papel da Educação no programa de Inclusão Digital, o Telecentro?
14. Quais os princípios educativos adotados nesse Telecentro?
15. Apresente a gestão dos Telecentros em suas três dimensões:
  - Tecnológica
  - Econômica
  - Educativa
16. Hoje, com o funcionamento do Telecentro, o projeto atendeu as expectativas? Quais as dificuldades?
17. Você pode conceituar, definir o termo Cidadania?

---

## **Roteiro da Entrevista com os Educadores do Telecentro**

### **Telecentro: CEDEL**

Nome do Entrevistado:

Local:

Data:

Duração da entrevista:

1. Há quanto tempo você participa da Instituição CEDEL?
2. Fale a respeito do Programa de Inclusão Digital, o Telecentro.
3. Fale a respeito do trabalho que você desenvolve nessa Instituição.
4. Como você percebe o uso da informática na Educação?
5. Como você percebe a relação do jovem com as tecnologias de informação e comunicação: o computador e a Internet?
6. Você desenvolve projetos educativos utilizando o espaço do Telecentro? Se não, diga porque. Se sim, quais foram os projetos, quais os objetivos e quais os resultados alcançados.
7. Quais as ações que contribuiriam para que os professores pudessem incorporar o espaço do Telecentro ao processo educativo desenvolvido por eles?
8. Você entende que a Inclusão Digital pode promover a Inclusão Social?
9. Diga, como o computador e a Internet podem contribuir para a inclusão social dos jovens, considerando os seguintes aspectos: (a) Identidade; (b) trabalho; (c) desenvolvimento de competências; (d) cidadania?
10. Qual seria, em sua opinião, o papel da Educação no programa de Inclusão Digital, o Telecentro?
11. Você pode conceituar, definir o termo Cidadania?
12. Você gostaria de falar algo mais sobre o Programa de Inclusão Digital – Telecentro?

### **Roteiro da Entrevista com os Jovens que freqüentam o Telecentro**

Nome do Jovem:

Local:

Data:

Duração da entrevista:

1. Como você chegou aqui no Telecentro?
2. Há quanto tempo você freqüenta o Telecentro?
3. Se não existisse o Telecentro no CEDEL você viria até aqui?
4. Você faz ou gostaria de fazer alguma oficina aqui no Telecentro?
5. No que você acredita que as oficinas do Telecentro vão lhe ajudar?
6. Qual a diferença que faz para você saber usar e ter acesso ao computador e a Internet. Explique.
7. A sua família sabe usar o computador e a Internet? Ela acredita que é importante esse conhecimento? Porque?
8. Você já desenvolveu algum projeto aqui no Telecentro?
9. Se já desenvolveu, como o(s) projeto(s) aconteceu?
10. O que você já aprendeu ou aprende aqui no Telecentro?
11. O que você aprende aqui é usado em algum outro local? Com os amigos, na escola, etc.
12. O que significa a palavra cidadania para você?
13. O que mais você gostaria de falar sobre a Internet e o Telecentro?
14. Se você pudesse modificar algo no funcionamento do Telecentro o que você mudaria?

## **ANEXO A - PESQUISA DOCUMENTAL**





PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE  
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

**PMPA**  
PROCURADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO

Registro: 32341  
Livro: 475-D  
Folha: 165

## CONVÊNIO

**CONCEDENTE:** MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE, pessoa jurídica de direito público inscrita no CNPJ sob o nº 92.963.560-0001/60, com sede na Praça Montevideú, nº10, representado neste ato pelo Prefeito Municipal, Sr. José Fogaça, com a interveniência da Secretaria do Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana, representada por seu Secretário, Senhor Kevin Krieger, e da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre – PROCEMPA, representada por seu Diretor Presidente, André Imar Kulczynski.

**CONVENENTE:** COMUNIDADE EVANGÉLICA DE PORTO ALEGRE- CEPA, com CNPJ nº 92843945/0001-93, com sede na Rua Senhor dos Passos, nº 202, em Porto Alegre, aqui representada por seu Presidente, Sr. Ivan Luís Bruxel.

Celebram entre si o seguinte convênio:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS NORMAS GERAIS

O presente convênio fica sujeito às normas da Constituição Federal, da Lei nº 8.666/93 - , Lei de Licitações e Contratos e alterações subsequentes.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente convênio tem como objeto a congregação de esforços para a implantação e o funcionamento de um INFOCENTRO, que é uma unidade operacional do programa TELECENTRO, aqui denominado INFOCENTRO Comunidades Lupicínio Rodrigues, localizado na Rua Otto Ernst Meyer, nº 95, em Porto Alegre.

2.2. Para fins deste convênio, INFOCENTRO é o local com infra-estrutura e equipamentos de informática e comunicação preferencialmente para pessoas que não dispõem destes recursos, permitindo-lhes o livre acesso a Internet e o convívio com as tecnologias de informação.



Parágrafo único. Tem-se por configuração mínima, para os fins do presente convênio, a que segue: 12 computadores, 1 impressora, 1 coordenador, 3 monitores operadores, 1 rede interna, 1 acesso linha banda larga e mobiliário.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES

#### 3.1. A CONVENENTE é responsável:

- Pela disponibilização do ambiente físico;
- Pelo Mobiliário;
- Pelo custeio e manutenção do prédio;
- Pelo custeio de insumos utilizados nos Infocentros;
- Pelos custo de manutenção do hardware;
- Pela garantia de que não será cobrado nenhum tipo de contribuição obrigatória dos usuários;
- Pelo registro das informações estratégicas no sistema de informação gerencial.
- Autorizar a participação dos monitores nos cursos da escola de formação de monitores;
- Pelo funcionamento do Infocentro de segunda a sexta-feira, no mínimo 12 (doze) horas por dia, e por 06 (seis) horas nos finais de semana, devendo atentar para função social do programa e a necessidade de atender a população nos momentos de maior vulnerabilidade, no caso dos finais de semana.
- Pela apresentação relatórios e recibos mensais demonstrando o cumprimento ou não do cronograma de atividades, assim como a aplicação dos recursos do Município e de recursos próprios;
- Pela regularidade social, encargos sociais e obrigações decorrentes da legislação trabalhista nas atividades do presente convênio.
- Prestação de contas dos recursos repassados.
- Pela doação dos equipamentos de informática para a Prefeitura de Porto Alegre, apenas durante o período de vigência deste convênio, após este período os mesmos deverão ser devolvidos para CONVENENTE.

#### 3.2. Responsabilidades da Procempa:

- Pela manutenção e gerência do circuito de dados;
- Pela instalação e manutenção do sistema gerencial LINUX, bem como configurações e diagnósticos de problemas de hardware;
- Pela infra-estrutura lógica e elétrica para conexão dos equipamentos no ambiente do Infocentro;
- Manutenção corretiva dos equipamentos de propriedade do Município instalados nos Infocentros, com reposição de peças (quando não houver possibilidade de conserto).
- Criação de uma rede exclusiva Infocentros com recursos e ferramentas de gerenciamento e controle.
- Elaboração do sistema informatizado de gestão dos Infocentros
- Manutenção do banco de dados do programa de gestão dos Infocentros
- Atender o helpdesk dos Infocentros em no máximo 72 horas.
- Dar o parecer técnico do helpdesk em no máximo 48 horas após o atendimento(retorno).
- Elaboração, aprimoramento e manutenção do domínio na internet dos Infocentros (site).

#### 3.3 O MUNICÍPIO é responsável:

- Pela formação continuada e acompanhamento de monitores e coordenadores;
- Pelas atividades complementares;
- Pela fiscalização da execução do convênio;
- Pela gestão do Sistema de Informação Gerencial, do Banco de Dados, da página da internet do programa e das unidades;
- Pela garantia do cumprimento das regras de convivência e uso do ambiente Infocentros e da Escola de Formação dos Monitores e Coordenadores dos Infocentros;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

**PMPA**  
PROCURADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO

- Pelo pronto atendimento das demandas da CONVENENTE em relação à manutenção do parque de máquinas de propriedade da PMPA;
- Custeio da implantação da rede lógica nos novos Infocentros;
- Pelo custeio da Rede de Dados.
- Custeio da manutenção da conexão da internet;

#### 3.4. Das Responsabilidades Mútuas

3.4.1. O MUNICÍPIO e a ENTIDADE CONVENENTE são responsáveis mutuamente:

- Pela disponibilização do horário de funcionamento do Infocentros para programas da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, quando necessário e previamente acordado.
- Pela promoção de ações respeitando as peculiaridades do local.
- Pela garantia de que os indicados para estágio e voluntários selecionados para atuação no Infocentros sejam oriundos das comunidades vizinhas ou estabeleçam fácil interlocução com as pessoas dessas comunidades e que não tenham relação de parentesco com os responsáveis pela entidade ou pelo programa no caso de indicação para estágio remunerado;
- Pela seleção dos estagiários;
- Pela elaboração e o cumprimento das políticas de uso e trato mútuo.
- Pela elaboração da política de ascensão de usuário para monitor, monitor para coordenador e pela seleção para os programas de aperfeiçoamento e profissionalização dos monitores e usuários.
- Pela elaboração da política de uso e trato mútuo dentro do ambiente Infocentros, bem como às sanções aos infratores e pelo registro legal da mesma.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO USO DA INTERNET

4.1. A CONVENENTE declara estar ciente que:

- a) na internet existem pontos de acesso desaconselhados para menores de idade;
- b) não utilizará o serviço de acesso para instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet;
- c) observará os padrões éticos e morais vigentes na internet e a legislação nacional, especialmente as relativas ao direito autoral, a propriedade intelectual, a não propagação de conteúdos ilícitos, tais como os que envolvam práticas de racismo, pornografia infantil e atos de terrorismo; e
- d) promoverá as medidas de segurança necessárias à proteção dos equipamentos, sistemas e arquivos.

4.2. A CONVENENTE declara, ainda, que orientará os usuários do Infocentro Comunidades Lupicínio Rodrigues sobre as disposições supra referidas.

4.3. Ao detectar qualquer conduta e/ou método considerado contrário ao disposto neste Convênio e/ou inadequado, ilegal, imoral ofensivo e/ou aético por parte da Entidade CONVENENTE e/ou usuários do Infocentro Comunidades Lupicínio Rodrigues, o MUNICÍPIO poderá rescindir o Convênio.

#### CLAUSULA QUINTA – DOS REPASSES

Os repasses serão realizados na forma do plano de trabalho aprovado e que integra o presente termo de convênio, sem necessidade de transcrição e correrão por conta da dotação orçamentária 800-2056-339039991300-1057.

