



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

MARIA DULCE PARADELLA MATOS DE OLIVEIRA

**ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM TELECENTROS: UM ESTUDO EM
COMUNIDADES DE BAIXA RENDA DE SALVADOR**

**Salvador
2008**

MARIA DULCE PARADELLA MATOS DE OLIVEIRA

**ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM TELECENTROS: UM ESTUDO EM
COMUNIDADES DE BAIXA RENDA DE SALVADOR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Ângela Maria Barreto

Salvador
2008

O48 Oliveira, Maria Dulce Paradella Matos de.

Acesso e uso da informação em telecentros : um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador / Maria Dulce Paradella Matos de Oliveira. – 2008. 156 f. : il.

Orientadora: Profa. Dra. Ângela Maria Barreto.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação, 2008.

1. Internet – Aspectos sociais – Salvador (BA). 2. Centros Comunitários – Salvador (BA). 3. Responsabilidade social da empresa. I. Barreto, Ângela Maria. II. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. III. Título.

CDD 303.48330 98142 – 22. ed.

MARIA DULCE PARADELLA MATOS DE OLIVEIRA

**ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM TELECENTROS: UM ESTUDO EM
COMUNIDADES DE BAIXA RENDA DE SALVADOR**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em
Ciências da Informação, Universidade Federal da Bahia.

Salvador, 22 de agosto de 2008.

Banca examinadora:

Ângela Maria Barreto – Orientadora _____
Doutora em Ciências da Comunicação, Universidade de São Paulo, USP,
Brasil.
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.

Henriette Ferreira Gomes _____
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.
Universidade Federal da Bahia. UFBA, Brasil.

Teresinha Fróes Burnham _____
Doutora em Filosofia, University of Southampton, SOUTHAMPTON,
Inglaterra.
Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.

Aos meus pais, Rosalvo (*in memoriam*) e Dulce, por suas histórias de sucesso na educação dos filhos, diante de todas as dificuldades.

Às minhas filhas Carla e Cristina, motivo de entusiasmo e paixão pela vida.

A Walter, companheiro de 40 anos que compartilhou de cada etapa deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Ângela Maria Barreto, orientadora querida, atenciosa, receptiva e acima de tudo um exemplo de força e coragem. Pelo estímulo e confiança que sempre depositou no desenvolvimento desta Dissertação.

A Mário César Freitas pelo grande incentivo e pelas discussões fundamentais para a realização deste estudo.

À amiga Sônia Chagas Vieira pelo apoio, pela amizade construída, e pela colaboração desde o início deste projeto.

Aos amigos Flávia Rosa e Raymundo das Neves Machado pelo carinho e atenção recebida.

Aos professores e colegas do Instituto Ciência da Informação (ICI) pela acolhida e por terem me proporcionado excelentes momentos de convívio e um ambiente produtivo e estimulante. Em especial, à professora Nanci Oddone.

Aos gepemcianos, com quem nesses últimos 12 meses compartilhei vários estudos e discussões e pelos quais tenho um enorme carinho. Especialmente, à professora Henriette Ferreira Gomes por todos os seus ensinamentos.

A todos os amigos que acreditaram no meu sonho e me encorajaram sempre.

Às pessoas que participaram da pesquisa pelo interesse e importante colaboração para o resultado deste trabalho.

Ao CNPq pelo fomento da pesquisa por meio da bolsa de Mestrado

Conhecimento não é o que se sabe,
é o que se faz com o que se sabe.

Aldous Huxley

OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. **Acesso e uso da informação em telecentros:** um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador. 2008. 156 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia.

RESUMO

O acesso à informação disponibilizado na rede mundial exige o uso de tecnologias que se mostram inacessíveis para o indivíduo de baixa renda em países como o Brasil. O uso compartilhado dos recursos tecnológicos se apresenta como uma estratégia viabilizadora da infoinclusão. A partir desse contexto, buscou-se estudar e analisar o acesso à informação em telecentros localizados em Salvador, Bahia, que são patrocinados por programas de responsabilidade social empresarial. A investigação se deu por meio de um estudo de casos múltiplos em quatro telecentros, utilizando-se de entrevistas semi-estruturadas com coordenadores e usuários, e da observação direta, em particular na utilização do computador para o acesso à informação pelos usuários. A análise dos dados, através de abordagens qualitativas e quantitativas, apoiou-se nas categorias: recursos disponibilizados, conteúdos, capacitação e sustentabilidade. Os resultados mostraram que os recursos físicos disponibilizados ficam aquém da demanda existente nas comunidades de baixa renda; a sustentação do telecentro é garantida pelo período de apoio das empresas e estes não desenvolvem práticas para sua sustentabilidade. Da parte do usuário, percebe-se o interesse por informações relacionadas com trabalhos escolares, notícias e procura de emprego. Os usuários usam as ferramentas de busca e de navegação na *web*. Os telecentros não trabalham fundamentados no desenvolvimento das habilidades à competência informacional. O estudo propõe ações integradas voltadas não apenas para fornecer recursos físicos, mas também para desenvolver habilidades e conteúdos relevantes, para que os Telecentros se constituam em espaços de inclusão social.

Palavras-chave: Telecentros. Internet – Aspectos sociais. Informação – Acesso e uso. Responsabilidade social da empresa.

OLIVEIRA, Maria Dulce Paradella Matos de. **Information access and use in telecentres:** a study in low-income communities in Salvador (Bahia, Brazil). 2008. 156 pp. Dissertation (Master's Degree) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia,.

ABSTRACT

Access to the information available in the World Wide Web calls for technologies that are out of reach for low-income citizens in countries such as Brazil. The shared use of technological resources comes up as a strategy rendering informational inclusion feasible. Given such a context, this dissertation aimed to study the access of information in telecentres sponsored by corporative social responsibility programs in Salvador (Bahia, Brazil) through multiple case studies in four telecentros, using semi-structured interviews with coordinators and users, and direct observation, especially in the use of computers to access the information. Data analysis, through qualitative and quantitative approaches, was based on categories as available resources, information content, capacity building and sustainability. The results showed that the available physical resources fall short of demand in existing low-income communities; sustaining the telecentre is guaranteed for the duration of support from business and telecentres do not develop practices for its sustainability. The study also found the interest from users in information related to school tasks, news and job seeking, and the use of web surfing and searching tools was found to be untroubled. The telecentres do not base their work on the development of skills associated with the needed competences to deal with the available information. The study proposes integrated actions aimed at the delivery of physical resources, and the development of skills and relevant content, so that telecentres come to be locus of true social inclusion.

Key words: Telecentres. Internet – Social aspects. Information – Access and use. Corporative social responsibility

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AANOR	Associação de Apoio e Assessoria a Organizações Sociais do Nordeste
AET	Associação Espanhola de Teletrabalho
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CCT	Centro Comunitário de Tecnologia
CDI	Comitê para Democratização da Informática
CDM	Cooperação para o Desenvolvimento da Morada Humana
CEFET-BA	Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia
CEI	Centro de Educação Infantil
CESEP	Centro Suburbano de Educação Profissional
CNCNet	Community Technology Centers Network
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CTC	Community Teleservice Centres
DRT	Delegacia Regional do Trabalho
EIC	Escolas de Informática e Cidadania
FAO	Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FUST	Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações
GESAC	Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão
GIFE	Grupo de Institutos, Fundações e Empresas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICI	Instituto da Ciência da Informação
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDRC	International Development Research Center
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
NTIA	National Telecommunication and Information Administration

OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ONG	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
PID	Pontos de Inclusão Digital
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PRA	Participatory Rural Appraisal
PREAL	Promoção da Reforma Educativa na América Latina e Caribe
PRODEMGE	Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais.
PSI	Programa Sociedade da Informação
RITS	Rede de Informações para o Terceiro Setor
RSE	Responsabilidade Social Empresarial
SECTI	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
SEDES	Secretaria de Desenvolvimento Social
SEI	Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia
SocInfo	Sociedade da Informação
SPSS	Statistical Package Social Science
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TSM	Telecentros de Serviços Multipropósito
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UIT	União Internacional de Telecomunicações
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Gênero	103
Gráfico 2	Faixa etária	103
Gráfico 3	Renda familiar	104
Gráfico 4	Usuários X Escolaridade	104
Gráfico 5	Usuários X Ocupação	104
Gráfico 6	Dificuldades no acesso a informação	118
Gráfico 7	Freqüência de busca por tipo de informação	119
Gráfico 8	Freqüência da recuperação da informação	120
Gráfico 9	Habilidades dos usuários no uso do computador	126
Gráfico 10	Autonomia dos usuários para realizar tarefas	126
Gráfico 11	Dificuldade do entendimento da informação	128
Gráfico 12	Utilidade da informação	128

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Usuários entrevistados por telecentros	103
Tabela 2	Faixa Etária x Nível de escolaridade	105
Tabela 3	Motivos de acesso à informação nos telecentros	117

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Tipos de telecentros	65
Quadro 2	Programas de telecentros em Salvador	76
Quadro 3	Síntese dos fatores de infoinclusão	95
Quadro 4	Recursos disponibilizados nos telecentros	106
Quadro 5	Gestão nos telecentros	111
Quadro 6	Capacitação oferecida pelos telecentros	123

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Telecentros existentes no Brasil por Estado	74
Figura 2	Telecentros existentes na Bahia, por região econômica	75
Figura 3	Tetraedro da infoinclusão	83
Figura 4	Modelo de infoinclusão dinâmica (I2D)	85
Figura 5	Dinâmica das relações acesso e uso da informação	97

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA	23
2.1	PROBLEMA	23
2.2	OBJETIVOS	25
2.2.1	Objetivo Geral	25
2.2.2	Objetivos Específicos	25
2.3	MÉTODOS E TÉCNICAS	26
2.4	UNIVERSO E AMOSTRA	27
2.4.1	Universo da Pesquisa	27
2.4.2	Amostra da Pesquisa	28
2.5	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	32
2.5.1	Procedimentos de Coleta de Dados	34
2.6	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	35
2.7	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	36
3	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	38
3.1	O CONTEXTO DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	38
3.1.1	Inserção Brasileira na Sociedade da Informação	43
3.2	INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E CAPITAL SOCIAL	44
3.3	RESPONSABILIDADE SOCIAL	50
3.3.1	O cenário no Brasil	56
4	TELECENTROS	60
4.1	CONCEITUAÇÃO	61
4.2	EVOLUÇÃO E TIPOLOGIA	62
4.3	O PAPEL DOS TELECENTROS	66
4.4	VANTAGENS E DIFICULDADES	68
4.5	PANORAMA NACIONAL	71
4.6	PANORAMA BAIANO	75
5	DO ACESSO AO USO DA INFORMAÇÃO NOS TELECENTROS	79
5.1	INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	79
5.1.1	Modelo Tetraedro de Infoinclusão	83
5.1.2	Modelo de Infoinclusão Dinâmica	84
5.1.3	A visão de Mark Warschauer	86
5.1.3.1	<i>Recursos físicos</i>	87
5.1.3.2	<i>Recursos digitais</i>	88
5.1.3.3	<i>Recursos humanos</i>	90
5.1.3.4	<i>Recursos sociais</i>	93
5.2	ELEMENTOS PARA ANÁLISE DO ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO NOS TELECENTROS	96

6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	102
6.1	CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS	103
6.2	RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELOS TELECENTROS	106
6.3	GESTÃO DESENVOLVIDA NOS TELECENTROS	110
6.4	CONTEÚDOS	115
6.5	CAPACITAÇÃO	122
7	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	130
	REFERÊNCIAS	137
	APÊNDICE A - Roteiro de entrevista com a coordenação do telecentro	146
	APÊNDICE B - Questionário de pesquisa (usuário do telecentro)	148
	APÊNDICE C - Carta de apresentação	152
	APÊNDICE D - Termo de Confidencialidade	153
	APÊNDICE E - Distribuição de telecentros por bairros de Salvador	154
	ANEXO A - Tipos de telecentros existentes no Brasil e no Mundo	155
	ANEXO B - Computador: Posse e Uso	156

1 INTRODUÇÃO

O mundo mudou, e mudou na direção de valorizar a informação e o conhecimento. Talvez, até por isso observa-se a centralidade da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC). Ao mesmo tempo, mudou a sociedade. Nota-se o aumento do fosso entre as sociedades centrais e as periféricas por dispor de menores condições de acesso a essas tecnologias. (CASTELLS, 2003). Nesse contexto, a temática do acesso e uso da informação e do conhecimento tem despertado o interesse dos estudiosos nas suas múltiplas configurações, situações e fenômenos – cada um em uma determinada ótica – e passou a ter grande importância no mundo atual; por isso, esta pesquisa propôs-se a entender como ocorre o acesso e uso da informação em telecentros de Salvador, com a participação de iniciativas do setor privado, visando descrever e analisar alguns fatores relevantes que contribuem para o acesso e uso da informação nesses ambientes. Especificamente, os telecentros analisados foram os dos bairros de Escada, Lobato, Alphaville e Bairro da Paz.

O interesse pelo tema nasceu da leitura do artigo intitulado *The digital divide in western Europe: problems and prospects*, de autoria de Rod Carveth e de Susan B. Kretchmer, das universidades do Texas e de Baltimore, respectivamente, publicado em 2002, que sugere a parceria público/privado como a política mais efetiva para inserção da população no acesso às tecnologias de informação e comunicação. A exemplo da Intel, Sun Microsystems e Cisco Systems, respaldadas na responsabilidade social empresarial, disponibilizaram seus funcionários para treinamento a estudantes carentes de *East Palo Alto*, na Califórnia (EUA), dentre outros.

A partir deste artigo, buscou-se outras leituras sobre o assunto responsabilidade social, que despertaram o interesse em pesquisar o que as empresas brasileiras têm realizado no sentido de proporcionar o acesso, dos menos favorecidos às novas tecnologias. Na ocasião, em contato com um dos diretores do Comitê para Democratização da Informática (CDI), tomou-se conhecimento do trabalho que vem sendo desenvolvido no Brasil, por essa instituição, e da participação das empresas privadas nesse projeto.

Nessa mesma época, estava cursando uma disciplina, como aluna especial, do Programa de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, no ICI, da UFBA e supus que um estudo sobre o acesso e uso da informação nesses espaços poderia servir de reflexão, no sentido de tornar visível a importância desses ambientes, com vista ao desenvolvimento das comunidades mais carentes.

A sociedade contemporânea é comumente denominada de “sociedade pós-moderna”, “sociedade do conhecimento” ou “sociedade da informação”. Pensadores como Pierre Lévy (1990), Eric Hobsbawn (1995), Lester Thurow (1998) e Manuel Castells (2003) discutem as mudanças econômicas, produtivas, sociais e culturais que as novas tecnologias estão impondo ao mundo. Embora o termo “sociedade da informação” ainda seja impreciso e de “caráter ideológico”, conforme Nicholas Garnham (2000, p. 139), ele busca expressar as novas configurações socioculturais e econômicas que foram impulsionadas pela convergência tecnológica, iniciada nos anos 70, entre a informática, as telecomunicações e os diversos setores produtivos.

Essa nova era tem projetado o papel estratégico da informação e do conhecimento. Yoneji Massuda (1982) desenha o perfil dessa sociedade emergente. Para ele, a base dessa sociedade é a produção de valores informacionais, intangíveis, em que prevalece a indústria do conhecimento, em substituição aos valores tangíveis. Também para Peter Drucker (1997), o recurso econômico básico dessa sociedade pós-industrial é o conhecimento.

O sociólogo americano Daniel Bell (SANTOS, 1989) propõe um esquema comparativo entre as sociedades pré-industrial, industrial e pós-industrial (sociedade da informação). “Esta última se alicerça na economia

terciária — serviços, saúde, consumo, educação, comunicação — onde a informação e a manipulação do conhecimento assumem papel vital para o desenvolvimento socioeconômico.” (SANTOS, 1989, p. 24).

Dessa forma, um dos grandes desafios sociais contemporâneos é oferecer condições que contribuam para integrar a população menos favorecida ao mercado de trabalho baseado no conhecimento. Essas condições envolvem o acesso à informação e também à capacidade “[...] de aprender e de inovar, fazendo da informação – e da competência informacional, que lhe é intrínseca – vetor indispensável à circulação do conhecimento e a sua apropriação social.” (DEFOWMY, 2007, p. 9).

Os fluxos de informação ampliaram as possibilidades de construção do conhecimento e seu compartilhamento. Aldo Barreto (1999, p. 372) vale-se da metáfora para argumentar sobre os “[...] ritos de viagem da informação como estação anterior ao conhecimento.”