#### CLAUSULA SEXTA – DA FORMA DO REPASSE

6.1. Para a execução do presente convênio o MUNICÍPIO repassará à ENTIDADE CONVENENTE, em parcelas mensais no valor de R\$ 1.080,00 (um mil e oitenta).

Parágrafo Primeiro - Os repasses serão liberados em estrita conformidade com o 6.2. Plano de Aplicação de Recursos Financeiros e realizados através de depósito em conta-corrente bancária aberta pela entidade exclusivamente para movimentação dos recursos do presente convênio, cuja



168  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE  
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

PMPA  
PROCURADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO

numeração será informada no Plano de Trabalho e/ou de Aplicação de Recursos anexos a este instrumento.

Parágrafo Segundo - O prazo para ENTIDADE aplicar os recursos é de 15 (quinze) dias contados do recebimento da parcela.

Parágrafo Terceiro - O repasse mensal fica condicionado à aprovação da prestação de contas referente ao último repasse.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA VEDAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

7.1. Os recursos que aludem ao presente ajuste são específicos para o atendimento previsto na Cláusula Segunda deste convênio, em conformidade com o que dispõe a Cláusula Sétima, sendo vedada a utilização de recursos em finalidades diversas, ainda que em caráter emergencial.

Parágrafo Primeiro - É vedada a utilização dos recursos deste convênio nos seguintes casos:

- a) na realização de despesas a título de taxa de administração ou similar;
- b) na realização de despesas em data anterior ou posterior à vigência e/ou repasse;
- c) na realização de despesas com taxas bancárias, multas, juros ou correção monetária, inclusive referentes a pagamentos ou recolhimentos fora de prazos.

Parágrafo Segundo - O saldo restante do repasse alusivo ao mês que se presta contas até o limite de R\$ 15,00 (quinze reais), será incorporado ao repasse subsequente, sendo obrigatória a devolução de todo o saldo remanescente quando do encerramento de cada exercício financeiro, que corresponde ao ano civil.

Parágrafo Terceiro - É obrigatória a devolução do saldo financeiro não utilizado durante cada exercício financeiro, devendo esta condição ser prontamente atendida pela ENTIDADE quando notificada a fazê-lo, através de cheque nominal à Prefeitura Municipal de Porto Alegre - PMPA a ser apresentada a Coordenação de Inclusão Digital e Acesso à Tecnologia - CIDAT.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

8.1. Os recursos repassados poderão ser aplicados pela ENTIDADE para remuneração de monitores;

#### CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO DO REPASSE

9.1. O valor do recurso repassado à ENTIDADE obedecerá o disposto na Cláusula Quinta deste convênio de acordo com o Plano de Trabalho e de Aplicação de Recursos:

Parágrafo Primeiro - No caso da ENTIDADE alterar a destinação, sempre tomando em conta as vedações da cláusula Sexta, cabe à esta solicitar, junto ao MUNICÍPIO, o pedido de mudança, através de ofício com justificativa e comprovação do atendimento.

Parágrafo Segundo - A solicitação referida no parágrafo anterior será encaminhada à análise da coordenação do projeto infocentros que se manifestará em 5 (cinco) dias úteis e, em concordando com a alteração, providenciará assinatura de termo aditivo.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

10.1. A prestação de contas seguirá as normas contidas nos Decretos Municipais nº 11.417/96, 11.459/96, 11.699/97 e 14.119/03, devendo ser entregue à Coordenação de Inclusão Digital e Acesso à Tecnologia – CIDAT da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana - SMDHSU, no dia útil seguinte após o prazo previsto para aplicação dos recursos (Parágrafo Segundo da Cláusula Sexta).

Parágrafo Único - Deverão integrar a prestação de contas os seguintes documentos:

- I - Declaração do Presidente ou responsável legal da entidade da regular utilização dos recursos e do atendimento prestado em conformidade com o presente ajuste;
- II - Parecer do Conselho Fiscal do órgão equivalente da entidade;
- III - Balancete Financeiro;



Parágrafo Segundo - Findo o prazo estabelecido e não sendo adotadas as devidas providências, nem apresentada defesa administrativa, a ENTIDADE poderá ter seu convênio interrompido, através de rescisão do presente termo de convênio.

Parágrafo Terceiro - Havendo suspensão do atendimento, a ENTIDADE está obrigada a informar ao MUNICÍPIO, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, para que os repasses sejam suspensos temporariamente.

Parágrafo Quarto - O MUNICÍPIO promoverá a interrupção definitiva dos repasses quando ocorrer a rescisão do presente convênio.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO

13.1. O presente convênio poderá ser denunciado por vontade expressa dos partícipes, condicionado a notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Parágrafo Primeiro - O MUNICÍPIO procederá à rescisão unilateral deste Convênio, incorrendo a ENTIDADE em falta grave dentro do mesmo exercício financeiro, conforme disposição da Cláusula Décima, e automaticamente os repasses serão suspensos até que seja adimplida a pendência que der causa, e desde que cientificada formalmente a ENTIDADE da adoção desse procedimento com 05 (cinco) dias de antecedência.

Parágrafo Segundo - A ENTIDADE que tiver constatada ocorrências passíveis de notificação dentro do mesmo exercício financeiro, ainda que adimplida a pendência, mantém o registro para fins de reincidência, que serão desconsiderados quando iniciado o próximo ano.

Parágrafo Terceiro - A ENTIDADE que não regularizar sua situação/pendência, passível de notificação, dentro do exercício financeiro, mantém esta condição para o exercício seguinte.

Parágrafo Quarto - A ENTIDADE que tiver interesse poderá entrar com recurso administrativo quanto a todos os encaminhamentos previstos no presente instrumento, dirigida à Coordenação de Inclusão Digital e Acesso à Tecnologia - CIDAT, com a exposição de motivos que ensejaram a interposição do recurso.

Parágrafo Quinto - A fim de evitar rescisão do presente termo, poderá ser feito um acordo com prazo improrrogável para que a ENTIDADE efetue regularização ou saneamento, para retomada dos termos do convênio. Findo este prazo e permanecendo a situação irregular, o convênio será rescindido, com suspensão de repasses, desde que cientificada formalmente a ENTIDADE da adoção desse procedimento com 05 (cinco) dias de antecedência.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXECUÇÃO

Fica responsável pela execução do presente convênio a Coordenação de Inclusão Digital e Acesso a Tecnologia – CIDAT.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa do presente convênio correrá à conta da dotação orçamentária nº 800-2056-339039991300-1057.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VIGÊNCIA

16.1. O presente convênio tem vigência por 6 (seis) meses a contar de sua assinatura.

Parágrafo Primeiro - O prazo de vigência poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo, desde que durante o prazo de vigência e submetido às mesmas condições do conveniamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE  
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

**PMPA**  
PROCURADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO COMPETENTE**

Para efeitos de litígio decorrente do presente convênio, fica eleito pelos partícipes o Foro da comarca de Porto Alegre.

Do que para constar e valer em todos os seus efeitos de direito, celebrou-se o presente convênio que, lido e achado conforme, é assinado em 3 (três) vias de igual teor e forma pelos partícipes.

Porto Alegre, 30 de agosto de 2005.

  
**CONCEDENTE**  
José Fogaça  
Prefeito Municipal

  
**CONVENENTE**  
Ivan Luís Bruxel  
Comunidade Evangélica de Porto Alegre- CEPA

**INTERVENIENTES**

  
Kevin Krieger  
Secretário da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

  
André Imar Kulczynski  
Diretor Presidente da PROCEMPA

## PLANO DE TRABALHO

### 1) IDENTIFICAÇÃO:

Nome da PROPONENTE: COMUNIDADE EVANGÉLICA DE PORTO ALEGRE - CEPA

CNPJ: 92.843.945/0001-93

Endereço: RUA SENHOR DOS PASSOS, 202 - CENTRO

Cidade: PORTO ALEGRE

UF: RS

CEP: 90.020-180

Telefone: (51)

Conta Corrente:

Banco:

Agência:

Praça de pagamento:

Nome da EXECUTORA: CENTRO EDUCACIONAL DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO - CEDEL

CNPJ: 92.843.945/0009-40

Endereço do TELECENTRO: RUA OTTO ERNST MEYER, 95

Cidade: PORTO ALEGRE

UF: RS

CEP:

Telefone: (51)

Nome do RESPONSÁVEL: PETER FRIEDRICH JOHANNES STAMPE

CPF: 054.753.920-72

CI: W114327-C (PERMANENTE)

Órgão expedidor: SE/DP/DPF

Profissão: APOSENTADO

Cargo: PRESIDENTE

Endereço Residencial:

Cidade:

UF:

CEP:

Telefone:

### 2) APRESENTAÇÃO:

No Município de Porto Alegre, por iniciativa conjunta das Comunidades e da Administração Pública Municipal, houve a implantação de ambientes com infra-estrutura e equipamentos de informática e comunicação, visando à difusão do uso da microinformática, da internet e da promoção da educação para cidadania, através de oficinas de microinformática voltadas à promoção da cidadania, ao desenvolvimento local e à geração de emprego e renda através da valorização do indivíduo, e de oficinas temáticas especiais, denominadas atividades complementares, especialmente para as comunidades carentes.

Tais ambientes são usualmente chamados de INFOCENTROS.

Como a experiência trouxe bons resultados nas comunidades, sendo considerado como um fator que promove a integração social, a diminuição das diversas formas de violência, assim como a cultura, educação e informação dos cidadãos há interesse social de ampliação e manutenção do projeto.

Para tanto, esta Entidade PROPONENTE pretende colaborar, em parceria com a Administração Pública Municipal, para a regular implantação e manutenção do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES, conforme justificativa que segue.



### 3) JUSTIFICATIVA

São objetivos da República Federativa do Brasil "erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais" e "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação" (Constituição Federal, art. 3º, III e IV).

O projeto que se pretende implementar no INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES tem objetivos coincidentes com os elencados na Constituição federal, visando à formação e à informação da população da região CENTRO, promovendo o acesso à informática e à internet bem como a educação para cidadania.

No ambiente do INFOCENTRO os cidadãos, em especial aqueles com poucos recursos financeiros e acesso dificultado à educação e cultura, encontram oportunidade de entrar em contato com o "mundo da informática", com uma estrutura voltada à promoção do indivíduo e da comunidade, além de ser ambiente apropriado para implementação de diversas políticas públicas relevantes.