A sociedade assiste ao predomínio da convergência de tecnologias que facilitam o acesso à informação e à expansão das capacidades humanas. O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é apenas a explosão quantitativa e a implosão do tempo de comunicação (LE COADIC, 2004), mas a existência de um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso, o que significa dizer que novos aparatos tecnológicos que hoje permitem o fluxo de informações em grandes volumes, velocidade e alcance são cruciais, porém não respondem a todo o desafio. Implica também em compreender, que o papel da inovação vai além da introdução de novos produtos e processos, devendo contribuir também para o desenvolvimento de novas práticas sociais e novas maneiras de pensar e agir.

Sarita Albagli (2007, p. 10), socióloga, pesquisadora do IBICT, reforça tal posição quando afirma que “[...] o desenvolvimento de um conjunto de tecnologias e inovações relacionadas em especial com as TIC conferiu um novo estatuto à informação e ao conhecimento como fatores de competitividade, hegemonia geopolítica e desenvolvimento socioeconômico.”

Tratar do acesso e uso da informação através das TIC em países onde a miséria ainda é um fato pode parecer contraditório. Não se trata de negar a

ausência de condições mínimas de sobrevivência, mas do reconhecimento de que segundo Silveira (2005, p. 42) “[...] primeiro se erradica um para depois enfrentar o outro é um erro primário”. A miséria é o resultado de vários fatores e envolve a capacidade social de atacá-la de diversas formas. “O distanciamento da sociedade informacional alimenta a exclusão e impede que nossa sociedade se prepare massivamente para os desafios cada vez maiores do mercado de trabalho e da inserção competitiva no atual cenário de mundialização.” (SILVEIRA, 2005, p. 42).

Na contemporaneidade, o afastamento das pessoas das TIC é um fator relevante para a exclusão social. Estudos têm mostrado que o indivíduo mais pobre não consegue sozinho se municiar dos instrumentos de informação e conhecimento, por isso surge à idéia dos espaços comunitários para compartilhamento desses recursos. Esses espaços denominados de telecentros, infocentros, centros comunitários de tecnologia, etc, vêm sendo adotados como alternativa em todo mundo com o objetivo de promover o acesso e a capacitação dos menos favorecidos para o uso das novas tecnologias de informação e comunicação.

No Brasil, 19,6 % da população possui computador, desse percentual as classes “D” e “E” estão representadas por 2,8%. (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2007). O investimento em telecentros é uma estratégia que deve ser utilizada, uma vez que permite o compartilhamento de recursos pela população de baixa renda, porém o processo deve estar além de disponibilizar computadores. Deve ser capaz de capacitar o indivíduo, a saber como utilizar a tecnologia e obter conhecimento com o uso dela.

Diante deste quadro, algumas iniciativas de parceria surgiram entre governos, empresas e representações da sociedade civil, no Brasil e no mundo, como maneira de propiciar a inclusão digital de comunidades excluídas por meio de telecentros comunitários. Assim, o combate à exclusão tecnológica, por meio de telecentros comunitários, pode ocorrer mediante parcerias com as empresas exercendo o papel de empresa-cidadã com responsabilidade social empresarial (MELO NETO; FROES, 1999) e com a

sociedade, por meio de organizações sociais que possuem a percepção do problema e atuam junto à comunidade que expressa o desejo de inserir-se no mundo tecnológico.

Muitos estudiosos, a exemplo de Carlos Afonso (2000), Mark Warchauer (2006) e Luiz Antônio Jóia (2006) e, dentre outros, têm desenvolvido estudos com ênfase em fatores determinantes da infoinclusão através das TIC. Esses autores foram centrais para definir as categorias de análise deste trabalho.

Nesse sentido, o desenvolvimento desta pesquisa decorre não apenas da importância dos telecentros, mas da escassez de trabalhos para analisar esses espaços como elementos de acesso e uso da informação, notadamente no Brasil, demonstrando um descompasso entre as maneiras como esses espaços podem ser aproveitados e o crescimento de iniciativas de implantação de telecentros.

O texto foi dimensionado em sete capítulos. Inicialmente, introduz-se e justifica-se o tema no contexto atual. Em seguida, no capítulo dois, apresenta-se o problema, os objetivos e a metodologia da pesquisa, englobando o método de investigação e o processo de coleta e análise dos dados. Na seqüência é feito um enquadramento teórico e a revisão da literatura.

O terceiro capítulo se inicia com uma abordagem sobre a sociedade contemporânea, enfocando a responsabilidade social empresarial e a informação e o conhecimento como fator de desenvolvimento social.

No quarto capítulo, definem-se os telecentros, sua conceituação, tipologia, perspectiva de inclusão digital, além de descrever o atual panorama nacional e baiano.

No quinto capítulo, analisa-se o telecentro como espaço para inclusão social à luz de alguns modelos teóricos. A partir daí, são apresentados os elementos para análise da pesquisa.

O sexto capítulo apresenta a análise dos resultados desta pesquisa com base nas variáveis das categorias pesquisadas.

Finalmente, o sétimo capítulo refere-se às recomendações a partir do resgate do problema de pesquisa e dos objetivos propostos para chegar às conclusões e sugestões.

2 CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA

Este capítulo trata do problema da pesquisa, dos objetivos, da estratégia metodológica e das técnicas e objetos utilizados para coleta, tratamento e análise dos dados.

2.1 PROBLEMA

Sob o efeito da Constituição de 1988 e segundo uma tendência mundial, sobretudo na década de 90, diversos estudos a respeito da Sociedade da Informação foram realizados no Brasil, sob a iniciativa do governo federal. Dentre esses estudos, pode-se destacar o Programa Sociedade da Informação (PSI) brasileiro, sistematizado e publicado no *Livro verde* que tem o ambicioso objetivo de: integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. A execução do programa supõe o compartilhamento e responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. (TAKAHASHI, 2000).

A responsabilidade social passou a fazer parte da missão das empresas à medida que se fortaleceu a convicção de que o Estado, mesmo em países desenvolvidos, encontra dificuldades para atender às demandas, cada vez maiores da sociedade. Vem crescendo o número de empresas que têm canalizado esforços em ações sociais para a melhoria da qualidade de vida das comunidades, com que se relacionam, e da população em geral.

Muitas dessas ações estão relacionadas com a promoção do acesso à informação através das TIC. O acesso de forma universal e inclusiva pode ser obtido por meio dos telecentros comunitários. Telecentros são um fenômeno relativamente novo e muito importante como *locus* de informação, para as estratégias de desenvolvimento. No entanto, os resultados dos projetos não têm sido muito encorajadores, a despeito da escassez de recurso, da profusão das necessidades não atendidas, existindo poucos estudos a respeito do assunto.

Os programas de telecentros devem ser entendidos como um sistema composto de duas partes: uma parte refere-se à instalação, tecnologia e gestão e a outra parte aos usuários. Visto dessa forma, entretanto, esses componentes serão analisados integrados.

Salienta-se que os telecentros são marcados por uma diversidade de objetivos, configurações físicas, serviços de capacitação para os usuários, oferta de conteúdos informacionais, além de outras características. Como a prática tem demonstrado, a simples disponibilização de computadores conectados à internet, freqüentemente não produz o efeito desejado. O acesso à informação pode não estar atendendo às necessidades dos usuários e pode não estar alcançando os objetivos a que ela se propõe.

Diante do exposto, questionamos: **Como os telecentros de Salvador, inseridos em programas empresariais de responsabilidade social, têm promovido o acesso e o uso da informação? Quais os interesses e as dificuldades dos usuários no que tange à busca da informação, seu entendimento e sua utilidade?**

Sendo esses os problemas que norteiam o estudo, tratando-se de uma pesquisa que busca descrever o fenômeno e as características de um

grupo, ela não levanta *a priori* uma hipótese. Geralmente, naqueles estudos em que o objetivo é descrever determinado fenômeno ou as características de um grupo, as hipóteses não são anunciadas formalmente (GIL, 2002, p. 39). Lakatos e Marconi (1991, p. 161) comungam da mesma idéia sobre hipótese quando afirmam que: “[...] nos estudos de caráter meramente exploratórios ou descritivos seja dispensável sua explicitação formal.”

Quando os problemas ficaram claros pode-se definir melhor e elucidar quais seriam, afinal, os objetivos da pesquisa que, assim, se fizeram apresentar:

2.2 OBJETIVOS

Serão apresentados em dois tópicos, o do objetivo geral e o dos objetivos específicos desta dissertação.

2.2.1 **Objetivo Geral**

Descrever e analisar telecentros que contam com a participação de empresas privadas e que se fundamentam em valores de responsabilidade social, no caso específico o da promoção ao uso e ao acesso à informação para usuários com baixas condições sociais.

2.2.2 **Objetivos Específicos**

- a) Verificar os recursos físicos, a gestão, a capacitação e os conteúdos digitais oferecidos pelos telecentros, visando ao acesso e uso da informação pelos usuários;

- b) Identificar os interesses e as dificuldades dos usuários em relação à busca, entendimento e utilização da informação.

Vê-se que os objetivos almejados exigiram esforços para serem conquistados e, pensando na questão, escolheu-se por articular algumas técnicas de coleta e análise de dados na metodologia.

2.3 MÉTODOS E TÉCNICAS

Para coletar os dados empíricos indispensáveis ao cumprimento dos objetivos desta pesquisa, utilizou-se um estudo de nível descritivo, adotando o método de estudo de casos múltiplos com a realização de técnicas de entrevista junto aos coordenadores dos telecentros e aplicação de questionário com observação direta junto aos usuários.

É do tipo descritivo, classificação adotada por Tripodi e colaboradores (1975, p. 42), para as pesquisas que têm como objetivo descrever determinado fenômeno proporcionando maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Esse tipo de pesquisa, segundo os autores, pode utilizar uma variedade de procedimentos e de coleta de dados, como entrevista, observação participante, análise de conteúdos, etc. para um estudo de um pequeno número de unidades. Lakatos e Marconi (1991, p. 188) ainda acrescentam que “[...] geralmente sem o emprego de técnicas probabilísticas de amostragem.”

Dessa forma, buscou-se descrever, observar, registrar e analisar os fatos e fenômenos ligados aos telecentros a partir da realidade, com a intenção de explicitar aspectos ainda desconhecidos relacionados ao acesso e uso da informação.

O estudo de casos foi selecionado como o método de pesquisa mais adequado por ser a estratégia de pesquisa, segundo Yin (2001), encarada

hoje, como o delineamento mais apropriado para investigação de um fenômeno contemporâneo, o que se aplica, portanto, ao estudo dos processos de acesso e uso da informação nos telecentros, que só pode ser analisado dentro de um contexto da vida real e com pouca possibilidade de controle sobre o evento.

Como a pesquisa envolve mais de um telecentro, trata-se de uma pesquisa de casos múltiplos (YIN, 2001, p. 62-63).

2.4 UNIVERSO E AMOSTRA

Optou-se por uma amostra de quatro telecentros. Os sujeitos participantes foram os coordenadores e usuários dos telecentros. Sabe-se que a amostra é pequena, em termos quantitativos, porém, ao considerar alguns critérios, determina-se que a qualidade da amostra e o rigor da coleta e análise dos dados forneceram suficientes subsídios para a pesquisa.

2.4.1 **Universo da Pesquisa**

Para nortear o universo da presente pesquisa, buscou-se identificar os programas e iniciativas de telecentros existentes na cidade de Salvador – Bahia, tendo sido utilizada as informações divulgadas pelo IBICT, em 2007, que se acham sintetizadas no Quadro 2, localizado no quarto capítulo, intitulado Telecentros (f. 76).

Como se percebe, o IBICT identificou um total de 265 telecentros, distribuídos em 21 iniciativas ou programas. A análise dos dados permitiu a eliminação de 160 telecentros participantes de programas dos governos federal, estadual e municipal. Os telecentros restantes (105) foram

associados à participação de organizações não-governamentais (ONG) e empresas privadas, fundamentados na responsabilidade social.

Nesses telecentros, identificou-se uma população composta por indivíduos com dois tipos de atuação específicos (Coordenadores e Usuários):

- a) coordenadores dos telecentros – grupo constituído pelas pessoas responsáveis pelo telecentro. Esta função é normalmente concentrada em uma pessoa;
- b) usuários dos telecentros – grupo formado pelas pessoas que utilizam os recursos dos telecentros. Normalmente, pessoas residentes no próprio bairro.

2.4.2 **Amostra da Pesquisa**

Considerando a dimensão do conjunto de telecentros associados a programas de responsabilidade social, estabeleceu-se os seguintes critérios para a seleção da amostra:

- a) telecentros situados em comunidades de baixa renda;
- b) telecentros situados em bairros de grande população;
- c) telecentros com mais de dois anos de funcionamento.

Os critérios acima levaram à seleção de quatro telecentros localizados nos bairros de Escada, Lobato, Bairro da Paz e Alphaville. No que tange ao telecentro de Alphaville, cabe esclarecer que ele está situado na área mais pobre que é limítrofe do Bairro da Paz.

Nos contatos iniciais, verificou-se que cada telecentro contava com apenas um coordenador. Assim, definiu-se que seriam realizadas quatro entrevistas individuais, uma com cada coordenador.

Devido à impossibilidade de entrevistar todos os usuários dos telecentros selecionados e da escassez de recurso e tempo, optou-se pelo

método de amostragem que, segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 163), “[...] consiste em obter um juízo sobre o total (universo), mediante a compilação e exame de apenas uma parte, a amostra, [...]”. O critério utilizado foi de acessibilidade. Aqueles que chegavam ao telecentro eram convidados a colaborar com a pesquisa, ficando a seu critério a decisão de participar, ou não. Dessa forma, houve a participação efetiva de 54 usuários distribuídos da seguinte forma: 13 usuários no bairro de Escada, 10 em Lobato, 11 no Bairro da Paz e 19 em Alphaville. Ao considerar alguns critérios, determinou-se que a qualidade da amostra e o rigor da coleta e análise dos dados forneceram suficientes subsídios para a pesquisa.

A seguir, um breve resumo dos telecentros selecionados e dos bairros onde estão localizados.

O telecentro de Escada funciona no Centro Suburbano de Educação Profissional (CESEP) situado na Rua Almeida Brandão, nº. 13, em Salvador. O CESEP é uma organização social de direito privado, sem fins lucrativos e de utilidade pública no âmbito estadual e municipal, registrada no Conselho de Assistência Social. Tem como missão a educação de jovens na faixa etária de 16 a 24 anos, matriculados na rede pública de ensino, oriundos de famílias de baixa renda do Subúrbio Ferroviário de Salvador, e em situação de vulnerabilidade pessoal e social.

O telecentro foi fundado em 2002, e faz parte da rede Comitê para Democratização da Informática (CDI). É mantido com a ajuda financeira da empresa Vale do Rio Doce, que firmou contrato através da empresa de consultoria IGAPE, por três anos. A Vale se responsabiliza pelo pagamento da capacitação dos educadores, transporte, lanche, pagamento de material didático e acesso à banda larga/internet. O público-alvo é a população do bairro de Escada.

O bairro de Escada, antes da Segunda Guerra Mundial, era refúgio da burguesia industrial e latifundiária de Salvador. A partir da década de 50, o bairro foi sendo ocupado por moradores de classe baixa, formando favelas. O bairro fica localizado na área suburbana de Salvador. Nesse bairro, está localizada a primeira igreja erguida com pedras na Bahia. Datada de 1536, a

Igreja de Nossa Senhora da Escada foi refúgio do padre José de Anchieta, e desde 1962 é tombada pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). Nela encontra-se a imagem da padroeira do lugar, que foi esculpida no início do século XVIII e que tem aos seus pés uma escada dourada onde estão dois anjos, justificando o nome dessa localidade. A devoção a Nossa Senhora da Conceição da Escada sobrevive há mais de 470 anos, e é festejada com procissão, missa festiva e novena. Uma placa colocada na parede lateral da capela informa: “Aos 16 de abril de 1638 aqui desembarcaram forças holandesas ao mando do Príncipe de Nassau”. Nesse bairro também está a Biblioteca Comunitária Paulo Freire, que atende à boa parte do subúrbio ferroviário (FUNDAÇÃO GREGÓRIO DE MATTOS, 2008). De acordo com o *Atlas do desenvolvimento humano da região metropolitana de Salvador* (COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA, 2006), em 2000, a população total era de 31 936 e possuía 8 106 domicílios.

Em Lobato, a pesquisa foi realizada no telecentro localizado na Associação de Apoio e Assessoria a Organizações Sociais do Nordeste (AANOR), situado na Rua do Amparo, nº 273. Esse telecentro foi implantado em 2005, como parte do programa federal da Rede de Informações para o Terceiro Setor (Rits) – ONG voltada para o fortalecimento das organizações da sociedade civil e dos movimentos sociais – que manteve um contrato por dois anos e seis meses. Com o fim do contrato, a AANOR assumiu o telecentro, em outubro de 2007.

A AANOR é uma ONG mantida com a ajuda financeira da Petrobras, mas está buscando outras empresas para compartilhar da manutenção do telecentro. O acesso à internet banda larga continua sendo pago pelo governo federal. O público-alvo são os moradores do bairro de Lobato, atendendo a jovens e adultos.

O bairro do Lobato fica situado na área suburbana de Salvador, compreende os núcleos de Alto do Cabrito e Boa Vista do Lobato, além do núcleo do Lobato, propriamente dito. Está localizado na falha geológica de Salvador, ao norte do bairro de São Caetano, atravessado pela Avenida

Suburbana e pela Linha Férrea Federal. Possui uma das mais belas vistas de Salvador para a enseada dos Tainheiros, na Ribeira. O bairro ficou conhecido nacionalmente como o local onde foi descoberto o primeiro poço de petróleo brasileiro na década de 40, no período da campanha getulista *O Petróleo é nosso*. A população é de baixa renda e o maior meio de sobrevivência é a pesca de mariscos para vender ou consumir (FUNDAÇÃO GREGÓRIO DE MATTOS, 2008). Segundo o *Atlas do desenvolvimento humano da região metropolitana de Salvador* (COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA, 2006), em 2000, a população total era de 18.193 e possuía 4.559 domicílios.

O telecentro Bairro da Paz funciona no Centro de Educação Infantil Nossa Senhora da Misericórdia (CEI), localizado na Rua da Nossa Sra. da Paz, s/n; foi fundado em 30 de setembro de 2004, através de uma parceria do CDI com a Coelba e a Cooperação para o Desenvolvimento da Morada Humana (CDM). Hoje, é mantido pela Santa Casa da Misericórdia, instituição que trabalha em vários ramos de atividade: hospitais, cemitério, além do Campus da Pupileira, que possui uma igreja e um salão de eventos atualmente muito alugado para casamentos e outras festividades.

O Bairro da Paz, situa-se nas proximidades da Av. Luis Viana Filho – Av. Paralela – zona norte da cidade do Salvador. Sua ocupação começou em 1982, inicialmente com 1.230 famílias, se consolidando ao longo da década de 80. O processo de ocupação foi marcado pela disputa dos moradores junto ao governo, culminando em diversos enfrentamentos com a polícia, que fazia do local um verdadeiro campo de batalha. Surge então o primeiro nome do bairro: Malvinas, uma analogia a Guerra das Malvinas entre Inglaterra e Argentina. Depois de muito trabalho da comunidade no intuito de melhorar sua imagem e de receber algumas poucas melhorias, foi rebatizado de Bairro da Paz. É um bairro com população altamente carente e com alto nível de exclusão social. (FUNDAÇÃO GREGÓRIO DE MATTOS, 2008). Em 2000, a população total era de 29.153 e possuía 7.593 domicílios, de acordo com o *Atlas do desenvolvimento humano da região metropolitana*

de Salvador (COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA, 2006).

O telecentro de Alphaville funciona no Centro de Convivência e Aprendizado de Alphaville na Rua Tamburuji s/n, Paralela, faz parte da rede Comitê para Democratização da Informática (CDI), foi fundado em março de 2005 por meio da parceria da Fundação Alphaville, da Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES) e do CDI. A Fundação Alphaville doou os recursos para implantação e manutenção do telecentro, a prefeitura cedeu o espaço, e o CDI participou da implantação e treinamento dos educadores. Oferece cursos de informática básica aliados a temas de cidadania

O bairro de Alphaville é um bairro novo, fica localizado na Avenida Paralela, junto ao Bairro da Paz. Existe uma parte composta de comunidade de baixa renda, no final do Bairro da Paz. A outra parte, que ainda não estava ocupada, está em amplo desenvolvimento, com vários condomínios de luxo em fase de construção. Em 2000, a população total era de 5 043 e possuía 1.194 domicílios, conforme o *Atlas do desenvolvimento humano da região metropolitana de Salvador* (COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA, 2006).

2.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foram utilizados: roteiro para entrevista com os coordenadores e questionário para aplicação junto aos usuários.

Com os coordenadores dos telecentros foi realizada entrevista a partir de um roteiro (APÊNDICE A) estruturado em 4 partes conforme segue:

- a) quanto à gestão do telecentro — procurou-se definir se o telecentro faz parte de alguma rede, a relação com a entidade mantenedora e medidas para promover a auto-sustentabilidade.;
- b) quanto aos recursos oferecidos — procurou-se verificar quais os recursos físicos, a disponibilização desses recursos para os

usuários e os tipos de exigência e limitações para uso amplo dos recursos.

- c) quanto às ações para promoção de capacitação — tipos de treinamento e cursos oferecidos;
- d) quanto à oferta de conteúdo — procurou-se identificar quais os conteúdos ofertados e as medidas adotadas para disponibilizar informações de interesse da comunidade

O modelo possui 26 perguntas. Não há identificação pessoal do coordenador, apenas identificação institucional.

Com os usuários dos telecentros, optou-se pela aplicação de questionário conforme modelo indicado no APÊNDICE B. O registro foi efetuado pelo próprio pesquisador, além da observação direta do pesquisador sobre o acesso dos usuários à internet. Entende-se que isso seria necessário por:

- a) representar o meio mais garantido de obtenção de respostas, uma vez que os outros meios têm baixo nível de retorno;
- b) coletar informações de pessoas com qualquer nível de escolaridade;
- c) considerar que os entrevistados têm maior paciência para falar do que para escrever;
- d) garantir o entendimento da pergunta pelo entrevistado e maior flexibilidade nas respostas;
- e) observar o que diz o entrevistado e como diz, verificando possíveis contradições;
- f) estabelecer relação de confiança entre o pesquisador-pesquisado, o que propicia maior variabilidade de informações.
- g) possibilitar validade das respostas (pode ser dado um *feedback* ao entrevistado para verificar se foi isso que a pessoa quis dizer).

O questionário também foi composto de quatro partes, conforme segue:

- a) perfil do entrevistado – definido a partir das seguintes variáveis: idade, renda, escolaridade e ocupação;
- b) acesso do usuário ao telecentro – frequência e cursos de que participou;
- c) habilidades do usuário com o computador;
- d) acesso e o uso da informação pelos usuários – informações de interesse; onde buscar a informação; dificuldade de entendimento e, finalmente, se a informação teve utilidade.

Com o objetivo de validar a adequação do questionário que foi aplicado na entrevista com os usuários dos telecentros, foi realizado um pré-teste. Isso aconteceu na visita ao primeiro telecentro, o do Bairro da Paz, na entrevista com o coordenador. O questionário foi aplicado em uma pequena população escolhida, a fim de verificar possíveis falhas existentes como: complexidade das questões, linguagem inacessível, quantidade inadequada de questões, etc. Destaca-se o apoio recebido do coordenador desse telecentro que acompanhou o pré-teste, sugerindo algumas alterações que foram acatadas e também discutiu a estratégia de aplicação da pesquisa.

2.5.1 Procedimentos de Coleta de Dados

Inicialmente, foi realizada uma visita a cada um dos telecentros selecionados, totalizando quatro visitas previamente agendadas durante o mês de novembro de 2007, para verificar a disponibilidade dos telecentros para efetuar a pesquisa.

Nesse dia, foi entregue uma carta do Programa de Pós-graduação apresentando a mestranda (APÊNDICE C) ao responsável pelo telecentro, explicando o objetivo da pesquisa. Além disso, foi entregue um termo de confidencialidade (APÊNDICE D) contendo nome completo da pesquisadora e contatos.

As entrevistas com os coordenadores dos telecentros foram realizadas pela própria pesquisadora nos meses de novembro e dezembro de 2007, que compareceu em horário previamente agendado com o entrevistado. Quando houve concordância, a entrevista foi gravada. As falas também eram registradas no próprio documento do roteiro da entrevista.

As entrevistas com os usuários aconteceram em visitas da pesquisadora aos telecentros. Foram realizadas três visitas de um turno em cada telecentro, durante o mês de dezembro de 2007, totalizando 12 visitas. As entrevistas com os usuários não foram previamente agendadas. Conforme já foi relatado, o critério utilizado foi de acessibilidade. Aqueles que chegavam ao telecentro eram convidados a colaborar com a pesquisa, ficando a seu critério a decisão de participar, ou não. Despendia-se, em média, 30 a 40 minutos em cada entrevista, cada pergunta era devidamente esclarecida para o usuário e as anotações no questionário eram feitas pelo próprio pesquisador. O número de entrevistas por visita variava em função da quantidade de usuários presentes e com disposição de colaborar. Dessa forma, registrou-se a participação efetiva de 54 usuários distribuídos da seguinte forma: 13 usuários no bairro de Escada, 10 em Lobato, 11 no Bairro da Paz e 19 em Alphaville.

2.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

A partir das informações obtidas, foram criadas as categorias de análise e o banco de dados.

Os dados da entrevista com os coordenadores, devido ao número reduzido – 4 coordenadores – foram armazenados em um banco de dados Excel.

Para o processamento dos dados da pesquisa com os usuários, foi utilizada a ferramenta *Statistical Package Social Science (SPSS)*, versão 15.0, *software* indicado para obtenção de dados estatísticos, a partir de análises

descritivas e de frequência das ocorrências. Inicialmente, construiu-se uma “máscara” do questionário, lançando-se as perguntas e alternativas de respostas. Como a maioria das perguntas oferecia a possibilidade de variáveis múltiplas, as alternativas de cada pergunta constituíram-se, desse modo, em variáveis de análise, perfazendo um total de 95 variáveis. O lançamento dos dados foi realizado em um único procedimento, uma vez que a pesquisa já havia sido concluída e o banco de dados SPSS estava finalizado.

2.7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Dentre as principais dificuldades encontradas neste estudo estão:

- a) a seleção dos telecentros que seriam representativos, de acordo com os critérios preestabelecidos, já relatado na seção 2.2.2 Amostra da Pesquisa. Durante o período inicial da pesquisa foram feitos vários contatos com alguns telecentros que preenchiam os requisitos, o que resultou em insucesso por indisponibilidade dos coordenadores, devido a outras prioridades em curso como reestruturação do telecentro e viagens. Despendeu-se algum tempo até encontrar os quatro telecentros que se dispuseram a colaborar.
- b) foi necessário um número de visitas superior ao que tinha sido programado para entrevista com os usuários, devido ao critério de acessibilidade. Na maioria das vezes, foi necessário permanecer uma tarde inteira aguardando a chegada de usuários com disponibilidade em colaborar.
- c) a exigüidade do tempo que se dispõe para uma pesquisa de mestrado impossibilita uma maior imersão do pesquisador na situação natural o que poderia acrescer o número de entrevistados e maiores ganhos de conhecimento.

A despeito de todas essas dificuldades, o volume, conforme Tabela 1, localizada no sexto capítulo (f. 103), e a qualidade das respostas foram suficientes para atender aos objetivos da pesquisa, além de possibilitar a percepção de uma série de características interessantes sobre essas iniciativas pontuais.

3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este capítulo apresenta os fundamentos teóricos das ações de responsabilidade social, enquanto elemento de desenvolvimento, e a sua configuração no contexto empresarial brasileiro contemporâneo.

Inicialmente, discute-se, à luz dos aspectos característicos da sociedade contemporânea, os conceitos imbricados de informação e conhecimento, como elementos constitutivos do capital social, para, em seguida, apreciar-se a responsabilidade social.

3.1 O CONTEXTO DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A inexorabilidade e a constância da mudança nos ambientes físico e social são fenômenos constatados desde a Antiguidade, como atestava Heráclito (540 aC — 470 aC)¹. Ao longo da história da humanidade, as mudanças têm sido associadas, entre outros fatores, a maior ou menor presença da tecnologia na vida diária das pessoas.

Nas últimas décadas do século XX, a vida em sociedade transformou-se, de forma profunda e mais rápida do que nos períodos anteriores, deixando atônitos os historiadores e analistas. Ao lado da velocidade em que ocorrem, as mudanças se manifestam em dimensões distintas da vida social,

¹ Dramaturgo e filósofo grego, que afirmava ser impossível banhar-se duas vezes nas mesmas águas de um rio (interpretação nossa). Mas recentemente, os poetas Lulu Santos e Nelson Motta na música *Como uma onda*: “Nada do que foi será/ De novo do jeito que já foi um dia/ Tudo passa/ tudo sempre passará [...]” reafirmando o que disse Heráclito.

e, interagindo sinérgica e globalmente, de forma nunca antes presenciada, confluem para destruir ou alterar valores estabelecidos e projetar novas centralidades nas esferas econômica, produtiva, política e culturais.

Entre outros elementos centrais, destacam-se a informação, o conhecimento e as tecnologias associadas, cuja forte presença tem levado importantes autores a posicioná-los na gênese de uma nova forma de convivência e comportamento social, que tem recebido denominações como Sociedade em Rede, Era da Informação e Sociedade do Conhecimento, entre outros.

Autores como Daniel Bell, Herbert Schiller e Alvin Toffler aceitam, sem qualquer dúvida, a predominância da informação e do conhecimento nos processos econômicos da vida humana. (WEBSTER, 2002).

Toffler (apud WESBSTER, 2002, p. 23), denominou a nova configuração, marcada pela revolução da informação, de *Terceira onda*, que sucede à *Primeira onda*, “[...] desencadeada há dez mil anos pela descoberta da agricultura [...]”, e a *Segunda onda* provocada pela Revolução Industrial. Bell (1977, p. 516) deixa implícito quando afirma que: “A sociedade pós-industrial é uma sociedade de informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens”. Em outro trecho da mesma obra, reforça essa denominação ao enunciar: “[...] a sociedade pós-industrial representa o aparecimento de novas estruturas e princípios axiais: uma sociedade produtora de bens transformada em sociedade de informação, ou erudita [...]”. (BELL, 1977, p. 516, 538)

Nem todos os pesquisadores, no entanto, concordam incondicionalmente que a informação e o conhecimento alteram substancialmente os valores básicos a ponto de caracterizar uma nova forma de sociedade. Nicholas Garnham (2000), por exemplo, considera que o discurso do impacto da informação e da tecnologia tem caráter mais ideológico do que substância concreta, enquanto Castells e Frank Webster posicionam-se mais cautelosamente.

Segundo Castells (1999), existem aspectos reforçadores da visão de uma nova forma Social, e o termo informacional seria o mais preciso para designar uma sociedade que sucederia à sociedade industrial, pois:

[...] o termo informacional indica o atributo de toda uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão de informação se tornam às fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas sugeridas [...]. Uma sociedade industrial não é uma sociedade em que há indústrias, mas uma sociedade em que as formas sociais e tecnológicas de organização industrial permeiam todas as esferas de atividade [...]. (CASTELLS, 1999, p.46).

Salienta-se, entretanto, que o autor não concorda com o termo sociedade da informação, mas, no entanto, em uma de suas obras optou pela expressão “A era da informação” e não “A era informacional”.

Para Frank Webster (2002), estamos na sociedade do conhecimento e a questão deve ser analisada segundo as mudanças no trabalho, da economia e da cultura, dando ênfase ao conhecimento técnico. Do ponto de vista desse autor, a importância do conhecimento teórico, associado à inovação, é o argumento mais forte a favor de uma “Sociedade do conhecimento”.

Mesmo os autores discordantes da idéia de que a presença da informação configura uma nova forma de sociedade, a exemplo de Garnham (2000), admitem que existem mais informações, e que elas passaram a transitar mais rapidamente, com o advento das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

Reforçando esse pensamento, para Jambeiro e Silva (2004), a sociedade da informação está alicerçada nessas tecnologias, que se caracterizam pela integração entre a informática e a indústria de equipamentos eletro-eletrônicos e possibilitam o rápido e contínuo fluxo de informações, diminuem as distâncias e relativizam o fator tempo em uma série de atividades humanas.

Deve-se destacar que, nesta Dissertação, opta-se pelo termo “Sociedade da Informação” devido à larga aceitação por pesquisadores, por

ter sido adotado pelo governo federal ao designar seu Programa Sociedade da Informação (SocInfo) (TAKAHASHI, 2000), e também pela UNESCO, que vem disseminando essa expressão no mundo, através da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação.

Dessa forma, a expressão Sociedade da Informação refere-se a um modo de desenvolvimento social e econômico em que a aquisição, o armazenamento, o processamento, a valorização, a transmissão, a distribuição e a disseminação de informação desempenham um papel central na atividade econômica, na geração de novos conhecimentos, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida e na satisfação das necessidades dos cidadãos. Trata-se do reconhecimento da informação e do conhecimento como recursos estratégicos, da mesma maneira que a combinação de energia, recursos naturais e tecnologia mecânica foram instrumentos transformadores da sociedade industrial. (BELL, 1977).