Não há dúvida quanto à importância do projeto, o qual deve ser regularmente implementado e mantido, garantindo a eficácia de suas ações, através de parceria da Prefeitura Municipal com a PROPONENTE, divulgando e ampliando o seu âmbito de atuação, assim como aperfeiçoando a forma de condução do projeto.

É certo que a iniciativa é capaz de colaborar para a integração de indivíduos ao convívio social, sendo fator de combate às diversas formas de violência, promovendo a cultura, a cidadania, a educação e a informação.

### 4) OBJETIVO:

Implantar e promover o funcionamento do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES, para disponibilizar aos habitantes da Cidade de Porto Alegre, em especial da região CENTRO, acesso à formação cidadã, a programas especiais de geração de emprego e renda, a atividades complementares voltadas à valorização do indivíduo, à microinformática e à internet.

### 5) METAS:

- a) Elaborar o Regimento Interno do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES;
- b) Organizar o funcionamento do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES, mantendo-o aberto à população por, no mínimo, 12 horas diárias, de segunda a sextas-feiras e por 06 horas nos finais de semana.
- c) Divulgar o projeto, contribuindo para sua ampliação;

AL

d



#### 6) CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO:

a) O Município repassará ao proponente a quantia de R\$ 1080,00 MENSALMENTE, sendo R\$ 900,00 para o pagamento do BENEFÍCIO DIRETO para até três (03) monitores/estagiários e o saldo para pagamento dos ENCARGOS SOCIAIS gerados desta relação trabalhista, com VIGÊNCIA de 12 (doze) meses a partir da assinatura do convênio.

1º repasse:	R\$ 1.080,00
2º repasse:	R\$ 1.080,00
3º repasse:	R\$ 1.080,00
4º repasse:	R\$ 1.080,00
5º repasse:	R\$ 1.080,00
6º repasse:	R\$ 1.080,00
7º repasse:	R\$ 1.080,00
8º repasse:	R\$ 1.080,00
9º repasse:	R\$ 1.080,00
10º repasse:	R\$ 1.080,00
11º repasse:	R\$ 1.080,00
12º repasse:	R\$ 1.080,00

#### 7) RESPONSABILIDADES:

As responsabilidades são estabelecidas como segue:

##### 7.1 Do Município

O MUNICÍPIO é responsável:

- a) Pelo custeio da implantação da rede lógica nos novos INFOCENTROS;
- b) Pelo custeio da Rede de Dados.
- b) Pelo custo de manutenção da conexão da internet;
- c) Pela montagem de rede de acesso;
- d) Pela instalação nos equipamentos do INFOCENTRO de sistema operacional e programas aplicativos;
- e) Pela manutenção da configuração do software nos equipamentos instalados e pelo diagnóstico dos problemas de hardware;
- f) Pela infra-estrutura lógica e elétrica para conexão dos equipamentos no ambiente do INFOCENTRO;
- g) Pela formação continuada e acompanhamento de monitores e coordenadores;
- h) Pelas atividades complementares,
- i) Pela fiscalização da execução do convênio;
- j) Pela gestão do Sistema de Informação Gerencial, do Banco de Dados, da Página da internet do programa e das unidades,
- k) Pela garantia do cumprimento das regras de convivência e uso do ambiente INFOCENTROS e da Escola de Formação dos monitores e Coordenadores dos INFOCENTROS;
- l) Pelo pronto atendimento das demandas da CONVENENTE em relação à manutenção do parque de máquinas de propriedade da PMPA.

*Handwritten marks: a star and a signature.*

## 7.2 Da PROPONENTE

A PROPONENTE é responsável:

- a) Autorizar a participação dos monitores nos cursos da escola de formação de monitores;
- c) Disponibilizar transporte para os Monitores freqüentarem a Escola de Formação dos Monitores;
- d) Pela disponibilização do ambiente físico;
- e) Pela cedência dos equipamentos de informática para a Prefeitura de Porto Alegre, apenas durante o período de vigência deste convênio, após este período os mesmos deverão ser devolvidos para o PROPONENTE.
- f) Pela formalização da intenção de receber os aplicativos e o sistema operacional da Microsoft para composição da plataforma de comando da rede, sem que haja prejuízo no caso da entidade optar por manter o software livre.
- g) Pela garantia de que não será cobrado nenhum tipo de contribuição obrigatória dos usuários;
- h) Pelo custeio de insumos utilizados no INFOCENTRO;
- i) Pelo custeio e manutenção do prédio;
- j) Pelo funcionamento do INFOCENTRO de segunda a Sexta-feira, **no mínimo 12 (doze) horas por dia e por 6 (seis) horas nos finais de semana**, devendo atentar para função social do programa e a necessidade de atender a população nos momentos de maior vulnerabilidade, o caso dos finais de semana.
- k) Pelo Mobiliário;
- l) Pelo registro das informações estratégicas no sistema de informação gerencial.
- m) Pelos custos de manutenção do hardware;
- n) Pela regularidade social, encargos sociais e obrigações decorrentes da legislação trabalhista nas atividades do presente convênio.
- o) Prestação de contas TRIMESTRAIS dos recursos repassados.
- p) Pela apresentação relatórios e recibos TRIMESTRAIS demonstrando o cumprimento ou não do cronograma de atividades, assim como a aplicação dos recursos do Município e de recursos próprios;

## 7.3 Responsabilidades da PROCEMPA:

- a) Atender o help-desk dos INFOCENTROS em no máximo 72 horas.
- b) Criação de uma rede exclusiva INFOCENTROS com recursos e ferramentas de gerenciamento e controle.
- c) Dar o parecer técnico do help-desk em no máximo 48 horas após o atendimento (retorno).
- d) Elaboração do sistema informatizado de gestão dos INFOCENTROS
- e) Elaboração, aprimoramento e manutenção do domínio na internet dos INFOCENTROS (site).
- f) Manutenção corretiva dos equipamentos de propriedade do Município instalados nos INFOCENTROS, com reposição de peças (quando não houver possibilidade de conserto).
- g) Manutenção do banco de dados do programa de gestão dos INFOCENTROS
- h) Pela infra-estrutura lógica e elétrica para conexão dos equipamentos no ambiente do INFOCENTRO;
- i) Pela instalação e manutenção do sistema operacional LINUX e/ou S.O., bem como configurações e diagnósticos de problemas de hardware;
- j) Pela manutenção e gerência do circuito de dados;

A

d

#### 7.4 Responsabilidades Mútuas

O MUNICÍPIO e a ENTIDADE PROPONENTE são responsáveis mutuamente:

- a) Pela disponibilização do horário de funcionamento do INFOCENTRO para programas da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, quando necessário e previamente acordado.
- b) Pela elaboração da política de ascensão de usuário para monitor e pela seleção para os programas de aperfeiçoamento e profissionalização dos monitores e usuários.
- c) Pela elaboração da política de uso e trato mútuo (regimento interno) dentro do ambiente INFOCENTROS, bem como às sanções aos infratores e pelo registro legal da mesma.
- d) Pela elaboração e o cumprimento das políticas de uso e trato mútuo (regimento interno).
- e) Pela garantia de que os indicados para estágio e voluntários selecionados para atuação no INFOCENTRO sejam oriundos da região ou estabeleçam fácil interlocução com as pessoas dessas comunidades e que não tenham relação de parentesco com os responsáveis pela entidade ou pelo programa no caso de indicação para estágio remunerado;
- f) Pela promoção de ações respeitando as peculiaridades do local.
- g) Pela seleção dos estagiários/monitores;

#### 7.5 Do uso da internet

7.5.1. A CONVENIENTE declara estar ciente que:

- a) Na internet existem pontos de acesso desaconselhados para menores de idade;
- b) Não utilizará o serviço de acesso para instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet;
- c) Observará os padrões éticos e morais vigentes na internet e a legislação nacional, especialmente as relativas ao direito autoral, a propriedade intelectual, a não propagação de conteúdos ilícitos, tais como os que envolvam práticas de racismo, pornografia infantil e atos de terrorismo; e
- d) Promoverá as medidas de segurança necessárias à proteção dos equipamentos, sistemas e arquivos.

7.5.2. A CONVENIENTE declara, ainda, que orientará os usuários do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES sobre as disposições supra referidas.

7.5.3. Ao detectar qualquer conduta e/ou método considerado contrário ao disposto neste Convênio e/ou inadequado, ilegal, imoral ofensivo e/ou aético por parte da Entidade CONVENIENTE e/ou usuários do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES, o MUNICÍPIO poderá rescindir o Convênio.



**8) CRONOGRAMA DE ATIVIDADES (ETAPAS DE EXECUÇÃO)**

As atividades referentes ao presente plano de trabalho terão **VIGÊNCIA DE 12 MESES** a partir da assinatura do convênio, desenvolvendo-se da seguinte forma:

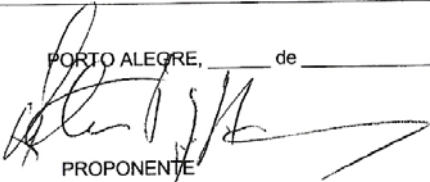
ATIVIDADE	PRAZO
Indicação do Coordenador-Geral e sugestão de estagiários / monitores.	Na assinatura do convênio.
Elaboração do Regimento Interno	Até 30 dias após assinatura do convênio
Elaboração do cronograma de atividades do mês subsequente (mensal).	Até 30 dias após assinatura do convênio
Administração e manutenção do INFOCENTRO em funcionamento de acordo com o proposto no plano de trabalho.	A contar da data de assinatura do convênio