A informação está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento do computador durante e na pós-Segunda Guerra (KUMAR, 1997) e dois pontos aparecem como determinantes para a Sociedade da Informação: a computação e a comunicação, os quais são diretamente ligados, segundo o autor, a dois objetos tecnológicos: o microcomputador e a internet.

A partir de uma rede de comunicação, estabelecida nos anos 60, para uso militar e acadêmico, a internet disseminou-se e vem-se impondo como um importante ambiente de suporte econômico e social, imprescindível para a democratização e o acesso à informação. De acordo com Ronca e Costa (2002), além de estar se tornando no grande canal de circulação de informação, tem chances de tornar-se o espaço comum do conhecimento.

A informação em rede, entretanto, apresenta duas possibilidades opostas: a oportunidade de desenvolvimento através do acesso à informação e o agravamento da exclusão social daqueles que não têm acesso às TIC e aos conteúdos disponibilizados através delas.

Para Warschauer (2006), a inclusão social depende da apropriação das novas tecnologias. Políticas de inclusão social apoiadas pelas TIC surgem em diversos países, como iniciativas para assegurar o

desenvolvimento sustentável, o combate à pobreza e à redução das desigualdades. O tema assume importância e motiva a realização de fóruns mundiais, a exemplo do World Summit on the Information Society (Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação), em Genebra (Suíça), em 2003, e em Túnis (Tunísia), em 2005, que debatem as diversas formas de estreitar as relações entre os países para alcançar o seguinte objetivo comum: a inclusão das pessoas nas TIC e como consequência a redução das diferenças sociais.

Desde a década de 90, assiste-se a diversas decisões políticas visando o estabelecimento da Sociedade da Informação. Mas “[...] a necessidade de se configurar uma política de informação nos moldes requeridos pela Sociedade da Informação não foi reconhecida.” (AUN, 2001, p. 58).

Durante dois anos, a sociedade civil internacional investiu esforços significativos na preparação da primeira fase da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, a qual se realizou no ano de 2003, em Genebra, na Suíça, com a participação de 175 países, além de 50 chefes de Estado e Governo. A proposta da Cúpula foi “[...] desenvolver uma visão de uma sociedade global e de maneiras de realizar essa visão pelo uso de tecnologias da informação e comunicação. Tais tecnologias, desde que bem aplicadas, têm o potencial de contribuir para a solução dos problemas mais urgentes do planeta.” (FATHEUER, 2004, p. 8).

No entanto, a contribuição da sociedade civil não foi suficiente para influenciar o processo, e as negociações oficiais relutaram em considerar as propostas fundamentais. Além disso, os governos não conseguiram concordar sobre as necessidades para superar o abismo digital.

Houve pelo menos algum avanço em Genebra, na medida em que foram promovidas novas ações políticas participativas e,

[...] foi aceita uma abordagem com múltiplos atores pela inclusão de todos os interessados, tanto ao setor privado quanto a sociedade civil. A proposição, segundo a qual a sociedade da informação deve ser inclusiva implica que os meios para atingir esse fim também devem ser inclusivos (FATHEUER, 2004, p. 10).

Dessa forma, fica evidente a importância da parceria entre governos, empresas e representações da sociedade civil para a promoção da infoinclusão, ou seja, a inserção dos indivíduos na sociedade da informação.

Na segunda reunião da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, realizada em Túnis, foi aprovado um documento que passou a ser a posição oficial da Unesco quanto à Sociedade da Informação.

3.1.1 Inserção Brasileira na Sociedade da Informação

No Brasil, a internet não teve ainda uma penetração necessária para que se constituísse em elemento de efetiva mudança socioeconômica, uma vez que 67,7 % da população brasileira nunca usou a internet (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2006).

Para acelerar o processo, o governo brasileiro lançou, em 2000, o Programa da Sociedade da informação no Brasil (SociInfo), contendo um conjunto de propostas visando disseminar a adoção e o uso de tecnologias de informação no país, e evitar que se ampliem as desigualdades existentes entre pessoas e regiões. O trecho a seguir, transcrito do *Livro verde* do Programa, evidencia a preocupação com a infoinclusão dos menos favorecidos.

O maior acesso à informação poderá conduzir a sociedade a relações sociais mais democráticas, mas também poderá gerar uma nova lógica de exclusão, acentuando as desigualdades e exclusões já existentes, tanto entre sociedades, como no interior de cada uma, entre setores e regiões de maior e menor renda. No novo paradigma, a universalização de informação e comunicação é condição necessária ainda que não suficiente, para inserção dos indivíduos como cidadãos [...]. Urge, portanto, buscar meios e medidas para garantir a todos os cidadãos o acesso equitativo à informação e aos benefícios que podem advir da inserção do País na sociedade da informação. (TAKAHASHI, 2000, p. 7).

O *Livro verde* admite a criação de centros comunitários voltados para inclusão de pessoas menos favorecidas. É “[...] inegável que eles têm tido um papel de destaque no processo de universalização do acesso à internet.” E “[...] não parece haver dúvida de que suas experiências têm agregado segmentos sociais que dificilmente teriam acesso à rede sem telecentros.” (TAKAHASHI, 2000, p. 34).

De acordo com o cronograma do SocInfo, em novembro de 2000, deveria ter sido lançado o Livro Branco, o que não se concretizou, com o plano detalhado para a execução de um conjunto de ações visando impulsionar a Sociedade da Informação no Brasil, em todos os aspectos: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, comércio eletrônico e desenvolvimento de novas aplicações.

A sociedade da informação somente se tornará uma realidade no Brasil quando a população houver desenvolvido as habilidades necessárias para o acesso e uso da informação que se encontra cada vez mais na internet. (BORGES; SILVA, 2005).

3.2 INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E CAPITAL SOCIAL.

Considerando a valorização da informação, na nova sociedade, é fundamental o entendimento do que o conceito significa, o que se apresenta com muita complexidade e divergências entre os estudiosos.

As definições acerca da informação são diversas e conduzem à necessidade de uma visão interdisciplinar, que abra espaços para enfoques a partir das perspectivas da comunicação, da filosofia, da sociologia, da computação e das ciências cognitivas, entre outras.

Alguns autores identificam a informação segundo as relações informação-conhecimento e informação-comunicação como fundamentais para uma compreensão.

Le Coadic aceita que a informação

É um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte [...]. (LE COADIC, 2004, p.4).

Ajudando a explicar os conceitos que seguem, adota-se a definição de Setzer (1999) para dado como uma seqüência de símbolos quantificados ou quantificáveis. Portanto, uma palavra é um dado. Dados são puramente sintáticos, enquanto informação contém, necessariamente, semântica.

Mandel, Simon e Delyra (1997) argumentam que a informação não é apenas uma representação física, pois “[...] se apresenta de várias formas, e está constituída de duas partes: uma forma de representação, ou seja, dados, e um mecanismo de interpretação [...].” Castells (1999, p. 45), adotando a definição de Porat, também corrobora com o caráter dual da informação: “[...] informações são dados que foram organizados e comunicados”.

Cornelius (2002, p. 24) utiliza a definição de informação nessa mesma linha, convencendo que “[...] o dado e a sua forma de uso, tornam-se informação e esta informação é transferida em um processo de comunicação.” Entende que “[...] a percepção do dado, ou a sua seleção, o torna informação, que por sua vez alimenta e altera a estrutura do conhecimento no receptor humano.”

Para Le Coadic (2004, p. 8-9), conhecimento envolve um passo além:

Nosso estado (ou nossos estados) de conhecimento a respeito de determinado assunto, em determinado momento, é representado por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações: nossa imagem do mundo. Quando constatamos uma deficiência ou anomalia desse(s) estado(s) de conhecimento, encontramos-nos em um estado anômalo de conhecimento. Tentamos uma informação ou informações que corrigirão essa anomalia. Isso resultará um novo estado de conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 64) comungam desse pensamento quando afirmam que “[...] a informação é o fluxo de mensagens, enquanto o conhecimento é criado por esse próprio fluxo de informação, ancorado nas crenças e compromissos de seu detentor.”

Dessa forma, a informação está no domínio do receptor, ou seja, ele é quem define se a mensagem recebida acrescenta algum valor ao estado anterior, estabelecendo sentido e modificando atitudes. A respeito do resultado da interação sujeito, informação e conhecimento, Aldo Barreto (2002, p.1) diz:

[...] se a informação é percebida e aceita como tal, colocando o indivíduo em um estágio melhor de desenvolvimento, consciente de si mesmo e dentro do mundo onde se realiza sua odisséia individual, então essa relação de fato se realizou.

Desse modo, o processo de recepção só é consolidado a partir de informações com valor agregado.

Servindo como ilustração, uma notícia sobre o saldo da balança comercial de um país é, certamente, uma informação perfeitamente clara para economistas, importadores, exportadores e outros envolvidos com o assunto, pressupondo um conhecimento prévio sobre o assunto, enquanto que, para os leigos na matéria, a notícia não passa de dados ou símbolos sem significado.

Corroborando com essa idéia, o trecho abaixo, extraído do livro *Na era do capital humano*, de Richard Crawford, elucida a diferença entre informação e conhecimento:

Um conjunto de coordenadas da posição de um navio ou o mapa do oceano são informações, a habilidade para utilizar essas coordenadas e o mapa na definição de uma rota para o navio é conhecimento. As coordenadas e o mapa são as "matérias-primas" para se planejar a rota do navio. Quando você diferencia informação de conhecimento é muito importante ressaltar que informação pode ser encontrada numa variedade de objetos inanimados, desde um livro até um disquete de computador, enquanto o conhecimento só é

encontrado nos seres humanos. [...] Somente os seres humanos são capazes de aplicar desta forma a informação através de seu cérebro ou de suas habilidosas mãos. A informação torna-se inútil sem o conhecimento do ser humano para aplicá-la produtivamente. Um livro que não é lido não tem valor para ninguém. [...] (CRAWFORD, 1994, p. 86)

A informação e o conhecimento, embora tendo conceitos distintos, são complementares. A informação é “[...] um produto, uma substância, uma matéria.” (LE COADIC, 2004, p. 11) capaz de alterar o nosso estado de conhecimento. Se nenhuma alteração ocorrer no indivíduo, não ocorreu a assimilação da informação e portando não se efetivou a relação informação-conhecimento. (BARRETO, 2002).

Para analisar se a informação possui características que permitam a sua absorção e o entendimento por parte do público-alvo a que se destina, Davenport e Prusak (apud TOMAÉL; ALCARÁ; DI CHIARA, 2005, p. 97) sugerem a observância dos quatro Cs, na construção da informação:

- a) comparação: de que forma as informações relativas a uma situação se comparam com outras situações conhecidas?
- b) conseqüências: que implicações as informações trazem para as decisões e a ação?
- c) conexões: quais as relações do novo conhecimento com o conhecimento já acumulado?
- d) conversação: o que as outras pessoas pensam dessa informação?

Dessa maneira fica determinada a importância do receptor no estudo da interação sujeito e informação.

Aldo Barreto (2002, p. 2) considera a informação capaz de alterar o estado do conhecimento humano e também do grupo social a que o indivíduo pertence: “[...] informações são estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade.”.

No entanto, isso leva a outras reflexões sobre a capacidade de compreensão humana para que essa relação se concretize, que depende da competência e dos conteúdos de informação, além de outros aspectos. Esse assunto será analisado no capítulo 6 desta Dissertação, quando trataremos do acesso e uso da informação.

Considerando que o indivíduo está inserido em um tempo e um espaço, verifica-se que ele é portador de uma determinada cultura, na qual produz seus valores, suas falas e seus sentidos de forma coletiva, ou seja, interage com os demais atores e o ambiente. Davenport e Prusak (1998, p. 121) ressaltam a cultura comum como um aspecto importante para a construção do conhecimento quando afirmam: “[...] quanto mais próximas as pessoas estão da cultura do conhecimento que está sendo transferido, mais fácil é o compartilhamento da troca.”

Para muitos estudiosos, tornou-se evidente que os conceitos antes existentes, a respeito do conhecimento individual de cada componente de um grupo social, então denominado de capital humano, e do capital físico (ativos financeiros), não descreviam plenamente os recursos relativos ao desenvolvimento disponíveis para as pessoas e para as sociedades. Relações sociais e de confiança entre as pessoas de um grupo mostravam-se igualmente relevantes para a coesão e valorização daquele grupo, conformando uma nova forma de valor denominada de capital social.

O conceito de capital social surgiu na década de 1980, quando diversos cientistas, a exemplo de Pierre Bourdieu (1980), James Coleman (1990) e Robert Putnam (1995), dentre outros, consideraram a importância do papel das relações multipessoais como fator de desenvolvimento social humano.

Para Bourdieu (1980), capital social é um conjunto de recursos reais ou potenciais resultantes do fato de pertencer, há muito tempo e de modo mais ou menos institucionalizado, a redes de relações de conhecimento e reconhecimentos mútuos.

Em resumo, o capital social passa a existir quando um grupo de indivíduos com base na relação de confiança, utiliza canais de comunicação

mediadores para, através de troca de informações, construírem um conhecimento coletivo maior que o somatório dos conhecimentos individuais. Entre outros mediadores, as tecnologias de informação e comunicação surgem no cenário, a partir dos anos 70, como elementos mediadores, principalmente os computadores, *softwares* de troca de mensagens e a internet.

Estudos empíricos² realizados na Califórnia e relatados por Warschauer (2006), indicaram que as pessoas com acesso à internet mantinham e desenvolviam redes sociais de contato e apoio na troca de informações mais extensas, tanto dentro como fora da comunidade investigada. Outro estudo³ constatou que os treinamentos, a rede de apoio e os contatos pessoais, realizados em centros comunitários de informática, foram cruciais para que as pessoas começassem a utilizar o computador, os *softwares* e a internet. Collier (apud WARSHAUER, 2006, p. 213) acrescenta a importância da internet na redução do custo da interação social.

Para Warshauer (2006), as iniciativas para fazer uso das TIC para fomentar o capital social ocorrem em três níveis diferentes, que apresentam algum grau de sobreposição:

- a) o micronível, referente às relações com amigos, parentes, vizinhos e colegas, que proporcionam companheirismo, bens, serviços, informações e oportunidades para o desenvolvimento comunitário. Com o apoio da internet isso pode ser conseguido através de troca de mensagens entre pessoas de interesses comuns.
- b) o macronível que corresponde à comunicação entre os cidadãos e o governo, utilizando a internet e os *sites* de órgãos públicos (portais de governo eletrônico) a exemplo do portal *iBahia*, que fornece informações sobre notícias, empregos, esportes, entretenimentos, etc.

² Intitulado *Mapping a future for digital connections: a study of digital divide in San Diego Country*, 2001. Disponível em: <http://www.sdrta.org>.

³ De autoria de L. Stanley, *Beyond access*, 2001, OccasionalPaper (San Diego: UCSD Civic Collaborative, 2001)

- c) o mesonível que equivale à associação de organizações de interesse comum, que dão às pessoas oportunidades de estabelecer alianças, criar obras conjuntas e defender coletivamente os seus interesses.

No entanto, essa visão tecnocêntrica é contestada, parcialmente por alguns estudiosos, a exemplo de R. Putman, (apud WARSHAUER, 2006, p. 215) que considera que se a comunicação *on-line* suplantar a comunicação face a face, ela pode enfraquecer o capital social e N. H. Nie e L. Erbring (apud WARSHAUER, 2006, p. 215) que afirmam que quanto mais tempo as pessoas passam *on-line*, mais perdem contato com seu ambiente social. Entretanto, segundo WARSHAUER (2006), a maioria dos sociólogos adota um ponto de vista mais equilibrado, pois entendem que o poder associativo através da internet, para suplementar o capital social, não é suficiente, sendo necessária a combinação da internet com outras formas de interação, especialmente quando se trata de grupos com baixa escolaridade e baixa renda.

É reconhecido como fator complicador, o uso das TIC para aumentar o capital social, em países onde a população de baixa renda não tem condição de sustentar o uso de computadores em domicílio. Esse problema tem sido atacado através de centros comunitários, oriundos de parcerias entre a comunidade, o governo, as empresas privadas, fundamentadas na responsabilidade social, e as organizações do terceiro setor.

3.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A crise do *Welfare State*⁴ e o declínio da capacidade dos Estados de investirem em programas sociais, que garantam a qualidade de vida da população, têm levado a sociedade a buscar soluções para seus problemas.