**9) PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS:**

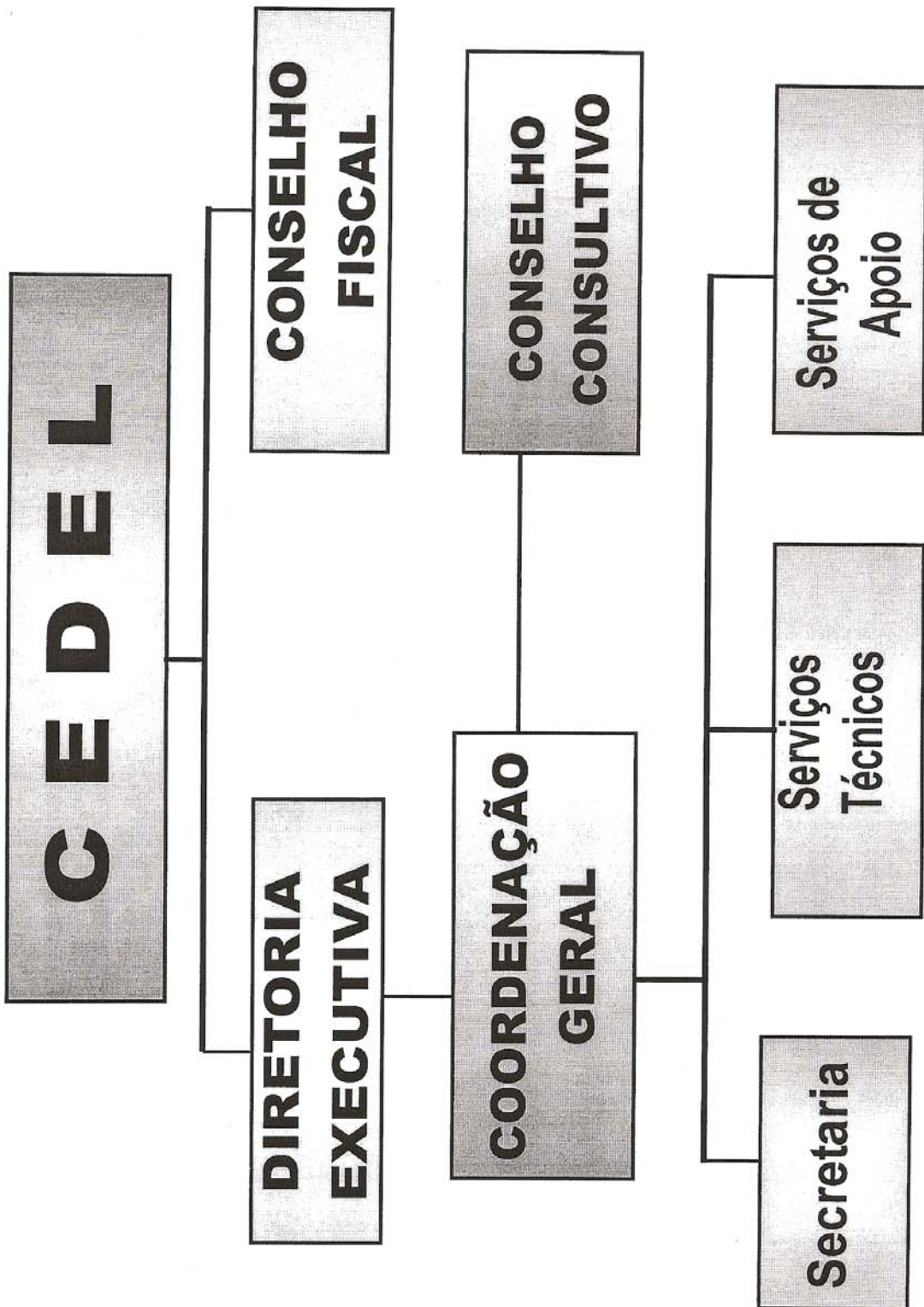
**PLANO DE APLICAÇÃO (1,00)**

PROGRAMA DE TRABALHO ESPECIFICAÇÃO	RECURSOS FINANCEIROS ( R\$)
<i>PROGRAMA DE TRABALHO 1 –</i> Manutenção do INFOCENTRO LUPÍCINIO RODRIGUES, na região CENTRO.	1.080,00 x 12 parcelas
TOTAL DO PLANO	1.080,00 x 12 parcelas
RECURSOS ORIUNDOS DO CONCEDENTE	1.080,00 x 12 parcelas
RECURSOS ORIUNDOS DO PROPONENTE	0,00

PORTO ALEGRE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

  
PROponente

  
CONCEDENTE



**CEDEL -** Centro Diaconal Evangélico Luterano  
Departamento voltado ao trabalho sócio-assistencial de  
crianças, adolescentes, suas famílias e as comunidades  
a que pertencem .

**DIRETORIA EXECUTIVA:**

Presidente e vice  
Secretário e vice  
Tesoureiro e vice  
Pastor  
Coordenador-Geral

**CONSELHO FISCAL:**

2 membros da Paróquia Matriz  
1 membro da Diretoria Executiva

**COORDENAÇÃO-GERAL:**

1 Coordenador-Geral

**CONSELHO CONSULTIVO:**

Coordenador-Geral  
1 Assistente Social  
1 representante de pais e suplente  
1 representante de funcionários e suplente  
1 representante das crianças maiores de 14 anos  
e suplente

**SECRETARIA:**

1 Secretário

**SERVIÇOS TÉCNICOS:**

Psicologia  
Apoio Pedagógico  
Assistência Social  
Nutrição  
Orientação religiosa

**SERVIÇOS DE APOIO:**

Copa  
Limpeza  
Manutenção

**REGIMENTO INTERNO  
CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO  
- CEDEL -**

**CAPÍTULO I**

**DA IDENTIFICAÇÃO, FILOSOFIA E OBJETIVOS**

Art. 1º - O CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO – CEDEL -, localizado na Rua Otto Ernst Meyer, nº 95 – Bairro Azenha – em Porto Alegre, RS, é um Departamento voltado ao trabalho sócio-assistencial de crianças e adolescentes na faixa etária de 7 anos incompletos a 16 anos, suas famílias e as comunidades a que pertencem, vinculado à mantenedora, Comunidade Evangélica de Porto Alegre – CEPA, situada na Rua Senhor dos Passos, 202, em Porto Alegre, RS, conforme rege seu estatuto, registrado sob nº 1327259 no Serviço de Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Porto Alegre, em 05 de novembro de 2002.

Art. 2º - O CEDEL se concebe como expressão concreta do projeto de solidariedade cristã da Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil – IECLB, Comunidade Evangélica de Porto Alegre – CEPA, Paróquia Matriz. Tem por missão contribuir para o desenvolvimento integral da criança e do adolescente, com um aprendizado baseado na vivência do respeito, do amor e da autonomia com responsabilidade.

Completar com Pastor

Art. 3º - O CEDEL visa a atender aos seguintes objetivos:

I – Gerais

Atender, em regime de apoio sócio-assistencial em meio aberto, crianças, adolescentes, suas famílias e as comunidades a que pertencem, em situação de vulnerabilidade social, visando a proteção integral e o exercício da cidadania, proporcionando à criança e ao adolescente um ambiente adequado e sadio no sentido de valorização da vida e dignificação como pessoa em relação aos seus semelhantes.

II – Específicos

O trabalho sócio-assistencial compreende:

- a) resgatar e fortalecer vínculos familiares;
- b) valorizar o papel da família e do grupo de trabalho na questão do afeto e da cooperação solidária;
- c) construir normas e regras para convivência familiar e grupal;
- d) oportunizar a busca de autonomia e a construção da cidadania junto às famílias;
- e) agilizar palestras e trabalhos relacionados com a saúde básica.

---

## CAPÍTULO II

### DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º - O CEDEL tem a seguinte estrutura:

#### **I – Órgãos de Direção Superior:**

- a) Diretoria Executiva
- b) Conselho Fiscal

#### **II – Órgãos de Decisão:**

- a) Conselho Consultivo
- b) Coordenação-Geral

#### **III – Órgãos de Execução:**

- a) Secretaria
- b) Serviços Técnicos
- c) Serviços de Apoio

Art. 5º - A Administração Geral do CEDEL é exercida pela Comunidade Evangélica de Porto Alegre – CEPA, através da Diretoria Executiva do CEDEL.

## CAPÍTULO III

### DA COMPOSIÇÃO

#### SEÇÃO I

#### DOS ÓRGÃOS DE DIREÇÃO SUPERIOR

Art. 6º – A Diretoria Executiva é composta pelos seguintes membros:

- a) Presidente e vice;
- b) Secretário e vice;
- c) Tesoureiro e vice;
- d) Coordenador-Geral;
- e) Pastor

§ 1º - Na composição da Diretoria Executiva, 50% mais um dos membros devem pertencer à Comunidade Evangélica de Porto Alegre – CEPA.



---

§ 2º - O Presidente será eleito pelos membros da Diretoria Executiva com a aprovação da CEPA.

§ 3º - O Presidente deve pertencer à CEPA e não pode ter vínculo empregatício com o CEDEL.

§ 4º - A Diretoria Executiva poderá buscar assessoria permanente ou provisória de pessoas ou instituições que considerar convenientes.

§ 5º - A Diretoria Executiva se reunirá uma vez por semana ou sempre que considerar conveniente.

Art. 7º – O Conselho Fiscal tem a seguinte composição:

- a) dois membros integrantes da Paróquia Matriz;
- b) um membro da Diretoria Executiva.

Parágrafo único - O Conselho Fiscal delibera por maioria simples de votos, presentes a maioria de seus membros votantes.

## **SEÇÃO II**

### **DOS ÓRGÃOS DE DECISÃO**

Art. 8º - A Coordenação-Geral será constituída por um membro da Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil – IECLB - escolhido pela Comunidade Evangélica de Porto Alegre – CEPA, em conformidade com a Diretoria Executiva do CEDEL.

Art. 9º – O Conselho Consultivo tem a seguinte composição:

- a) o Coordenador-Geral;
- b) um Assistente Social;
- c) um representante de pais e suplente;
- d) um representante de funcionários e suplente;
- e) um representante das crianças maiores de 14 anos e suplente.

§ 1º - A direção dos trabalhos do Conselho caberá ao Coordenador-Geral, que indicará um Secretário para auxiliá-lo.

§ 2º - Os representantes, e seus suplentes, de pais, funcionários e crianças maiores de 14 anos serão eleitos por seus pares e terão mandato de dois anos, podendo ser prorrogado por mais dois anos.

§ 3º - O Conselho Consultivo se reunirá semestralmente, ou em caráter extraordinário, sempre que necessário.

## **SEÇÃO III**

---

## DOS ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO

Art. 10 – Os Órgãos de Execução são constituídos por:

- a) uma Secretaria,
- b) Serviços Técnicos,
- c) Serviços de Apoio.

Art. 11 – O Secretário terá vínculo empregatício de forma remunerada com contrato por prazo indeterminado e carga horária definida dentro das normas da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

Parágrafo único – A contratação do Secretário será após seleção e entrevista com o Coordenador-Geral e aprovação da Diretoria Executiva.

Art. 12 – Os Serviços Técnicos serão prestados por pessoas habilitadas dentro das seguintes áreas de competência:

- a) Psicologia;
- b) Apoio Pedagógico;
- c) Assistência Social;
- d) Nutrição;
- e) Orientação Religiosa.

Art. 13 – Os Serviços de Apoio serão prestados nas seguintes áreas:

- a) Copa;
- b) Limpeza;
- c) Manutenção.

Art. 14 - Os profissionais dos Órgãos de Execução prestarão os serviços de forma voluntária ou remunerada, conforme interesse da entidade.