⁴ “Estado do Bem-Estar Social” Configuração de atuação dos Estados que assumiu novas formas de suprir necessidades da sociedade.

No que tange às empresas, o combate à desigualdade social se apresenta como uma oportunidade de concretizar o discurso de responsabilidade social empresarial (RSE).

A postura de Empresa Cidadã (MELO NETO; FROES, 1999) pode carrear um diferencial competitivo para as empresas, possibilitar o desenvolvimento e o crescimento de seus lucros e melhorar a imagem empresarial perante as, cada vez mais enfáticas, cobranças da sociedade. A relação com a comunidade gera o reconhecimento e a admiração dos consumidores, tanto quanto a qualidade dos produtos e serviços (BUENO, 2003). Uma nova atitude, em relação à RSE começa a surgir, por parte das empresas, ajustando-se a noção de mais uma estratégia de negócio. (GRIFFIN, 2000)

O conceito da Responsabilidade Social Empresarial está em processo permanente de evolução. Para melhor caracterizá-lo, vincula-se ao conceito histórico de cada época, levando em consideração a ação das empresas e a interpretação atribuída pela sociedade.

Segundo Donna Wood (1990), a retrospectiva da evolução é vista em quatro momentos.

No primeiro momento, localizado no período do feudalismo na Europa, o compromisso das organizações produtivas vigentes era com Deus, a igreja e o povo. Desta forma, os donos da terra e alguns comerciantes locais eram os responsáveis pela educação dos pobres, construção de hospitais e promoção dos artistas locais.

No segundo momento, com o florescer do mercantilismo (século XIII-XV), o compromisso das organizações, na Europa, passou a ser com a expansão econômica e o fortalecimento do Estado-nação. O comércio com os continentes era a principal maneira de enriquecimento do Estado e as empresas contribuíam para as expedições exploradoras, com o pagamento de impostos, ou através de financiamento direto. A exemplo da expedição de Vasco da Gama, bancada por comerciantes e banqueiros florentinos, que queriam uma alternativa à rota do Oriente, dominada por turcos e árabes com o apoio da rival Veneza.

A terceira fase, que vai da industrialização e se estende até a década de 1980, o foco das empresas passou a ter uma importância muito grande no lucro, na produção, na eficiência e no aumento de produtividade. Nesta fase o interesse convergia para o aumento de capital, servindo exclusivamente aos anseios dos proprietários. Esse período foi caracterizado pela exploração do trabalho.

Nesta fase, o resultado financeiro servia aos proprietários, mas começou a surgir, principalmente nos países anglo-saxônicos, praticantes do protestantismo, as primeiras preocupações com o serviço à sociedade. (WEBER, 1994)

O quarto e último período é o pós-industrial. Na opinião de Wood, que pauta suas observações tendo como cenário a realidade norte-americana, os movimentos de protesto dos anos 1960 e 1970 a favor dos direitos civis, feminismo e preservação ambiental, tiveram origem na perda da confiança nas empresas e no governo. Daí tem início o repensar das empresas para o atendimento dos interesses de vários grupos da sociedade envolvidos com ela. A preocupação passa a não ser unicamente com os acionistas.

Esses quatro momentos de Wood (1990) mostram que, enquanto no feudalismo a acumulação de riqueza não era bem vista, no período da industrialização era muito valorizada. Em meados do século XX, a poluição dos rios e a exploração dos trabalhadores eram vistos como ônus ao desenvolvimento, duramente criticados, demonstrando que a sociedade estava exigindo mais comprometimento social por parte das empresas.

Reforçando esse pensamento, Elvira Ventura (2003) coloca o movimento atual pela responsabilidade social como mais um deslocamento do capitalismo, para garantir a sua própria sobrevivência, diante das críticas ao processo de acumulação de riquezas, praticado até então pelas empresas.

No caso da responsabilidade social, o movimento surge como resultado da crítica à forma pela qual as empresas se relacionam com a sociedade tirando dela (dos seus recursos) seu lucro, para acionistas e controladores, mas pouco

beneficiando-a ou até causando-lhe danos. Em resposta, o movimento pela responsabilidade social (re)cria provas e dispositivos que, ao operar um deslocamento, desmantela a crítica. (VENTURA, 2003, p. 27)

Fernando Tenório considera que a responsabilidade social surgiu efetivamente no início do século XX, e procura analisar o conceito sob a ótica da sociedade industrial e pós-industrial. Segundo Tenório (2004, p.14), “[...] a abordagem da atuação social empresarial, surgiu com o esgotamento do modelo industrial e o desenvolvimento da sociedade pós-industrial.” Por esse motivo, pretende-se aprofundar o tema no limite histórico que vai do início do século XX até os dias atuais.

Assim, considera-se que a abordagem da atuação social empresarial surgiu no século XX, com o filantropismo. Em seguida, com o desenvolvimento da sociedade industrial, o conceito evoluiu, passando a ser incluído no plano de negócios das empresas como mais um compromisso com a sociedade.

Para melhor caracterizar o entendimento da responsabilidade social, a análise considerou dois períodos: o primeiro que vai do início do século XX até a década de 1950, e o segundo, da década de 1950 até os dias atuais.

No primeiro período, a sociedade experimentava a transição da economia agrícola para a industrial, caracterizada pela crescente evolução tecnológica e aplicação da ciência na organização do trabalho, com profundas mudanças no processo produtivo. A ideologia predominante era o liberalismo de Adam Smith⁵, baseada no princípio da propriedade e da iniciativa privada. Nesse contexto, a interferência do Estado como agente produtor econômico é entendida como um obstáculo à concorrência, a qual é considerada essencial ao desenvolvimento econômico. Dessa forma, o Estado fica responsável pelas ações sociais, pela promoção da concorrência e pela proteção da propriedade. Já as empresas deveriam buscar o lucro, a geração

⁵ Adam Smith (1723-90), considerado o teórico dessa nova economia do início da sociedade industrial, marcada pela mecanização. A riqueza decretará definitivamente a superioridade da indústria sobre agricultura, da mais-valia sobre a renda, da moeda sobre a troca, do egoísmo sobre a caridade Di Masi (2000, p.121).

de empregos e o pagamento de impostos. Essa era a forma que elas exerciam a função de responsabilidade social.

Segundo Tenório (2004, p. 16),

O objetivo de maximização do lucro estava presente em todos os processos empresariais, entretanto, o liberalismo não estimulava a prática de ações sociais pelas empresas e até as condenava, pois entendia que a caridade não contribuía para o desenvolvimento da sociedade.

A responsabilidade social no início do século XX limitava-se então ao ato filantrópico representado por algumas doações efetuadas por empresários, principalmente nos Estados Unidos, a exemplo da Ford e Rockefeller.

No entanto, apesar da administração científica ter contribuído para o crescimento da produção e acumulação de capital, a industrialização inicialmente ocasionou a precarização da qualidade de vida e problemas ambientais. A partir desse momento, a sociedade começou a mobilizar-se pressionando o governo e as empresas para solucionarem os problemas gerados com a industrialização.

Até a década de 1950, a responsabilidade social empresarial assume a dimensão estritamente econômica, e era entendida como a capacidade da empresa de gerar lucro, criar empregos, pagar impostos e cumprir com as obrigações legais, entre elas, para com os funcionários.

O segundo período começa com o pensamento keynesiano⁶, marcado pela intervenção do Estado na economia, estendendo-se até a década de 1970. A intervenção do Estado provocou uma redução gradual das incertezas do mercado, gerando condições para as empresas investirem em

⁶ Trecho da carta de Keynes a Roosevelt, em 1936, que Singer (2002, p. 14) cita no seu artigo: “Se os países industrializados aumentarem suas demandas domésticas terão seu comércio exterior fortalecido. A demanda pode aumentar com o investimento, pela criação de novos bens de capital. Não é preciso depender nem de queda de preços nem aumento salariais [...] novas medidas governamentais são desejáveis”. Continuando, esse autor diz que “[...] a teoria de Keynes foi aplicada no mundo inteiro dos anos 30 aos 70 do século passado e deu certo. O comando do Estado sobre a economia capitalista garantiu altas taxas de crescimento do produto, da produtividade, do emprego e do salário”.

tecnologia, acumularem capital e consolidarem o modelo de produção em massa. Seus efeitos contribuíram para a consolidação do modelo industrial, com o desenvolvimento da sociedade pós-industrial. A transição do modelo de produção também resultou em mudanças nos valores da sociedade. Segundo Toffler (1995, p. 19), “[...] a sociedade industrial buscava, basicamente o sucesso econômico; já a sociedade pós-industrial busca: o aumento da qualidade de vida; a valorização do ser humano e o respeito ao meio ambiente.”

A partir da década de 1990, o conceito de responsabilidade social empresarial tem sofrido transformações, dando origem ao conceito elaborado pelo *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) (HOLME; ROYAL, 2000), segundo o qual a responsabilidade social empresarial faz parte do desenvolvimento sustentável. Nessa abordagem, o desenvolvimento sustentável é composto pelas dimensões econômicas, ambiental e empresarial. O objetivo é obter crescimento econômico por meio da preservação do meio ambiente e pelo respeito aos anseios dos diversos agentes sociais, contribuindo para uma melhor qualidade de vida da sociedade.

Dessa forma, a base conceitual contemporânea da responsabilidade social está associada aos valores requeridos pela sociedade pós-industrial, e as empresas estão incorporando os objetivos sociais ao seu plano de negócios como forma de integrar a empresa à sociedade.

Uma representação desse conceito é a definição apresentada por Barbosa e Rabaça (apud TENÓRIO, 2004, p. 25)

A responsabilidade social nasce de um compromisso da organização com a sociedade, em que sua participação vai mais além do que apenas gerar empregos, impostos e lucros. O equilíbrio da empresa dentro do ecossistema social depende basicamente de uma atuação responsável e ética em todas as frentes, em harmonia com o equilíbrio ecológico, com o crescimento econômico e com o desenvolvimento social.

No Brasil, segundo Tenório (2004, p. 26), na análise do *Relatório de desenvolvimento humano* elaborado pela Organização das Nações Unidas

(ONU), a discussão sobre o tema está associada à transição de valores que o país atravessa, de *uma* sociedade industrial, onde a responsabilidade social assume conotação econômica, para uma sociedade pós-industrial, na qual há a valorização dos aspectos ligados à qualidade de vida.

A responsabilidade social empresarial possui duas dimensões, uma focando o público interno da empresa, seus funcionários e dependentes, e a outra, focando comunidades carentes, muitas vezes próximas ao local onde a empresa está situada. As principais ações de responsabilidade social interna visam o bem-estar dos funcionários, a exemplo de programas de remuneração, participação nos lucros, assistência médica, odontológica, alimentar, de transporte e investimentos na qualificação e capacitação profissional.

O exercício da responsabilidade social externa corresponde ao desenvolvimento de ações que beneficiam as comunidades carentes. Essas ações podem ser realizadas através de doações de produtos; equipamentos; transferência de recursos para órgãos públicos e ONG; prestação de serviços voluntários para comunidade pelos funcionários da empresa; patrocínio de projetos sociais até a implantação de programas voltados para o desenvolvimento e sustentabilidade da comunidade. Vejamos o panorama brasileiro, neste sentido.

3.3.1 O cenário no Brasil

De acordo com Francisco de Melo Neto e César Froes (1999, p. 89), as ações sociais empresariais no Brasil estão voltadas, principalmente, para a educação, saúde, assistência social e ecologia.

No Brasil, o movimento de responsabilidade social empresarial começou a ganhar força na década de 1990. Instituições como o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), o Instituto Ethos de Responsabilidade Social, a Fundação Abrinq foram criados para enfatizar a

importância das ações sociais para as empresas e a sociedade. Somente agora começam a ser desenvolvidos trabalhos acadêmicos de pesquisa nessa área.

Sobre o que teria acontecido para que as empresas no Brasil se movimentassem na direção de ações de caráter social, Helena Bomeny argumenta:

Entre nós isso é uma novidade, provocada por dois processos simultâneos: as discussões que se desenvolveram em decorrência da redemocratização do país que resultaram na constituição de 1988 – A Constituição Cidadã – a abertura do país à competição internacional. A fusão desses dois processos, um de natureza essencialmente político-social e outro, compreendido na órbita da economia, foi o combustível a que cedesse corpo a uma idéia que, progressivamente, ganha espaço no conjunto das importantes empresas do país. (BOMENY, 2003, p. 2).

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) apresentou uma pesquisa feita em 2000 com empresas cadastradas no Ministério do Trabalho, em cinco regiões do país, com o seguinte resultado: Cinquenta e nove por cento das empresas declararam realizar algum tipo de ação de responsabilidade social, o valor investido foi de R\$ 4,7 bilhões correspondendo a 0,4% do produto interno bruto (PIB) e apenas 6% das empresas fizeram uso do incentivo fiscal para financiar suas ações.

De acordo com pesquisa realizada, em 2001, por Helena Bomeny e Marcela Pronco, como parte do Programa de Promoção da Reforma Educativa na América Latina e Caribe (PREAL), levado a efeito pela FGV, sobre o envolvimento das empresas na melhoria da educação no país, o resultado demonstrou que 51% da amostra de mil empresas consultadas investem em educação. Essa pesquisa foi realizada nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

Este é um dado importante em um país onde, historicamente, a elite empresarial é vista como distanciada de questões de interesse social. Segundo essa pesquisa, o investimento empresarial em educação é recente,

local, de pequeno porte, regular, voltado, em sua expressiva maioria, para a capacitação da própria força de trabalho, gerado e gerido na própria empresa. Apenas 10% desse investimento estava voltado para a comunidade, na forma de ações de responsabilidade social, gerado e gerido, muitas vezes, em parceria com ONG, e instituições públicas.

De acordo com Maurício Fabião (2002), que desenvolveu um estudo sobre responsabilidade social no Brasil, está se tornando uma prática corriqueira entre as grandes empresas a criação de institutos e fundações com a finalidade de profissionalizar os investimentos sociais das mantenedoras, para a comunidade externa. No entanto, essas empresas não possuem tradição no setor social, possuem recursos, mas carecem de experiências. Então, estabelecem parcerias com ONG, as quais acabam atuando como executoras dos projetos sociais das empresas. As ONG até então acostumadas a ignorar o Setor Privado e focadas no Setor Público, fosse para reivindicarem direitos ou para solicitarem patrocínios, começam a estabelecer parcerias com grandes empresas.

Exemplos dessa parceria é uma realidade brasileira: a criação de telecentros comunitários, conforme indica o extenso relatório do Instituto Ethos (CRUZ, 2004), intitulado *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital*.

De acordo com esse relatório além da criação dos telecentros comunitários existem outras formas das empresas contribuírem, entre elas: a doação de computadores, a promoção da capacitação tecnológica, o financiamento de computadores e acesso à internet. Como a inclusão digital não se resume ao acesso físico à tecnologia, as empresas podem auxiliar, também, na criação de conteúdos relevantes para as comunidades onde atuem, na integração do uso desta tecnologia no dia-a-dia das pessoas e no auxílio da adoção do uso do computador nas atividades econômicas desenvolvidas na região, como o pequeno comércio, a pequena propriedade agrícola, o artesanato, a cooperativa e a pequena indústria.

Esse relatório aponta como uma boa alternativa para as empresas, colaborarem com o governo em projetos já existentes. Há programas de

sucesso baseado na parceria entre o governo, as empresas privadas e ONG. Alguns, porém, estão parados. No governo federal há mais de R\$ 3 bilhões que foram arrecadados pelo Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST), ainda não aplicados. As empresas de telecomunicações recolhem mensalmente 1% de seu faturamento, descontados os impostos, para o fundo, que seria aplicado em projetos para levar a internet a escolas, hospitais, bibliotecas e outras instituições.

Aqui no Brasil, conforme o relatório, os programas para inclusão digital são bastante variados e têm como alvo desde as crianças em idade pré-escolar, como é o caso do *KidSmart*, patrocinado pela IBM. Além de programas voltados para jovens, para deficientes físicos, deficientes visuais e pessoas da terceira idade, a exemplo da Prodemge, com o programa Internet Sênior, cujo objetivo é atingir as pessoas acima dos 60 anos. Todos com a preocupação de atingir a população mais carente.

Algumas empresas investem em laboratórios de escolas públicas, oferecendo treinamento em informática para alunos e professores, a exemplo do Bradesco, que mantém 39 laboratórios e da Telemar.

A maioria das empresas, entretanto, se concentra em programas de criação e manutenção de telecentros comunitários em parceria com algumas ONG, a exemplo do Comitê para Democratização da Informática (CDI), que conta com a ajuda de mais de 30 empresas. Essas empresas, normalmente contribuem com doações de computadores, de *softwares* e manutenção dos telecentros. Essa manutenção, normalmente, envolve repasse de recursos financeiros para capacitação e pagamento dos educadores, manutenção dos equipamentos, pagamento de banda larga para acesso à internet.

Algumas particularidades dos telecentros devem ser aprofundadas, o que se intenciona a seguir.

4 TELECENTROS

O acesso e uso da informação através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são considerados, por governos e sociedades, como estratégias para a capacitação de comunidades, visando à redução de desigualdades econômicas e sociais, principalmente em países menos desenvolvidos. De acordo com a Unesco, existe uma correlação entre o acesso à informação, à adoção das tecnologias de informação e comunicação e o desenvolvimento econômico e social. (CAMPAL GARCIA, 2004, p. 1). Entretanto, a difusão de acesso às redes de informação no mundo é bastante desigual. No caso dos países em desenvolvimento, em especial no Brasil, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos constitui-se em uma estratégia de suma importância para ampliar o acesso aos serviços da rede, uma vez que se considere a limitação de ordem econômica da maioria da população. (TAKAHASHI, 2000, p. 34).

Dessa forma, o telecentro surge como uma solução de menor custo para viabilizar o acesso e uso da informação em comunidades de menor poder aquisitivo.

Vários são os termos usados como sinônimos para designar os telecentros. Dentre eles, pode-se citar: *telecottage*, centro comunitário de tecnologia, *teletienda*, oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentro comunitário de uso múltiplo, clube digital, cabine pública, infocentro, *espace numérisé*, *telestuben*, centros de acesso comunitário. (TAKAHASHI, 2000, p. 34). Nesta Dissertação utilizar-se-á o termo “telecentro” de maneira genérica, apesar de alguns autores terem identificado mais de 30 termos que são usadas para se referir a uma gama

de experiências, que têm em comum serem centros de informação e comunicação (COLLE; ROMAN, 1999).

4.1 CONCEITUAÇÃO

As definições encontradas na literatura nacional e internacional baseiam-se em critérios como finalidade, estrutura física e forma de sustentação. Para o International Development Research Center (IDRC), localizado no Canadá, que apóia iniciativas de projetos de implantação de telecentros na África, Ásia, América Latina e Caribe, “[...] telecentro é um local que facilita e incentiva o fornecimento de bens e serviços públicos e privados, baseados em informação e que apóia o desenvolvimento econômico e social local.” (KANFI; TULUS, 1998, p.3). Tem o propósito de dinamizar essas comunidades locais e proporcionar as informações necessárias para seu desenvolvimento educacional, pessoal, social e econômico.¹ (GÓMEZ; HUNT; LAMOUREUX, 1999).

A Unesco (2007) define telecentro como sendo plataformas pertencentes às comunidades que fornecem uma base variada de serviços em informação e informática para fins comerciais e de desenvolvimento baseadas nos conceitos de biblioteca comunitária e centro comunitário de aprendizagem.

A Associação Espanhola de Teletrabalho (AET) oferece uma definição mais restrita com ênfase na estrutura física. Na acepção etimológica o prefixo “tele” tem a mesma raiz que tele-visor, tele-fone, etc, e se aplica principalmente como único denominador comum que parece haver nas diversas definições de telecentro, o uso se apóia nas telecomunicações. Para essa associação, um telecentro é um espaço físico dotado de uma estrutura tecnológica suficiente para permitir diferentes atividades relacionadas com as TIC, tanto presencial como virtual.

Segundo o *Livro verde* da sociedade da informação no Brasil,

O termo “telecentro” tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes. (TAKAHASHI, 2000, p. 34)

Proenza, Bastidas-Bush e Montero (2001, p. 4), da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO), União Internacional de Telecomunicações (UIT)⁷ e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) respectivamente, que estudaram os tipos de telecentros na América Latina e Caribe, afirmam que a característica comum dos telecentros “[...] é que se trata de um local de uso compartilhado, que promove acesso público às tecnologias de informação e comunicação.”

De acordo com essas definições, podemos constatar que eles se propõem a ser algo mais que simples centros provedores de tecnologia, também são centros comunitários culturais, lugares de encontro e pontos de informação para o cidadão.

Para efeito deste trabalho, define-se telecentro com um espaço público para acesso e uso da informação através das TIC, com a finalidade de capacitar comunidades, reduzir desigualdades econômica e social, e promover a cidadania⁸.

4.2 EVOLUÇÃO E TIPOLOGIA

O’Neil (2002) afirma que a criação de telecentros já é considerada um fenômeno internacional. Eles estão, praticamente, em todo o mundo, desde os países mais ricos até os mais pobres. Segundo Águila Obra, Bruque

⁷ A International Telecommunication Union (ITU), com sede em Genebra, Suíça, é uma organização que faz parte do sistema das Nações Unidas (ONU), onde o governo e o setor privado coordenam serviços e redes globais de telecomunicações. Para informações mais detalhadas, consultar o *site*: <http://www.itu.int/home/>.

⁸ As ciências sociais definem cidadania como “processo” constituído por uma rede de relações e idiomas políticos que acentuam a pertença e os direitos e deveres universais em uma comunidade nacional e a considera como um conjunto de práticas políticas, econômicas, jurídicas e culturais que definem uma pessoa como membro competente da sociedade (SOMERS, 1993 apud VIEIRA, 2002).

Câmara e Padilla Meléndez (2002, p. 396), a primeira referência sobre telecentro na literatura internacional surgiu em 1974, quando o termo escritório satélite foi usado na Califórnia, para atender aos empregados de uma Companhia que residiam em locais distantes do escritório central. Porém, foi na França, em janeiro de 1981, que o primeiro telecentro foi criado para atender ao teletrabalho⁹.

Os mesmos autores asseguram que, com a conotação de “experimento social” localizado em área rural, os primeiros telecentros surgiram em 1985 nos países nórdicos, mais especificamente na Suécia e na Dinamarca, com a denominação de *telecottages*. Em seguida, passaram a ser chamados *Community Teleservice Centres (CTC)*, e a servir tanto às comunidades situadas em áreas rurais remotas como às urbanas de baixa renda.

O êxito das experiências na Suécia e Dinamarca fez com que vários países reproduzissem a iniciativa, haja vista que o modelo se expandiu na Alemanha, Inglaterra, Noruega, na Europa Ocidental e Canadá. De forma similar, esse modelo está sendo adotado em quase toda a América Latina, Ásia e África. (INFOTICS..., 2004).

Na América Latina, Ásia e África, os telecentros são reconhecidos como meios para diminuir ou até mesmo acabar com a exclusão social e usam a denominação de “Telecentros de Serviços Multipropósito (TSM)”. Foram criados para gerar movimentos associativos em rede, centro de informação e cidadania, aprendizagem de informática e conexões à internet. Pode-se destacar o programa Nacional de Infocentros do Chile, implantado em 2001, que se propõe a dar soluções de conectividade a pessoas e empresas dos setores menos favorecidos, além de outros programas. (CAMPAL GARCIA, 2004).

Na Europa, os telecentros são destinados, na sua maioria, a zonas rurais mais distantes, através de pequenos centros informatizados que permitem novas possibilidades de emprego de forma remota e acesso à

⁹ Palavra que significa atividade profissional realizada distante fisicamente do local convencional de trabalho, ou seja, da empresa contratante. (TAKAHASHI, 2000, p. 176).

informação. Vale destacar que, dentre os países da Europa, a Espanha tem se destacado desde 2001, como o país onde a criação de telecentros tem crescido em ritmo bastante acelerado. (CAMPAL GARCIA, 2004).

Nos Estados Unidos, o Playing2Win (P2W) nascido na década de 80 no bairro do Harlem, em Nova York, foi o primeiro Centro Comunitário de Tecnologia (CCT). O P2W deu início a duas décadas de liderança para diversas iniciativas americanas, incluindo a Community Technology Centers Network (CNCNet), órgão coordenador de mais de 500 CCT norte-americanos. Ele oferece além de cursos tradicionais de tecnologia como “Computadores e internet para principiantes” ou “Práticas de Microsoft Office”, cursos para adultos e jovens baseados em temas e projetos, e não em aplicações específicas de informática. O objetivo do Centro, de acordo com seu diretor, Rahsaan Harris, é permitir que os moradores do Harlem desenvolvam habilidades em multimídia, enquanto se dedicam a projetos de importância social e econômica para a comunidade. (WARSCHAUER, 2006).

Para os estudiosos de telecentros, a sua configuração depende muito dos objetivos, da localização, das necessidades e disponibilidade de recursos de cada iniciativa e de cada país, dentre outros fatores. Essas características podem variar de país para país, dentro de uma mesma região e até na mesma cidade.

Águila Obra, Bruque Cámara e Padilla Meléndez (2002) consideram que existem dois tipos de telecentros na perspectiva econômica: os telecentros com objetivo social, que fornecem serviços a comunidades menos favorecidas e os telecentros com objetivos econômicos, que são os voltados para o teletrabalho, cuja principal finalidade é a redução de custos evitando o deslocamento de trabalhadores para as grandes cidades.

Existem outros tipos de experiências relacionadas com o acesso público às TIC, por exemplo, os *cybercafés*. São instalações que oferecem uma combinação de serviços de computação, conectividade e alimentação, e tem por finalidade gerar lucro para seus proprietários, não oferecem orientações relativas às aplicações ou ao uso das informações acessadas, e normalmente estão situados em grandes cidades sendo cobrado dos

usuários pelo tempo de uso. Com características semelhantes, existem as *lan-houses*, salas de jogos onde as pessoas usam mais, com o objetivo de disputar torneios eletrônicos.

Proenza, Bastida-Bush e Montero (2001, p. 13) desenvolveram um estudo das principais experiências de telecentros na América Latina e Caribe para atender as ações do Departamento de Desenvolvimento e Sustentabilidade do Banco Interamericano (BID). Esse estudo apresenta uma classificação dos telecentros, segundo seu tipo, serviços oferecidos e gestão administrativa. O Quadro, a seguir, permite identificar as diferenças e semelhanças existentes nos vários tipos de telecentros.

TIPO	SERVIÇOS	GESTÃO
Comercial	Os mais básicos oferecem acesso à internet e impressão de documentos. Quando possuem cafeteria e bar são chamados de cybercafés.	Empresa Privada
Franquia	Oferece serviços de maior qualidade, conexão mais rápida. Melhor ambiente e mais comodidade	Empresa Privada
ONG	Observa-se uma grande variedade de serviços oferecidos: dependendo da instituição promotora, pode oferecer acesso à internet, cursos de informática e realização de atividades de desenvolvimento da comunidade.	Organizações não-governamentais. (depende de doações e alianças com empresas privadas para computadores e licenças de software)
Universitário	Disponibilização de laboratório de informática para os estudantes e público em geral, possibilitando cursos de computação e apoio técnico.	Universidades
Escolar	A escola abre as portas para a comunidade, em horário fora de aula. Os serviços são variados (internet, e-mail, preparação de conteúdo).	Escolas
Municipal	Em princípio, oferece uma variedade de serviços (públicos e privados).	Município em aliança com outros órgãos e empresas privadas
Polivalente	Rural: Acesso à internet, correio eletrônico e serviços agregados. Cabine telefônica, venda de material de trabalho e papelaria, café, curso de capacitação, Centros de serviços e de cidadania (SAC). Na Bahia e outros estados do Brasil, oferecem serviços públicos	Junta administrativa, provedores de serviços e membros da comunidade. Governo Estatal

Quadro 1 - Tipos de Telecentros

Fonte: PROENZA, BASTIDA-BUSH; MONTERO (2001, p.13)

Muitas experiências de telecentros em curso são experiências de várias naturezas, patrocinadas por empresas privadas, fomentadas por ações governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, por ações de organizações não-governamentais (ONG), instituições de ajuda internacionais, iniciativas do meio acadêmico, entre outras.

4.3 O PAPEL DOS TELECENTROS

A partir das definições oferecidas, pode-se extrair quais são os principais objetivos dos Telecentros e quais os recursos necessários para implantá-los.

Para a União Internacional de Telecomunicações (UIT) um telecentro padrão deve ter os seguintes propósitos (OESTMAN; DYMOND, 2001, p. 3):

- a) expandir o acesso baseado em TIC;
- b) estender o alcance de serviços públicos como saúde, educação e serviços sociais;
- c) prover informações de interesse geral para comunidades locais, como informação governamental e de interesse de grupos específicos de negócios locais;
- d) prover acesso à infra-estrutura, suporte à tecnologia e aconselhamento para desenvolvimento de negócios.

Campal Garcia (2004, p. 8), professora da Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca, Espanha, amplia os objetivos do papel dos telecentros permitindo maior aperfeiçoamento e entendimento sobre eles. Para essa autora os telecentros devem:

- a) facilitar a criação de sistemas de informação para a comunidade, destacando a produção e publicação de informação local de maneira continuada;

- b) facilitar o acesso às informações, locais e globais, de interesse dos cidadãos;
- c) democratizar o acesso às TIC e à internet para toda a população;
- d) converter os telecentros em lugares de alfabetização digital, com o fim de fomentar a capacitação contínua da comunidade e universalizar o manejo das TIC;
- e) diminuir a brecha entre os “ricos-informados” e os “pobres-desinformados”;
- f) oferecer serviços à comunidade como: o portal do cidadão, serviços para empresas, bolsas de emprego, anúncios da comunidade local;
- g) gerar novos caminhos para o desenvolvimento local para as pequenas empresas;
- h) servir como lugares de encontros dos cidadãos tanto de forma presencial como virtual por meio do correio eletrônico;
- i) fortalecer a capacidade de interlocução direta da comunidade com a administração local, regional, nacional e internacional.

A lista extensiva de objetivos de Campal Garcia (2004) pode ser atendida através de medidas que contemplam os quatro vértices de Carlos A. Afonso (2000, p. 10)¹⁰, quais sejam:

- a) infra-estrutura de acesso – equipamentos informáticos, infra-estrutura de comunicação de qualidade e facilidades coletivas e individuais para acesso local;
- b) capacitação – treinamento não apenas para usar a mídia digital, mas também para saber configurar, operar e desenvolver serviços na *web*;

¹⁰ Carlos Alberto Afonso, da Rede de Informações para o Terceiro Setor (Rits), foi um dos pioneiros da Internet no Brasil, idealizador do primeiro provedor de serviços de internet no Brasil.

- c) gestão e custeio (sustentabilidade) – viabilização econômica e financeira para garantir a manutenção e atualização dos serviços locais;
- d) conteúdo – desenvolvimento de serviços e sistemas de informação na língua local, democratização de toda informação considerada pública, criação de condições para produção e disseminação de conteúdo local.

4.4 VANTAGENS E DIFICULDADES

Os telecentros estão submetidos a uma série de dificuldades que, só uma vez superadas, nos permitem falar das vantagens de sua existência. A seguir, relata-se algumas aspectos positivos ou negativos, as dificuldades que enfrentam, além de algumas recomendações.

Contribuir para a inclusão social. Os telecentros são reconhecidos como iniciativas para a inclusão digital, com ênfase no uso de computadores. Sobre isso, Tiago Guimarães (ACESSO..., 2003, p. 1) assinala que “[...] os agentes envolvidos (ONG, estados e municípios) não estão organizados para debater o assunto.” referente à inclusão digital; para ele, “[...] o grande equívoco é tratarmos a inclusão digital como democratização apenas da informática, não da informação. O que tem potencial transformador não é a informática, mas a informação [...]”. Colocando em prática esse pensamento, adicionando novas práticas aos telecentros, construindo interfaces computacionais mais amigáveis entre as pessoas e o computador é possível promover, quem sabe, um espaço catalisador de desenvolvimento local, permitindo a inclusão social e o desenvolvimento de verdadeiras comunidades virtuais.

Campal Garcia (2004, p. 10) contribui apontando outras vantagens:

- a) fortalecer a participação em debates sobre políticas públicas para melhorar a administração, convertendo a comunidade em cidadãos ativos;
- b) estabelecer um canal para criação e difusão de conhecimentos locais nas diferentes áreas: educativas, cultural, econômica, entretenimento, etc;
- c) fortalecer a criação de redes temáticas para complementar e reforçar o alcance de conteúdo (vinculados às atividades econômicas e culturais da região);
- d) potencializar o capital humano e social, desenvolvendo conceitos como: a ajuda mútua, cooperativismo, espírito comunitário, disponibilizando espaço para reuniões de associações juvenis, mulheres, trabalhadores locais, etc.