## CAPÍTULO IV

### DAS COMPETÊNCIAS

#### SEÇÃO I

#### DOS ÓRGÃOS DE DIREÇÃO SUPERIOR

Art. 15 - À Diretoria Executiva, como órgão de caráter permanente deliberativo e executivo, compete:

- a) dirigir a instituição, estabelecendo as diretrizes administrativas e organizacionais;
- b) coordenar e tratar de assuntos referentes à administração e manutenção do CEDEL;

- 
- c) gerenciar os recursos recebidos pelo CEDEL;
  - d) aprovar, no início do ano, o planejamento das ações a serem executadas durante o exercício, encaminhadas pelos Órgãos de Direção;
  - e) instituir Atos Normativos que regerão a execução das atividades do CEDEL;
  - f) zelar pelo cumprimento das normas do Regimento e demais disposições legais.

Art. 16 - Ao Conselho Fiscal, como órgão de caráter permanente deliberativo, compete:

- a) examinar as propostas e projetos encaminhados pela Diretoria Executiva;
- b) analisar e aprovar as despesas necessárias para a execução dos projetos.;
- c) conferir e aprovar os balancetes mensais do CEDEL;
- d) aprovar o orçamento anual do CEDEL.

## **SEÇÃO II**

### **DOS ÓRGÃOS DE DECISÃO**

Art. 17 - À Coordenação-Geral, como órgão de caráter permanente executivo, compete:

- a) exercer toda atividade proposta pela Diretoria Executiva;
- b) coordenar e supervisionar todas as atividades administrativas e técnico-pedagógicas do CEDEL;
- c) elaborar e executar planos de trabalho e atividades de rotina com a equipe de funcionários e educadores;
- d) efetuar, juntamente com a Diretoria Executiva, a seleção e contratação dos profissionais que prestarão serviços com vínculo empregatício;
- e) representar a entidade perante órgãos públicos e organizações não governamentais,
- f) manter registro e controle das contas a receber e a pagar.

Art. 18 - Ao Conselho Consultivo, como órgão de caráter permanente consultivo, compete:

- a) estudar e opinar sobre os assuntos referentes à administração e manutenção do CEDEL;
- b) colher, junto à comunidade de pais, alunos e funcionários participantes do CEDEL, sugestões para a melhoria e aperfeiçoamento dos trabalhos;
- c) decidir a prioridade, entre as sugestões apresentadas, das que deverão ser encaminhadas para exame da Diretoria Executiva;
- d) estimular a participação da comunidade atendida pelo CEDEL nos trabalhos comunitários desenvolvidos pela entidade.

### SEÇÃO III

#### DOS ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO

Art. 19 - À Secretaria, como órgão de caráter permanente executivo, compete:

- a) executar todas as atividades delegadas pela Diretoria Executiva e Coordenadoria-Geral;
- b) executar os serviços e rotinas administrativas afins da instituição;
- c) manter o cadastramento e atualização dos dados e informações da instituição;
- d) efetuar o controle de estoques de alimentos e materiais.

Art. 20 - Aos Serviços Técnicos, como órgãos de caráter permanente executivo, compete:

- a) Psicologia – apoiar todos os segmentos da instituição, compreendendo crianças, adolescentes, famílias, funcionários e voluntários, a fim de que os objetivos do CEDEL sejam atendidos;
- b) Apoio Pedagógico – assessorar os educadores, voluntários e outros que atuam diretamente com as crianças, no que concerne ao planejamento e acompanhamento das atividades escolares, visando à formação integral da criança;
- c) Assistência Social – atender às famílias através de reuniões individuais ou de grupos, prestando orientação aos responsáveis, efetuando encaminhamentos, quando necessário, e realizando visitas domiciliares sempre que aconselhável;
- d) Nutrição – elaborar cardápios balanceados às necessidades das crianças e adolescentes, orientando na preparação e aproveitamento dos alimentos;
- e) Orientação Religiosa – oferecer orientação espiritual a toda a comunidade do CEDEL.

Art. 21 – Aos Serviços de Apoio, como órgãos de caráter permanente executivo, compete:

- a) Copa – proporcionar o serviço de alimentação integral da criança e do adolescente através de três refeições diárias: café da manhã, almoço e café da tarde;
- b) Limpeza – executar os serviços de limpeza e higiene das instalações e de bens materiais e patrimoniais;
- c) Manutenção – executar serviços de conserto e manutenção dos bens móveis e imóveis de propriedade da instituição.

### CAPÍTULO V ?????

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22

-

Art. - .....

---

**CEDEL**  
**CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO**  
Rua Oto Ernst Meyer, 95 – Azenha – Porto Alegre – RS  
CEP: 90050 – 060 - Fone: (0XX) 51 3221.6160  
Mantenedora: CEPA Comunidade Evangélica de Porto Alegre  
E-mail: [cedel@cepa.org.br](mailto:cedel@cepa.org.br)



O CEDEL iniciou suas atividades em março de 2000, com o Programa SASE (Serviço de Apoio Sócio-Educativo em Meio Aberto) em Convênio com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, atendendo 40 crianças e adolescentes em situação de risco social das Vilas Lupicínio Rodrigues, Luis Guaranha, Renascença, Zero Hora e adjacências dos bairros Azenha, Cidade Baixa e Menino Deus da cidade de Porto Alegre.

Hoje, o CEDEL, além de atender 90 crianças e adolescentes de 7 a 16 anos, atende 40 famílias através do Programa NASF (Núcleo de Apoio Sócio Familiar) em convênio com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, oferece à comunidade Escola de Informática e Cidadania e acesso à internet através do Telecentro, e possui uma horta comunitária em parceria com o Programa Fome Zero.

**CEDEL**  
**CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO**  
Rua Otto Ernst Meyer, 95 – Azenha – Porto Alegre – RS  
CEP: 90050 – 060 - Fone: (0XX) 51 3221.6160  
Mantenedora: CEPA Comunidade Evangélica de Porto Alegre  
E-mail: [cedel@cepa.org.br](mailto:cedel@cepa.org.br)



## 1. INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

### 1.1 A INSTITUIÇÃO

O Centro Diaconal Evangélico Luterano – CEDEL, é uma entidade filantrópica, a qual atende crianças e adolescentes de 7 à 16 anos no turno inverso ao da Escola, através do Programa SASE (Serviço de Apoio Sócio Educativo), NASF (Núcleo De Apoio Sócio Familiar) e Telecentro.

**Missão:**

Contribuir para o desenvolvimento integral da sociedade, com um aprendizado baseado na vivência do respeito, do amor e da autonomia com responsabilidade.

**Visão:**

Ser um referencial de inclusão social na cidade de Porto Alegre.

### 2.1 HISTÓRICO

O desenvolvimento do CEDEL é resultado de um trabalho iniciado em 1986 com as crianças da Vila Lupicínio Rodrigues, na Praça da Vila, por uma assistente social voluntária. A realidade era assustadora: alto índice de mortalidade infantil e materna; tuberculose e outras doenças respiratórias; tráfico de drogas; altos índices de violência; crianças e adolescentes fora da escola; problemas sérios de habitação com casebres muito precários; esgotos a céu aberto e ligações clandestinas de água e luz. Enfim, havia muito a ser feito junto a esta comunidade.

---

Uma das ações, vinda da necessidade das mães da Vila Lupicínio Rodrigues terem um local para deixarem seus filhos enquanto trabalhavam, foi a criação de uma Creche Comunitária – Centro Infantil Lupicínio Rodrigues, atendendo crianças de 2 a 6 anos.

Com o decorrer do tempo, surge uma nova preocupação, pois atingindo a idade de 7 anos, as crianças ingressavam na escola pública e no horário inverso ao da escola ficavam nas ruas à mercê de todos os riscos, pois em seus lares não encontravam infra-estrutura que os amparasse. AS crianças e adolescentes ficavam expostas à exclusão e à violência da comunidade local, sofrendo violência doméstica (física, psicológica, sexual e negligência), apresentando subnutrição, repetência e evasão escolar, sendo impostas ao trabalho infantil e a toda ordem de violação de seus direitos.

Considerando a situação de risco social destas crianças e adolescentes, em 1998, através de ampla mobilização da comunidade local, é aprovado no Orçamento Participativo o Programa SASE na região Centro da cidade de Porto Alegre.

Assim, surge a necessidade da construção do CEDEL - Centro Diaconal Evangélico Luterano. Através de uma verba vinda da Alemanha via Mantenedora - CEPA (Comunidade Evangélica de Porto Alegre) e de doações feitas por empresas e pessoas físicas, em março de 2000, o CEDEL iniciou o seu trabalho através do Projeto SASE, atendendo 40 crianças e adolescentes de 7 a 14 anos. Em 5 anos, o CEDEL ampliou o seu atendimento para 95 crianças e adolescentes de 7 a 16 anos, e o CEDEL também ampliou seu atendimento através do Programa Família, atendendo 40 em convênio com a FASC famílias e do Programa Telecentro, oferecendo inclusão digital à comunidade local.

---

**CEDEL**  
**CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO**  
Rua Otto Ernst Meyer, 95 – Azenha – Porto Alegre – RS  
CEP: 90050 – 060 - Fone: (0XX) 51 3221.6160  
Mantenedora: CEPA Comunidade Evangélica de Porto Alegre  
E-mail: [cedel@cepa.org.br](mailto:cedel@cepa.org.br)



## **PLANO DE TRABALHO – SASE**

### 1.3 OBJETIVO GERAL:

Atender, em regime de apoio sócio-educativo em meio aberto, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, visando a proteção integral e o pleno exercício da cidadania.

### 1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 - Conhecer a realidade do público atendido
- 2 - Promover processos de socialização
- 3 - Construir regras de convivência
- 4 - Desenvolver a espiritualidade
- 5 - Desenvolver a consciência ecológica
- 6 - Construir a identidade individual e grupal
- 7 - Valorizar a criança/adolescente através das diferentes criações e manifestações
- 8 - Auxiliar na construção do conhecimento
- 9 - Construir uma cultura para a paz
- 10 - Conscientizar sobre os direitos e deveres de cidadão
- 11 - Desenvolver a criatividade
- 12 - Promover o acesso à atividades culturais e de integração
- 13 - Integrar e construir vínculos com a família



---

3.1 METAS A SEREM ATINGIDAS:

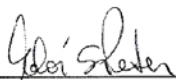
- Atender 100 crianças/adolescentes entre 7 e 16 anos de idade, moradores da Região Centro preferencialmente.