Para Oestman e Dymond (2001), os melhores resultados de telecentros são observados em países desenvolvidos, sendo pouco encorajadores em países em desenvolvimento. Segundo os autores, isso pode ser atribuído aos seguintes fatores: alguns telecentros ainda estão no estágio piloto ou nos primeiros anos de operação. Além disso, o financiamento de telecentros e a escolha apropriada de modelos de implementação são apontados pelos autores. Nesse sentido, Oestman e Dymond (2001) recomendam que para realizar seu potencial é necessário transpor dois principais obstáculos, a saber: eventuais barreiras para acesso às tecnologias e a insuficiência na capacidade financeira e de sustentação. Apontam também as seguintes causas de subutilização e de insucesso de iniciativas em países em desenvolvimento:

- a) analfabetismo em geral e analfabetismo digital¹¹, em particular;
- b) problema de linguagem causada pelo fato de que a maior parte do conteúdo da internet está em inglês;

¹¹ Processo de aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores, redes e serviços da Internet. (TAKAHASHI, 2000, p. 165)

- c) falta de consciência e cultura sobre o uso e os benefícios das TIC;
- d) o alto custo da conexão com a internet, principalmente em regiões remotas.

Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p. 15) analisam a sustentabilidade de um telecentro não no sentido meramente econômico, mas de forma multifacetada. Estudantes e trabalhadores têm diferentes necessidades, possibilidades e interesses no uso dos telecentros. Do mesmo modo, jovens e adultos têm expectativas diferentes. Se os gestores do telecentro não levarem em consideração essas diferenças, não poderão assegurar a sua sustentabilidade econômica e nem mesmo o seu papel social ou cultural.

Outro aspecto salientado pelos autores refere-se à sustentação financeira para a operação de um telecentro. Para eles, um bom plano de gestão com conhecimento de mercado, economia de recursos e capacidade de geração de receitas deve ser adotado. Mas, como ocorre com as escolas e os hospitais públicos, nem sempre se pode esperar que os telecentros comunitários gerem receitas suficientes para assegurar sua viabilidade econômica. (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002, p. 14). Para cada projeto é necessário um planejamento orçamentário adequado à realidade e objetivos do telecentro. Em muitos casos, justifica-se a manutenção de subsídios permanentes, de maneira a viabilizar o telecentro, sendo ideal que esses sejam exceções, e que a regra seja o estabelecimento de condições para que o telecentro se torne auto-sustentável.

Assumpção (2002, p. 29) reflete sobre as iniciativas de que se unir o acesso à internet às instituições públicas (como escolas e bibliotecas), não parecem ser as mais eficientes. Nelas, apesar do uso coletivo e aprofundado, o número de usuários é, em geral, restrito aos freqüentadores da instituição e, da mesma forma, o uso é restrito aos seus objetivos. Poderíamos acrescentar a essas considerações a restrição de horário, que provavelmente deve ser limitada ao da instituição. Assumpção (2002, p. 36) diz ainda que os telecentros mais eficazes são aqueles que combinam o acesso às linguagens e aos equipamentos das TIC, com a utilização flexível e múltipla,

determinada pela própria comunidade envolvida. As organizações locais devem ser atraídas e comprometidas com o sucesso do projeto do telecentro desde o início, o que permite uma rápida identificação da comunidade local com o telecentro.

4.5 PANORAMA NACIONAL

No Brasil, o primeiro telecentro foi inaugurado em outubro de 1992, pelo governo federal, em Brusque, Santa Catarina, sendo o primeiro da América Latina. (DARELLI, 2002). Atualmente, segundo mapeamento realizado pelo IBICT (2007), há mais de 16 mil telecentros em todo o território nacional.

São iniciativas com características próprias, daí se falar numa tipologia para os telecentros. Em trabalho de pesquisa recente, Trevisan (2005, p. 46) fez uma adaptação do Quadro 1, citado anteriormente, apresentado por Proenza, Bastida-Bush e Montero (2001, p. 13). O quadro no Anexo A demonstra as adaptações efetuadas por Trevisan. O tipo Franquia foi incorporado ao tipo Comercial devido ao fato da diferença estar apenas na qualidade do serviço prestado; expandiu o tipo Municipal para Estatal por reconhecer que existe Gestão tanto em nível municipal como estadual e federal; o tipo Polivalente foi designado de Multifuncional, considerando as características dos telecentros existentes no Brasil.

Pela especificidade cultural e econômica do país, tem-se controvérsia a respeito do cumprimento do papel social dos telecentros brasileiros. Analisando a situação, Sérgio Amadeu Silveira (2005, p. 40) concorda que a criação de telecentros é uma estratégia viável na construção da cidadania, principalmente nas áreas de maior carência social. Para o autor, “[...] estar conectado às redes de informação e dominar tecnologias estratégicas pode fazer a diferença na construção de uma sociedade com qualidade de vida [...]”, porém, “[...] o grande desafio é enfrentar a herança do analfabetismo

funcional ao mesmo tempo em que combatemos o *apartheid* tecnológico.” Para o autor, “[...] alegar que primeiro se erradica um, para depois enfrentar o outro, é um erro primário.” (SILVEIRA, 2005, p. 42). Dessa forma, segundo ele, estaríamos aumentando o distanciamento da sociedade da informação que alimenta a exclusão e impede que a nossa sociedade se prepare para os desafios do mercado de trabalho e da inserção competitiva no atual cenário mundial. No entanto, pode-se ser mais otimista, pois, segundo Silveira (2005, p. 36), “[...] a nova Lei de Informática pode se tornar uma fonte de recursos para a inclusão digital no Brasil.” Ela exige que pelo menos 5% do faturamento bruto, das empresas beneficiadas, com o pagamento de menos tributos, sejam aplicados em pesquisa e desenvolvimento. Para as empresas de informática, esse recurso poderá ser utilizado na construção de telecentros.

Tiago Guimarães (ACESSO..., 2003, p. 2), à época como coordenador das atividades de telecentros em São Paulo, demonstra que é possível alcançar resultados positivos, aproveitando-se do espaço telecentro para outras atividades; como por exemplo a realização de cursos e oficinas diversas como a de jornalismo comunitário realizado no Telecentro Guaianases, que teve como um dos seus frutos o *franzine* intitulado *Ponto de Vista* cujo objetivo é a socialização da informação criada pela própria comunidade.

As questões cultural e econômica do Brasil, no entanto, devem ser consideradas em toda análise sobre o panorama dos telecentros.

Afonso e Soares (2006, p. 2) em artigo publicado sobre a pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, em 2005, sobre o uso das TIC domicílios e TIC empresas, asseguram que “[...] 31% das famílias brasileiras não se beneficiarão com programas de redução de preços de computadores, pelo simples fato que estas não têm nenhuma sobra em seus rendimentos para quaisquer gastos adicionais, seja essencial ou não” Isso aponta para a importância ainda maior de centros de acesso coletivos, os telecentros comunitários. Pelos dados atuais, um computador, uma linha telefônica, e uma conta na internet equivaleriam, no mínimo, a um

desembolso inicial de mais de R\$ 1400,00¹², e essa questão vai além dessa infra-estrutura básica, pois é preciso capacitação e manutenção. Até mesmo os programas de inclusão digital, a exemplo do *Computador para todos*, financiamento subsidiado a equipamentos (computadores) e à conexão (linhas telefônicas e provedores de acesso), e a construção do computador popular da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que deverá ser vendido a 250 dólares (SILVEIRA, 2005, p. 37), não serão programas viáveis para a população brasileira mais pobre. Assim, a infoinclusão através de telecentros de uso comunitário, apoiado financeiramente por órgãos governamentais e empresas privadas, torna-se uma alternativa atraente em nosso país.

Segundo pesquisa realizada pelo IBICT, publicada em maio de 2007, os pontos de inclusão digital (PID)¹³ no país cresceram nos últimos anos. Atualmente, são 16.722 PID. Em 2005, segundo pesquisa da Unesco, existiam cerca de 12 mil pontos (IBICT, 2007). Com base nessas pesquisas, houve um aumento de 39% nos últimos dois anos. A Figura 1 apresenta a distribuição dos PID por região geográfica do Brasil.

¹² Os cálculos foram feitos a partir de informações obtidas na publicação intitulada *Tecnologias da informação e sociedade: o panorama brasileiro*, de autoria de Cláudio Nazareno e outros colaboradores.

¹³ Pontos de inclusão digital, também denominados telecentros, ou seja, locais dotados de um ou mais computadores para acesso público à internet, ou apenas para treinamento em informática. (IBICT, 2007)

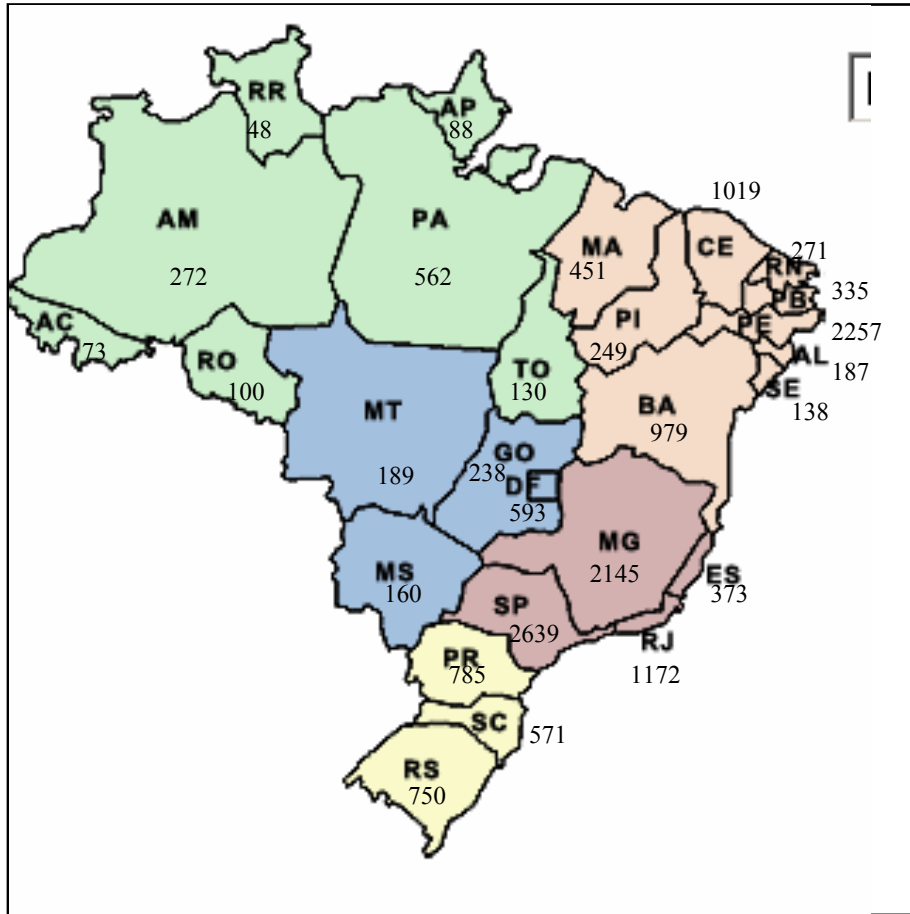


Figura 1 - Telecentros existentes no Brasil por Estado
Fonte: IBICT (2007); Pesquisa da autora.

Ressalta-se que ainda existe uma carência de estudos sobre a realidade da exclusão digital no Brasil. O recente mapeamento realizado pelo IBICT, divulgado em maio de 2007, foi o primeiro estudo quantitativo abrangendo todo o país. Segundo seu diretor, Emir Suaiden, em palestra ministrada no VII CINFOM, realizado em Salvador, esta foi apenas a primeira fase do projeto. A segunda fase será realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que irá verificar o que existe em cada PID, a exemplo do número de computadores, serviços oferecidos, usuários cadastrados e também poder verificar se os telecentros estão permitindo melhoria de qualidade da educação e do acesso à informação. Porém, o mais importante é ir além da distribuição de equipamentos. Hoje já se tem consciência de que é preciso prover conteúdo, capacitação, acompanhamento e avaliação de resultados.

4.6 PANORAMA BAIANO

A Figura 2 apresenta a distribuição do número de telecentros por regiões econômicas da Bahia, baseada nos dados do IBICT (2007).

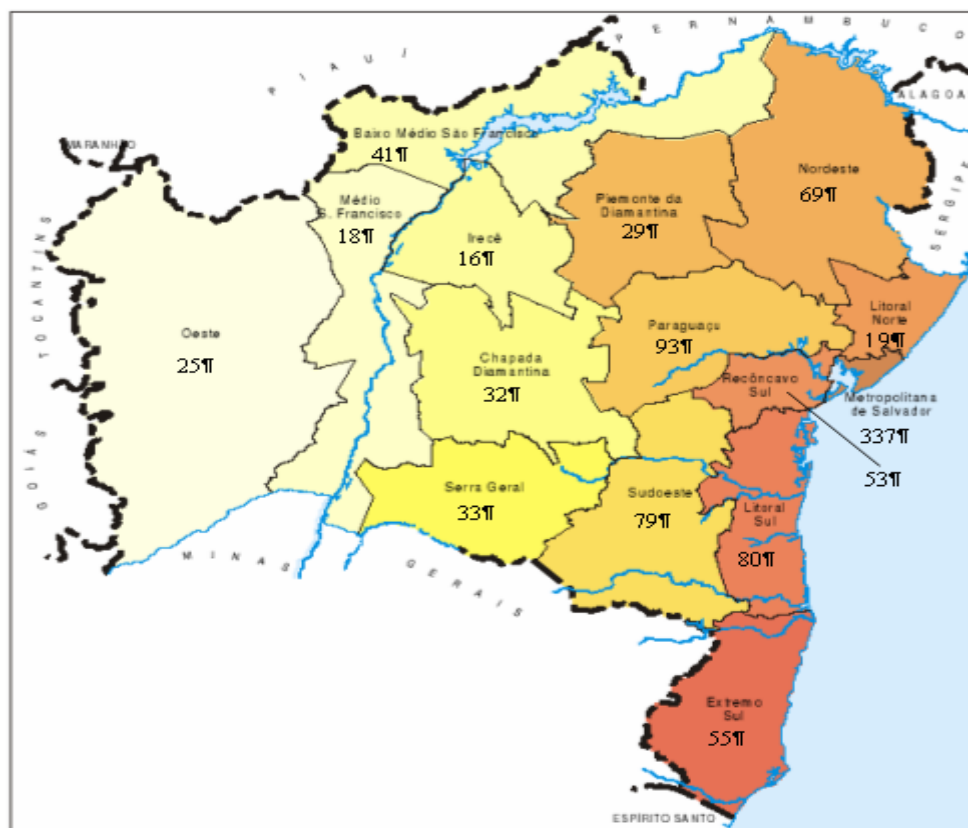


Figura 2 - Telecentros existentes na Bahia, por região econômica .

Fonte: Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (2007)

Para ajudar na visualização e análise, os PID da Bahia foram agrupados por município e em seguida por região econômica, conforme classificação da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI). A região metropolitana de Salvador destaca-se como a de maior número de pontos (337) e as regiões de Irecê e Médio São Francisco são as de menor número, com 16 e 18 pontos, respectivamente. Outro dado relevante é que dos 417 municípios do Estado da Bahia (SUPERITENDÊNCIA..., 2007), quase a metade, 197, não possui qualquer ponto de inclusão digital. Considerando a distribuição dos PID por município, Salvador surge como o que possui a maior quantidade, com 265

pontos, seguido de Feira de Santana com 44, Juazeiro e Jequié com 31 e Lauro de Freitas com 21. Também é relevante destacar, no mapeamento do IBICT (2007), a existência de 103 municípios na Bahia com apenas 1 ponto.

O Quadro 2 abaixo apresenta os programas de telecentros existentes em Salvador (o Apêndice E apresenta a distribuição dos telecentros por bairros).