3.2 ETAPAS E FASES DE EXECUÇÃO:

- O atendimento se dará nos dois turnos, durante os 12 meses do ano, das 7h30min às 17h30min com 3 refeições diárias.
- As crianças são divididas em 4 turmas (de 25) cfme. faixa etária.
- As atividades constam em anexos:

5. AVALIAÇÃO DE RESULTADOS:

Frequência das crianças e dos adolescentes no Cedel  
Participação das crianças e adolescentes nas atividades propostas  
Diminuição da violência entre as crianças e os adolescentes  
Participação da família  
Frequência e aprovação escolar



---

Coordenadora: Eloí S. Peter

**CEDEL**  
**CENTRO DIACONAL EVANGÉLICO LUTERANO**  
 Rua Otto Ernst Meyer, 95 – Azenha – Porto Alegre – RS  
 CEP: 90050 – 060 - Fone: (0XX) 51 3221.6160  
 Mantenedora: CEPA Comunidade Evangélica de Porto Alegre  
 E-mail: [cedel@cepa.org.br](mailto:cedel@cepa.org.br)



## PLANO DE TRABALHO

**ENTIDADE:** Cepa / Cedel

**MODALIDADE:** NASF – Núcleo de Apoio Sócio-Familiar

**OBJETIVOS GERAIS:**

Atender, em Núcleo de Apoio Sócio-Familiar, famílias em situação de risco social da Comunidade Zero Hora e outras da região, conforme o Programa Família – Apoio e Proteção;

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Fazer atendimentos individuais e reuniões de grupo;
- construir vínculos das famílias com a Instituição e o profissional da Assistência Social;
- acolher demandas trazidas pelas famílias atendidas;
- fazer encaminhamentos das famílias para os diversos serviços, quando necessário;
- trabalhar as questões conflitivas na perspectiva de autonomia dessas famílias;
- fortalecer a auto-estima das famílias através de visitas, trabalho em grupos e qualificações;
- construir rede de apoio ( conselhos, educação, saúde, trabalho, etc).

**METAS A SEREM ATINGIDAS:**

40 famílias

**ETAPAS E FASES DE EXECUÇÃO:**

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimentos individual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atendimento com a família	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trabalho em grupo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realização de visitas domiciliares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atendimentos pontuais/ plantão social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Orientações e encaminhamentos diversos – Rede de serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Participação na rede de proteção à criança e ao adolescente – Região centro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Participação em reuniões com técnicos da região centro/ Regionalização Fase	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboração de relatórios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organização dos prontuários e documentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contatos diversos com a rede de serviços (reuniões, seminários)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

\_\_\_\_\_  
 Presidente da Entidade

## INTRODUÇÃO

A implantação e implementação do Centro Diaconal Evangélico Luterano CEDEL para atendimento sócio-educativo de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, teve como proposta inicial, dar continuidade de atendimento a crianças provenientes da Creche Recreação da vila Lupicínio Rodrigues, numa prevenção da situação de risco em horário extra-escolar. Esta proposta, ampliada para a população das vilas periféricas, tem como alvo minimizar a marginalidade, num apoio a crianças de famílias de baixa renda, sendo algumas de risco ,favorecendo, em geral, mães/pais que trabalham em horário integral, fora do lar.

O projeto envolve programação em espaço lúdico, recreativo, de lazer, desenvolvimento de auto-expressão, espiritualidade, socialização, num FAZER E CONSTRUIR CIDADANIA AMBIENTAL, assegurando a criança o direito de brincar, sonhar, imaginar e “acreditar que o impossível pode fazer-se possível”(Marcelino-1997). A funcionalidade está prevista com integração de recursos humanos: educadores sociais, populares, técnicos, educandos, segmento familiar e apoio de recursos da comunidade, com ações que viabilizam INTEGRAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, ARTICULAÇÃO com POLÍTICAS SOCIAIS, PÚBLICAS, REDES DE RECURSOS REGIONAIS(FASC, CT, outros),RECURSOS PRIVADOS(segmentos religiosos, ecumênicos, empresariais, voluntariado e outros).

Considera-se os referenciais legais –LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL-LOAS, ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - ECA, outros dispositivos de política educacional, bem como pressupostos básicos humanísticos, teóricos e metodológicos.

O desenvolvimento de atividades atenderá o planejamento conjunto de forma participativa, numa contextualização de realidades e necessidades a serem atendidas, com projetos/subprojetos voltados a contextos vivenciais, comunitários, culturais, eventos sociais e outros.

A atuação em processo sócio-político-pedagógico, espiritual-humanístico se desenvolverá numa interação CEDEL/FAMÍLIA/COMUNIDADE, em linha dialógica, numa interlocução de recursos internos e externos.

Assim, numa busca de participação de planejamento cooperativo, de todos os envolvidos no processo- numa catalização de energias direcionadas a transformações, á melhoria de qualidade de vida, num todo biopsicosocial considera-se que a experiência venha concretizar a sustentabilidade de direitos de cidadania da criança e do adolescente e famílias, minimizando aspectos de violência social.

## JUSTIFICATIVA

Esta proposta tem como finalidade a criação de espaço ambiental/físico/relacional, de comprometimento humanístico, educacional, sócio-político-econômico, numa responsabilidade social de defesa dos direitos das crianças e do adolescente em situação de vulnerabilidade social.

Considera-se o sentido de “Cidadania Ambiental” num processo sócio-educativo, participativo, numa interlocução junto dos recursos internos-institucionais-e externos-família-comunidade, políticas públicas e privadas. Assim, numa articulação de recursos visualiza-se possibilidades de melhoria de situação social, educacional, de valorização do potencial humano, numa redescoberta de sua sensibilidade, sentimentos, espiritualidade, criatividade, em espaços que possibilitem a ampliação do desenvolvimento pessoal, coletivo e social. Logo, numa METODOLOGIA DIALÓGICA, de troca de saberes, de complementação de conhecimentos, atendendo a realidades concretas, vivenciais, espera-se o desenvolvimento de consciência crítica dos envolvidos numa participação para busca de transformações, de qualidade de vida que venha favorecer o meio-ambiente numa vivência da criança e adolescente num resgate de DIREITOS DE CIDADANIA. PRESSUPOSTOS BÁSICOS

Marcos referenciais sócio-histórico-culturais e psicopedagógicos:

-Sondagem de realidades de vivência da criança/adolescente, ambiente comunitário, familiar, num diagnóstico para planejamento participativo e execução de planos de trabalho;

-Planejamento numa articulação de recursos-equipe interdisciplinar, família, educando em projetos-subprojetos para desenvolvimento de atividades em rotinas semanais a partir do diagnóstico de realidades comunitárias a apoio de recursos disponíveis;

-Agrupamento de crianças/adolescentes, aproximadamente por faixas etárias/escolaridade respeitando necessidades e interesses;

-Enfoque lúdico-pedagógico de lazer, direito de brincar, jogar numa vivência de contextos diversificados, e numa apropriação de ambientes, oportunizando inter-relações, sensibilização, espiritualização, integração, construção de conhecimentos, identidade e cidadania em processo de educação ambiental;

-Participação do grupo familiar e/ou responsáveis numa criação de vínculos relacionais, de entendimento, de construção conjunta de objetivos que venham favorecer a integração sócio-educacional no apoio saudável da criança e do adolescente num todo ambiental.

-Qualificação permanente de educadores, preparação contínua em cursos , seminários, numa organização de cronograma visando espaço para reuniões de apoio pedagógicos semanais e oficinas mensais;

-Gestão administrativa e articular numa atuação com diversos recursos internos /externos em apoio à dinâmica de trabalho em diversos aspectos-manutenção (prédio/alimentação/higiene/vestuários).

## VISÃO

GARANTIR A INCLUSÃO SOCIAL

---

## MISSÃO

Contribuir para o desenvolvimento integral da criança e do adolescente com um aprendizado na vivência do respeito, do amor e da autonomia com responsabilidade.

---

## OBJETIVO GERAL DO CEDEL

ATENDER, EM REGIME DE APOIO SÓCIO-EDUCATIVO EM MEIO ABERTO CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL, VISANDO A PROTEÇÃO INTEGRAL E O PLENO EXERCÍCIO DA CIDADANIA..

---

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- 1 -Promover processos de socialização nos grupos
- 3 – CONHECER A REALIDADE DO PÚBLICO ATENDIDO
- 2 - CONSTRUIR REGRAS DE CONVIVÊNCIA
- 3- DESENVOLVER A ESPIRITUALIDADE
- 3 – DESENVOLVER A CONSCIÊNCIA ECOLÓGICA
- 4 – CONSTRUIR A IDENTIDADE, INDIVIDUAL E GRUPAL
- 7 – VALORIZAR A CRIANÇA/ADOLESCENTE ATRAVÉS DAS DIFERENTES CRIAÇÕES E MANIFESTAÇÕES
- 8 – AUXILIAR NA AJUDA DO CONHECIMENTO
- 9 – CONSTRUIR UMA CULTURA PARA A PAZ
- 10 – CONSCIENTIZAR DOS DIREITOS E DEVERES DE CIDADÃO
- 11– DESENVOLVER A CRIATIVIDADE
- 12– PROMOVER O ACESSO À ATIVIDADES CULTURAIS E DE INTEGRAÇÃO
- 14 – INTEGRAR E CONSTRUIR VÍNCULOS COM A FAMÍLIA

BENEFICIÁRIOS : CRIANÇAS E ADOLESCENTES

SECUNDÁRIOS: FAMÍLIA, ESCOLA, COMUNIDADE, FUNCIONÁRIOS, MEMBROS, PARCEIROS, DOADORES, VOLUNTÁRIOS, E OUTROS

RESULTADOS: HARMONIA, SINTONIA, EQUILÍBRIO, RESPEITO;

METAS: 80 CRIANÇAS / ADOLESCENTES

---

## **METAS**

**-Atingir 80 crianças entre 7 e 14 anos de idade, das vilas da região.**

**-Trabalhar em parcerias, numa articulação de recursos- clube de mães e associação de moradores em especial do condomínio Lupicínio Rodrigues, outros.**

## **METODOLOGIA**

**A metodologia se expressa através de pressupostos básicos numa intervenção condizente com princípios humanísticos, espirituais, éticos, morais, sócio-educativos, pedagógicos numa construção de projeto de vida com a criança e o adolescente numa inserção institucional de grupo familiar.**

## **RECURSOS**

### **FÍSICOS:**

**HUMANOS: Coordenador geral, 03 educadores para acompanhamento diário (6 horas), Assessoria Pedagógica, psicólogo, Voluntários**

### **ECONÔMICOS:**

**MATERIAIS : Material de expediente/computador, materiais ao apoio de desenvolvimento de oficinas lúdico-pedagógicas, artes, esportes, outros, bem como de manutenção, alimentar e de higiene.**

## **AVALIAÇÃO**

A avaliação será sistemática, utilizando diversos instrumentos:

- Planejamento geral - Projetos de Trabalho- Sub-projetos;
- Entrevistas;
- Visitas;

**ANEXO B - PÁGINA DA SDHSU - PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
PORTO ALEGRE**

30/07/2004

## Cidadania Digital

Com o objetivo de promover a inclusão digital de pessoas sem acesso às novas tecnologias da informação, a Prefeitura de Porto Alegre, desde julho de 2001, já implantou um total de 30 Telecentros, em parceria com a comunidade e com apoio de empresas privadas.

### Por que criar **Telecentros**

O Plano de Inclusão Digital, que consiste em implantar Telecentros em diferentes pontos da cidade, promove a iniciação à informática, à cidadania e ao bom uso das ferramentas da rede mundial de computadores (Internet), diminuindo os índices de exclusão social em Porto Alegre. Os Telecentros já implantados estão integrados às políticas públicas da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, que objetiva tirar os jovens das ruas, priorizando, no Programa Segurança Cidadã, o combate à violência e à criminalidade através da inclusão social. Os Telecentros permitem que pessoas excluídas possam vislumbrar um futuro com mais perspectivas e oportunidades, a partir do acesso às modernas tecnologias.

### O que é um **Telecentro**

O Telecentro é um espaço com computadores conectados à Internet. Cada unidade tem, em média, 12 microcomputadores, scanner e impressora. Os equipamentos são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, e em alguns casos são originários de doações de empresas públicas e privadas. Inaugurado em abril, o Telecentro da Ilha Grande dos Marinheiros (foto) conta com antena Gesac, que permite acesso à rede em alta velocidade.



Busca



mapa do site

Portal do Cidadão

Conselho Tutelar  
Funcionária

contatos

Rua João Alfredo,  
607 Bairro  
Cidade Baixa  
CEP 90050-230  
 (51) 3289.7022  
 (51) 2105.7022  
 E-mail

**IV** CONFERÊNCIA  
MUNICIPAL  
DE DIREITOS  
HUMANOS



### O que se pode fazer num **Telecentro**



Cursos de Informática básica e oficinas especiais são as principais atividades oferecidas aos frequentadores do Telecentro. O único conteúdo estritamente proibido é a pornografia. De resto, as pessoas podem navegar livremente pela internet, pesquisar, ler notícias, digitar documentos e currículos, participar de salas de bate-papo, enviar e-mails, gerenciar contas de correio e bancárias e cadastrar documentos. Todos os serviços oferecidos pelo computador estão ao alcance do cidadão como mais um meio de a Prefeitura incentivar a cidadania. A coordenação é da Secretaria

Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana em parceria com a Procempa.



PMPA/SMDHSU / Telecentros / Telecentros em POA

A Secretaria	▶
Coord. Direitos Humanos	▶
Coord. Segurança Urbana	▶
Coord. Pesq. & Formação	▶
Telecentros	▶
Guarda Municipal	▶
CRVV	▶
Vizinhança Segura	▶
Eventos	▶

19/05/2006

## Telecentros em Porto Alegre

### 34 unidades de inclusão digital

#### REGIÃO 01 - HUMAITÁ/NAVEGANTES/ILHAS

##### 1. Ceasa

Av. Fernando Ferrari, 1001, Pavilhão B1, sl 19  
Bairro Anchieta  
Fone: 2111-6607

##### 2. Vila Farrapos

R. Irmã Maria José Trevisan, 10  
Bairro Farrapos  
Fone: 3374-4589

##### 3. Ilha da Pintada - Associação dos Amigos, Artesãos e Pescadores da Ilha da Pintada

Avenida Presidente Vargas, 660

##### 4. Ilha da Pintada - Igreja Nossa Senhora da Boa Viagem

Rua Nossa Senhora da Boa Viagem, s/nº

##### 5. Ilha Grande dos Marinheiros - Clube de Mães Unidos da Ilha Grande

Rua da Boa Viagem, s/nº

Busca



mapa do site

Portal do Cidadão

Conselho Tutelar  
Funcionária

contatos

Rua João Alfredo,  
607 Bairro  
Cidade Baixa  
CEP 90050-230  
 (51) 3289.7022  
 (51) 2105.7022  
 E-mail

**IV** CONFERÊNCIA  
MUNICIPAL  
DE DIREITOS  
HUMANOS

## **REGIÃO 02 - NORDESTE**

### **1. Jardim Floresta**

R. Comendador Doval, 228  
Bairro Jardim Floresta  
Fone: 3361-5147

## **REGIÃO 03 - LESTE**

### **1. Vila Pinto**

Av. Joaquim Porto Vila Nova, 143  
Bairro Bom Jesus  
Fone: 3338-7638

### **2. Vila Tijuca**

R. Reverendo Daniel Betts, 390 - fundos  
Bairro Protásio Alves  
Fone: 3386-1100

## **REGIÃO 04 - LOMBA DO PINHEIRO**

### **1. Lomba do Pinheiro**

R. João de Oliveira Remião, 4444  
Bairro Lomba do Pinheiro  
Fone: 3319-1001

### **2. Vila Panorama**

R. Taunai da Silva Boeira, 209  
Bairro Lomba do Pinheiro  
Fone: 3319-1001

## **REGIÃO 05 - NORTE**

**1. Asa Branca**

Beco 2 "c", 438  
Bairro Sarandi  
Fone: 3365-6814

**2. Grande Santa Rosa**

R. Donário Braga, 159  
Bairro Rubem Berta  
Fone: 3397-2141

**3. Parque dos Maias**

R. Saturnino Vanzelot, 30  
Bairro Rubem Berta  
Fone: 3366-9152

**REGIÃO 06 - NORDESTE**

**1. Chico Mendes**

Estrada Martins Felix Berta, 2355  
Bairro Mário Quintana  
Fone: 3387-0134

**2. Timbaúva**

Estr. Antônio Severino, 1493  
Bairro Mário Quintana  
Fone: 3366-3817

**REGIÃO 07 - PARTENON**

**1. Campo da Tuca**

R. D, 200  
Bairro Partenon  
Fone: 3384-6118

**2. Leonardo Murialdo**  
R. Vidal de Negreiros, 583  
Bairro Partenon  
Fone: 3318-3119

**3. Maria da Conceição**  
R. Mário de Artagão, 13  
Bairro Partenon  
Fone: 3336-5090

#### **REGIÃO 08 - RESTINGA**

**1. Restinga Nova**  
R. Nilo Wulff, 5000  
Bairro Restinga  
Fone: 3261-5562

#### **REGIÃO 09 - GLÓRIA**

**1. Belém Velho**  
Praça NS de Belém, 41  
Bairro Belém Velho  
Fone: 3245-2010

#### **REGIÃO 10 - CRUZEIRO**

**1. Maria Mulher**  
Av. Moab Caldas, 2035  
Bairro Santa Tereza  
Fone: 3219-0180

**2. Vila Cruzeiro**  
R. Dona Otília, 160  
Bairro Santa Tereza  
Fone: 3022-4559

## **REGIÃO 11 - CRISTAL**

### **1. Ursa Maior**

R. Ursa Maior, 215  
Bairro Cristal  
Fone: 3242-1122

### **2. Vila Pedreira**

R. Ursa Maior, 538  
Bairro Cristal

## **REGIÃO 12 - CENTRO-SUL**

### **1. Vila Nova**

R. João Solomoni, 1095  
Bairro Vila Nova

## **REGIÃO 13 - EXTREMO-SUL**

### **1. Belém Novo**

R. Florêncio Faria, 215  
Bairro Belém Novo  
Fone: 3259-5590

### **2. NCC Belém/Chapéu do Sol**

Estr. Juca Batista, 7550  
Bairro Belém Novo  
Fone: 3264-0913

## **REGIÃO 14 - EIXO BALTAZAR**

### **1. Rubem Berta**

R. Wolfran Metzler, 21  
Bairro Rubem Berta

**2. Vila Ingá**

R. Sezefredo Ignácio de Oliveira, 895  
Bairro Passo das Pedras  
Fone: 3347-6519

**REGIÃO 15 - SUL****1. Beco do Adelar**

R. B1, 130  
Bairro Serraria  
Fone: 3266-0203

**REGIÃO 16 - CENTRO****1. Bandeirão Popular**

Av. Érico Veríssimo, 1450  
Bairro Azenha  
Fone: 3219-1639

**2. Ilê Mulher**

R. Gaspar Martins, 216  
Bairro Floresta  
Fone: 3225-3828

**3. Lupicínio Rodrigues**

R. Otto Ernst Mayer, 95  
Bairro Azenha  
Fone: 3221-6160

**4. Mercado Público**

Altos do Mercado, sala 106  
Bairro Centro

30/07/2004

## **Cidadania Digital.**

Com o objetivo de promover a inclusão digital de pessoas sem acesso às novas tecnologias da informação, a Prefeitura de Porto Alegre, desde julho de 2001, já implantou um total de 30 Telecentros, em parceria com a comunidade e com apoio de empresas privadas.

**Por que criar Telecentros**

O Plano de Inclusão Digital, que consiste em implantar Telecentros em diferentes pontos da cidade, promove a iniciação à informática, à cidadania e ao bom uso das ferramentas da rede mundial de computadores (Internet), diminuindo os índices de exclusão social em Porto Alegre. Os Telecentros já implantados estão integrados às políticas públicas da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, que objetiva tirar os jovens das ruas, priorizando, no Programa Segurança Cidadã, o combate à violência e à criminalidade através da inclusão social. Os Telecentros permitem que pessoas excluídas possam vislumbrar um futuro com mais perspectivas e oportunidades, a partir do acesso às modernas tecnologias.

**O que é um Telecentro**

O Telecentro é um espaço com computadores conectados à Internet. Cada unidade tem, em média, 12 microcomputadores, scanner e impressora. Os equipamentos são fornecidos pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, e em alguns casos são originários de doações de empresas públicas e privadas. Inaugurado em abril, o Telecentro da Ilha Grande dos Marinheiros (foto) conta com antena Gesac, que permite acesso à rede em alta velocidade.

**O que se pode fazer num Telecentro**

Cursos de Informática básica e oficinas especiais são as principais atividades oferecidas aos frequentadores do Telecentro. O único conteúdo estritamente proibido é a pornografia. De resto, as pessoas podem navegar livremente pela internet, pesquisar, ler notícias, digitar documentos e currículos, participar de salas de bate-papo, enviar e-mails, gerenciar contas de correio e bancárias e cadastrar documentos. Todos os serviços oferecidos pelo computador estão ao alcance do cidadão como mais um meio de a Prefeitura incentivar a cidadania. A coordenação é da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana em parceria com a Procempa.

<http://www.portoalegre.rs.gov.br/> em 20/03/2007



## **Coordenação de Pesquisa e Formação**

A Coordenação de Pesquisa e Formação tem como atribuição a articulação, o assessoramento técnico-pedagógico e o acompanhamento das ações, programas e projetos das Coordenações de Direitos Humanos e de Segurança Urbana. Orientando-se para a ação conjunta e solidária com os Direitos Humanos, busca interação dos programas e ações da Secretaria. Os objetivos são:

- Medir o impacto das políticas afirmativas junto à população;
- Desenvolver estudos, pesquisas e análises das violações de direitos humanos, violências, exclusões, discriminações, criminalidade, identidades e territorialidades.
- Monitorar pactos, convenções, tratados, resoluções, conferências e outros instrumentos de promoção e defesa dos Direitos Humanos.
- Desenvolver programas e ações de educação e formação em Direitos Humanos.
- Criar mecanismos específicos de divulgação dos Direitos Humanos.
- Estabelecer programas e projetos de fortalecimento de vínculos de solidariedade e estímulo da auto-organização das comunidades
- Incentivar e apoiar a constituição de redes de controle social das políticas públicas de Direitos Humanos e Segurança Urbana.

A Coordenação de Pesquisa e Formação é integrada pela **Escola de Formação, Núcleo de Pesquisa da Inclusão Social, Observatório de Direitos Humanos** e pela **Incubadora de Projetos Sociais**.

*Contato: [pesquisa@sdhsu.prefpoa.com.br](mailto:pesquisa@sdhsu.prefpoa.com.br)*

## **Coordenação de Segurança Urbana**

A coordenação de Segurança Urbana é o setor da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana responsável pelas políticas de segurança e de prevenção à violência. Tem como principais atribuições, conforme inciso VIII a XII do artigo 2º, da Lei nº 9. 056/2002, promover a participação da sociedade para a construção de uma segurança pública comunitária, identificar e diagnosticar causas e conseqüências da violência urbana e intermediar com o poder público as demandas das comunidades. Além disso, presta assessoria técnica e suporte administrativo ao Conselho Municipal de Justiça e Segurança (CMJS) e aos Fóruns Regionais de Justiça e Segurança (FRJS) implantados nas dezesseis regiões do Orçamento Participativo de Porto Alegre.

A Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana e o Conselho Municipal de Justiça e Segurança são responsáveis pela organização e convocação das Conferências Municipais de Segurança Urbana, a cada dois anos, de modo a definir as diretrizes da política de segurança municipal. Em maio de 2006 foi realizada a 1ª Conferência Municipal de Segurança Urbana, culminando na elaboração junto à comunidade da Carta de Porto Alegre, documento que aponta as principais diretrizes na área.

Para aprimoramento dos agentes da Guarda Municipal, a CSU intermediou junto ao Departamento Estadual do Narcotráfico (DENARC) da Polícia Civil, o Programa de Formação de Multiplicadores na Prevenção do Uso Indevido de Drogas. Em apoio à Guarda Municipal, a Coordenação participa das ações do Disque-Pichação com o intercâmbio e encaminhamento dos infratores aos órgãos de Segurança Pública. Em convênio com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), através da Assessoria Comunitária, integrada por agentes da Guarda Municipal, atuou em apoio à qualificação profissional a jovens desempregados, na faixa dos 18 a 24 anos, com ensino fundamental incompleto. Como resultado, em 2006 já foram entregues mais de 280 certificados dos cursos de pintor predial, instalador elétrico e customização de vestuário. Todas as ações integram o Programa Vizinhança Segura.

## **Coordenação de Direitos Humanos**

A Coordenação de Direitos Humanos é o resultado do processo de construção, ampliação e qualificação da cidadania, em especial dos setores discriminados e vítimas de violência na cidade de Porto Alegre. Os preconceitos, discriminações, exclusões e a violência real e simbólica têm historicamente pautado o cotidiano das classes populares. A situação é ainda mais dramática para pobres, mulheres, negros, homossexuais, os povos indígenas, portadores de deficiência, juventude, crianças e adolescentes, idosos, portadores de HIV, profissionais do sexo, travestis, enfim a maioria da população que é discriminada por suas características e formas de inserção social. Setores, portanto, mais vulneráveis às violações de direitos, por não se enquadrarem nos padrões dominantes estabelecidos.

A sociedade transforma as diferenças em desigualdades, onde o acesso aos bens econômicos, sociais, políticos e culturais se dá de forma excludente. Os Direitos Humanos na sociedade brasileira assumem importância estratégica para a consolidação de uma democracia efetiva, que incorpore a justiça social, a liberdade e o respeito às diferenças.

**A Coordenação de Direitos Humanos orienta seu trabalho de acordo com os seguintes eixos:**

- promoção dos Direitos Humanos a partir de políticas públicas afirmativas desenvolvidas de forma integrada e articuladas com os diferentes setores da administração municipal;
- defesa dos Direitos Humanos através do atendimento e encaminhamento de denúncias de violações de direitos.

A Coordenação de Direitos Humanos está constituída pela seguinte estrutura:

- \* Núcleo de Políticas Públicas para a Mulher;
- \* Núcleo de Políticas Públicas para o Povo Negro;
- \* Núcleo de Políticas Públicas para o Povo Indígena;
- \* Núcleo de Políticas Públicas para a Livre Orientação Sexual.

---

## O papel da cidade na promoção da igualdade

"Os Estados têm a obrigação de criar e manter mecanismos adequados para promover e proteger os direitos de setores vulneráveis de suas populações e garantir a participação de pessoas desses setores na busca de soluções para seus problemas."  
Declaração e Programa de Ação de Viena - 1993

Em dezembro de 2002, resultado da 1ª e da 2ª Conferência Municipal de Direitos Humanos, a Câmara de Vereadores de Porto Alegre, a partir de projeto de lei enviado pelo Executivo, cria a Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Segurança Urbana. Seu objetivo é suprir a necessidade de uma reestruturação governamental no que se refere a ações e programas voltados aos direitos civis e políticos, bem como aos direitos econômicos, sociais e culturais de setores historicamente excluídos e discriminados, estabelecendo políticas de prevenção à violência. Foi a resposta a duas questões básicas: o acúmulo que o Governo Municipal tem no encaminhamento das políticas de direitos humanos, através da Coordenação de Direitos Humanos e Cidadania, em funcionamento desde 1997 (com as Assessorias do Negro, da Mulher, da Livre Orientação Sexual, da Juventude e das Pessoas Portadoras de Deficiências e Programa Especial para os Povos Indígenas); e, a importância que o tema segurança recebe dos porto-alegrenses. Desde 2000, a população já exigia do município contribuições para a temática, resultando na elaboração do Programa Segurança Cidadã, que desenvolveu atividades na Restinga, no Loteamento Cavahada, além de debates em diferentes regiões da cidade. A criação da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana significa um avanço para o trato das políticas de Direitos Humanos. Também coloca o governo municipal no papel de agente de promoção da igualdade e enquanto esfera governamental, com responsabilidades na questão da segurança urbana, dentro das atribuições constitucionais. Na origem do novo órgão municipal, está a compreensão de que uma cidade é constituída por diferentes seres humanos e que isto não pode significar desigualdades de concepções e tratamento pelo poder público, mas sim a constituição de políticas públicas diferenciadas que venham a construir a cidadania plena. A Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana possibilita o monitoramento de Tratados, Pactos e Convenções Internacionais dos quais o Brasil é signatário, implementando, em âmbito local, políticas que expressem o respeito por esses instrumentos. A constituição de uma secretaria que implemente políticas com diretrizes voltadas à transversalidade, à universalidade, à indivisibilidade e à interdependência dos Direitos Humanos, demonstra o compromisso da capital gaúcha com a inclusão social. Tudo isso coloca Porto Alegre novamente na vanguarda das cidades do mundo. A Secretaria é composta por três Coordenações: \* Direitos Humanos: com os Núcleos de Políticas Públicas para o Povo Negro, Mulheres, Livre Orientação Sexual, Povos Indígenas, e Defesa dos Direitos Humanos. \* Segurança Urbana: responsável pelo estabelecimento do Plano Municipal de Segurança Urbana, os Fóruns Regionais de Segurança Urbana - Sistema de Proteção Social e a Qualificação da Guarda Municipal. \* Formação e Pesquisa: com a Escola de Formação em Direitos Humanos, Observatório de Direitos Humanos, Núcleo de Pesquisas sobre a Violência e Incubadora de Projetos de Inclusão Social.

## **Observatório de Direitos Humanos**

O Observatório de Direitos Humanos é um espaço de produção e difusão de conhecimentos e informações, promovendo o diálogo das secretarias, universidades, instituições e população, assessorando tecnicamente os projetos do Núcleo de Pesquisa, Coordenação de Direitos Humanos e Coordenação de Segurança.

É direcionado ao atendimento da população beneficiada pelo Núcleo de Políticas Públicas da Coordenação de Direitos Humanos, Coordenação de Segurança Urbana, às lideranças do Orçamento Participativo, movimentos sociais e conselhos de direito.

O Observatório conta com uma equipe multiprofissional e localiza-se na sede da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana, priorizando a transversalidade das políticas públicas e das ações afirmativas além das implicações e os impactos sobre as condições de exclusão, discriminação e desigualdade.

## **ANEXO C - CRONOGRAMA DE TRABALHO**

## CRONOGRAMA DE TRABALHO.

	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Construção do referencial teórico	Setembro 2006 – Junho 2007
Análise documental	Setembro 2006 – Maio 2007
Observação do espaço	Setembro 2006 – Maio 2007
Elaboração do roteiro dos questionários	Setembro a Outubro 2006
Aplicação dos questionários	Outubro a Dezembro 2006
Tabulação dos questionários	Dezembro 2006
Seleção da amostra	Dezembro 2006
Elaboração das entrevistas	Novembro 2006
Aplicação das entrevistas	Dezembro 2006; Janeiro 2007; Março 2007
Transcrição das entrevistas	Fevereiro a Abril 2007
Análise de Conteúdo	Abril a Julho 2007
Elaboração da dissertação	Setembro 2006 - Outubro 2007
Defesa da dissertação	Novembro 2007