Programas/iniciativas	Total
Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo/MEC	79
Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão - Gesac	46
Identidade Digital - Governo da Bahia	35
Escolas de Informática e Cidadania - EIC/CDI	22
Telecentros Comunitários Banco do Brasil	22
Comunidade Digital Telemar	20
McInternet 1	9
Educação Digital/ONG Moradia e Cidadania-CEF	6
Telecentros de Informação e Negócios - TIN/MDIC	5
Ação Digital Nordeste - Rits	4
Cybersolidário em Rede - Rede Cipó	4
Telecentros Petrobrás	3
Rede Jovem - Comunitas	2
Casa Brasil - ITI	1
Centros de Inclusão Digital (CID) - Fundação Bradesco	1
Escol@ Virtual - Fundação Bradesco	1
Instituto Stefanini	1
Internet Livre - SESC	1
Kabum! Escola Telemar de Arte e Tecnologia	1
Projeto Espaço SERPRO CIDADÃO	1
Sua Escola 2000 por Hora - Instituto Ayrton Senna	1
Total geral	265

Quadro 2 - Programas de Telecentros em Salvador

Fonte: Elaboração da autora, baseado nos dados no IBICT (2007)

Atualmente, em Salvador, existem vários programas em curso, de natureza variada, fomentados por ações governamentais de âmbito federal, estadual e municipal, por ações de organizações não-governamentais, patrocinados por empresas privadas e instituições de ajuda internacional. Conforme apresentado no Quadro 2, o Governo Federal, seguido do Estadual, lidera em número de telecentros implantados em Salvador, destacando-se os seguintes programas:

- a) Programa Nacional de Informática na Educação – ProInfo/MEC, do Ministério da Educação. Possui, atualmente 79 unidades. Trabalha em parcerias com as Secretarias Estaduais e algumas Municipais de Educação.
- b) Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), com 46 PID implantados. Trata-se de um programa do governo federal, que beneficia prioritariamente as comunidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).
- c) o Governo da Bahia, através do programa Identidade Digital, possui 35 telecentros implantados em Salvador.

Alguns programas são promovidos por empresas privadas em parcerias com organizações comunitárias e ONG, como é o caso das Escolas de Informática e Cidadania (EIC), administradas pelo Comitê para Democratização da Informática (CDI), com 22 escolas já implantadas em Salvador.

O programa de Identidade Digital do Estado da Bahia segundo informações da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, opera em parcerias com as prefeituras atuando através de escolas públicas, atinge predominantemente crianças e adolescentes (87% dos beneficiários são menores que 21 anos) e 90% das pessoas com renda familiar até 2 salários mínimos. Estudo desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) para a SECTI (2006), aponta resultados positivos deste programa, no que tange aos objetivos de disseminação do aprendizado no uso do computador, e da internet, como instrumento de informação e comunicação. O mesmo estudo, no entanto, não contempla a avaliação de resultados referentes a diversos outros objetivos, principalmente os orientados à articulação da TIC com a geração de renda e com a melhoria da prática da cidadania. Mesmo a articulação do uso do telecentro com a melhoria do nível de escolaridade não foi efetivamente apurada. Em resumo, não se conhece em que medida o investimento realizado nesses telecentros contribuiu para a elevação dos níveis de escolaridade, de alfabetização

funcional e informacional, de práticas de cidadania e de geração de renda das comunidades atendidas.

Une-se a importância dos telecentros no nosso país a um aprofundamento sobre os modelos de infoinclusão.

5 DO ACESSO AO USO DA INFORMAÇÃO NOS TELECENTROS

A temática da exclusão social abrange uma infinidade de fenômenos e situações que só é superada pelo número de diferentes abordagens dedicadas ao seu entendimento, explicação e solução. A mera oferta de computadores e conexões não são suficientes para inserção das pessoas na Sociedade da Informação. Partindo-se da importância já atribuída ao acesso da informação através das TIC para o desenvolvimento das comunidades, pretende-se neste capítulo, à luz do estudo de alguns autores, analisar os fatores relevantes que contribuem para o acesso e uso da informação nos telecentros.

5.1 INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Como foi visto anteriormente, os Telecentros constituem-se, fundamentalmente, em espaços públicos compartilhados onde se pretende que ocorra a inserção de indivíduos e comunidades, preferencialmente de nível social mais baixo, no universo da comunicação e da educação. Inicialmente, acreditava-se que a prática do uso dos equipamentos e dos programas seria capaz de alavancar a ascensão social em um mundo cada vez mais “computadorizado”, e a motivação econômica dominou o discurso inicial da expansão da tecnologia da informação e da comunicação (CASTELLS, 1999, p. 31; TAKAHASHI, 2000; WARSCHAUER, 2006, p. 29).

Os diversos programas de “inclusão digital” implantados por governos, entidades privadas e do terceiro setor atestam o reconhecimento da tecnologia como recurso poderoso no campo da comunicação, educação e informação, bem como a importância da apropriação da sua visibilidade pela esfera política.

A presença, já firmada, em quase todos os espaços na vida do *homo economicus* do século XXI, reforçada por uma poderosa propaganda, principalmente para os habitantes das economias centrais, parece haver contribuído, durante algum tempo, para desfocar as verdadeiras causas da exclusão social nas nações menos desenvolvidas, movendo-as para os campos da ausência de tecnologia computacional e da conectividade em tempo real.

Analisando a condição da penetração da TIC e da rede mundial em diversas regiões do mundo, Castells, (2003, p. 203) afirma que “A diferenciação entre os que têm e não têm internet acrescenta uma divisão essencial às fontes já existentes de desigualdades e exclusão social [...]” O autor demonstra preocupação ao analisar as deficiências educacionais e concluiu que “Se essas tendências se confirmarem [...] poderiam ampliar as diferenças sociais enraizadas em classe, educação, gênero e etnia. Essa talvez seja a dimensão mais fundamental da divisão digital [...]” (CASTELLS, 2003, p. 213).

Segundo Mark Warschauer (2006), o tratamento da exclusão digital, ou *digital divide*¹⁴, como foi popularizado pela National Telecommunication and Information Administration (NTIA), oscila de uma “obsessão mal orientada” para o uso da TIC até a abordagem mais ampla da inclusão social. Baseando-se em uma visão prematura e distorcida do potencial econômico e social da rede mundial, associada ao *boom* da internet e das empresas “pontocom”, em meados dos anos 90 preconizava-se “[...] a necessidade de conectar as pessoas de qualquer maneira e a qualquer preço para que não ficassem para trás [...]” (WARSCHAUER, 2006, p. 29).

¹⁴ A divisão entre os que tinham acesso e os que não tinham acesso às tecnologias de informação é referida nos Estados Unidos pelo termo *digital divide*, traduzido em português como exclusão digital.

Salvo o encanto da novidade e do uso de algum *software* charmoso, a realidade demonstrou que a mera oferta de computadores não apresentou forte influência no desenvolvimento das comunidades mais carentes, principalmente as situadas em países pobres ou em processo de desenvolvimento. Para Strover (2004, p. 466), é excessivo e reducionista o otimismo tecnológico que sustenta a idéia de que a mera oferta de computadores irá desenvolver as comunidades e seu bem-estar.

O *Livro verde* brasileiro contribuiu para o enfraquecimento da visão excessivamente tecnocêntrica e para transformar a TIC de fator determinante em fator contributivo, ao reconhecer que o acesso à tecnologia é representado pela oferta de infra-estrutura de acesso, mas que esse é somente um primeiro passo necessário. (TAKAHASHI, 2000).

Warschauer (2006, p. 24) sustenta que é necessário evoluir na compreensão do fenômeno. Esse autor afirma:

Aqueles que usaram o termo exclusão digital ajudaram a atrair a atenção pública para esta importante questão social da tecnologia e desigualdade. É tempo agora de aprofundar o entendimento público da questão por meio de uma avaliação mais abrangente sobre o que o acesso às TIC requer e a que fins este acesso serve.

Para ele, a mudança de foco da exclusão digital para uma visão mais ampla de inclusão social baseia-se em três premissas:

1) a nova economia da informação e a nova sociedade de rede emergiram; 2) a TIC desempenha um papel decisivo em todos os aspectos dessa nova economia e nova sociedade; e 3) o acesso à TIC, definido de modo amplo, pode ajudar a determinar a diferença entre marginalização e inclusão nessa nova era socioeconômica. (WARSCHAUER, 2006, p. 31).

Assim, a informação passa a assumir um papel destacado ao lado da comunicação e da nova amplitude para o acesso à TIC, trazendo à tona a necessidade de se considerar outros fatores no entendimento da inclusão

socioeconômica. Posto de outra forma, uma vez que os indivíduos cheguem à tecnologia, é necessário aplicar os saberes para acessar a informação de maneira ativa, que contribua para alcançar os objetivos a que ela se propõe, e mesmo a mais avançada tecnologia da informação e da comunicação, vista como instrumento de encanto das pessoas¹⁵, não apresenta a capacidade de combater, sozinha, as desigualdades sociais, sendo necessário considerar a ajuda de outros elementos sinalizados por Ferreira, Spence e Straubhaar (2007, p. 243) ao afirmarem que “[...] uma vez que os indivíduos tenham acesso à tecnologia, eles deveriam aprender como interagir com ela, sendo capazes de definir seu próprio significado.” Deduz-se que a inserção igualitária de indivíduos e comunidades, no universo da informação e do conhecimento, envolve não apenas o acesso a esses elementos, mas, também, o uso consciente deles, visando melhorar as próprias vidas. O termo infoinclusão surge como um neologismo para a inclusão digital, significando a inserção do indivíduo na sociedade da informação (JÓIA, 2006, p. 272), ou seja, relaciona-se com o grau de imersão dos indivíduos nos processos decorrentes e geradores de informação e conhecimento, cada vez mais presentes e dominantes no mundo contemporâneo. Politicamente, a infoinclusão toca na democratização do acesso ao conhecimento através das tecnologias de informação e comunicação.

O estudo dos fatores relevantes para a infoinclusão tem-se constituído em objeto da atenção de autores como Carlos A Afonso (2000), Luiz Carlos Jóia (2006), Mark Warschauer (2006), dentre outros. Os dois primeiros autores propõem modelos referenciais convenientes para a análise do acesso e do uso da informação que envolvem componentes como a educação, a disponibilidade de conteúdos adequados e a capacidade de gestão dos recursos informacionais.

A seguir, analisam-se os dois modelos e a visão de Warschauer.

¹⁵ Encanto assinalado por Arthur Clarke, escritor britânico de ficção científica, autor de *2001: A Space Odyssey*, que na sua 3ª Lei da Predição estabelece: "Qualquer tecnologia suficientemente avançada é indistingüível de mágica".
<<http://www.quotationspage.com/quote/776.html>>

5.1.1 Modelo Tetraedro de Infoinclusão

Para Carlos Alberto Afonso (2000, p.10), diretor da Rede de Informações para o Terceiro Setor (Rits) e idealizador do primeiro provedor de serviços de internet no Brasil, o processo de infoinclusão inclui uma cadeia de eventos que envolvem os seguintes aspectos:

- a) o acesso aos recursos deve estar disponível quando necessário;
- b) o processo deve proporcionar treinamento aos seus usuários;
- c) devem existir conteúdos úteis para a comunidade;
- d) deve ser sustentável economicamente a longo prazo.

Assim, esse autor desenvolveu um modelo de fatores críticos de sucesso para a promoção de iniciativas de infoinclusão composto de quatro componentes interdependentes, apresentados nos vértices de um tetraedro, forma geométrica que permite sinalizar a possibilidade de relações de influência mútua entre cada fator crítico.

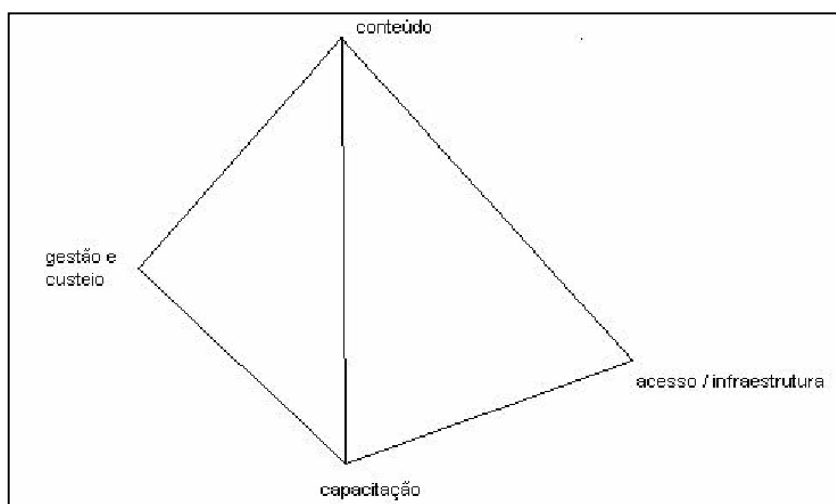


Figura 3 – Tetraedro da infoinclusão
Fonte: AFONSO (2000, p. 11)

Para Afonso, o vértice denominado “acesso/infra-estrutura” refere-se à necessidade de criação de facilidades coletivas e individuais para acesso local, a um custo baixo e suportável.

No vértice “capacitação”, Afonso simboliza a qualificação das pessoas através de treinamento, não apenas para o uso das ferramentas, mas também para saber configurar, operar e desenvolver serviços na *web*.

O vértice “conteúdo” representa a necessidade de desenvolvimento de serviços e sistemas de informação na língua local, a democratização de toda informação considerada pública, a criação de condições para produção e disseminação de conteúdo local, assim como a produção de interfaces amigáveis.

Neste modelo, a ausência de treinamento adequado para lidar com a internet, bem como a carência de conteúdos adequados, constituem-se em obstáculos para a inserção de pessoas na sociedade da informação.

Por último, o vértice “gestão e custeio” indica a necessidade da existência de condições de sustentabilidade que garantam o suporte econômico para a manutenção e a atualização dos demais elementos.

A partir do modelo apresentado por Afonso, Luiz Carlos Jóia (2006) propôs um modelo heurístico¹⁶ mais amplo, para possibilitar avaliar as iniciativas de infoinclusão nos países em desenvolvimento, denominado Modelo de infoinclusão dinâmica, ou I2D.

5.1.2 Modelo de Infoinclusão Dinâmica (I2D)

Este modelo, graficamente apresentado na Figura 4, mantém na condição de base a infra-estrutura física citada por Afonso, e adiciona outras dimensões estruturais não materiais como a ética, a política e a legal (jurídica). A capacidade de sustentação política ética e legal referida por Jóia significa dizer que os governos devem evitar descontinuidades na implantação das políticas de infoinclusão e preocupar-se com a ambiência legal e ética que torne completa a inclusão daqueles à margem da Sociedade

¹⁶ Conjunto de regras e métodos que conduzem à descoberta, à invenção e à resolução de problemas. (FERREIRA, 2004, p.1035)

da Informação. Além disso, deve evitar o alargamento do fosso digital entre aqueles que já possuem habilidades de lidar com o computador e os que estão apartados.

O modelo I2D, diferente do modelo de Afonso, enfatiza que o ponto focal deve estar nas necessidades educacionais e não na tecnologia da informação, e posiciona a educação no mesmo nível que o conteúdo, apenas separados, no desenho esquemático, por uma linha tênue.

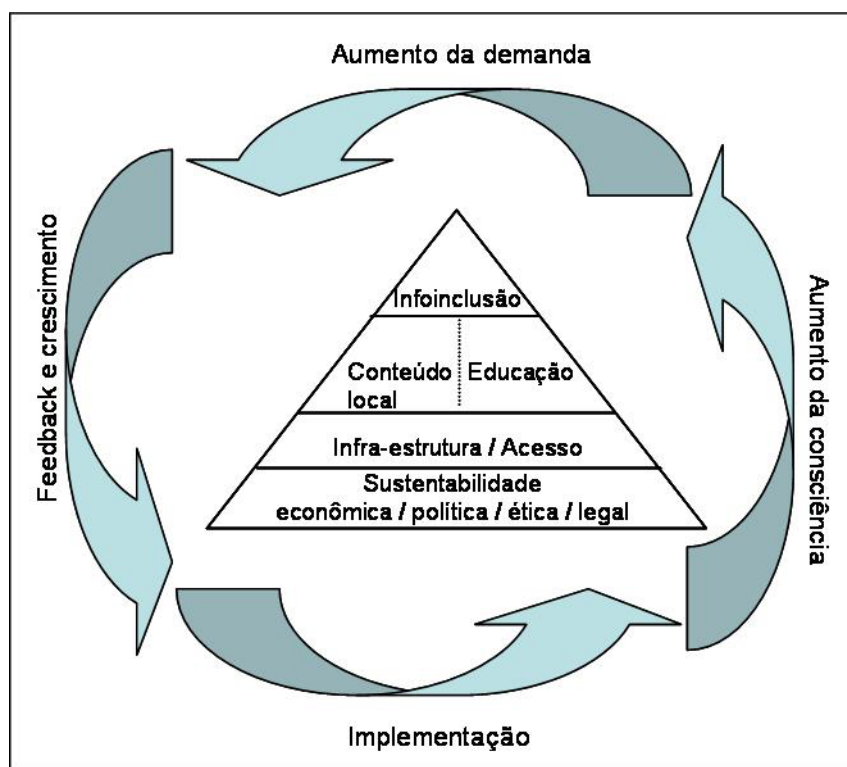


Figura 4 – Modelo de infoinclusão dinâmica (I2D)
Fonte: JÓIA (2006, p. 269)

No que tange ao “conteúdo”, o modelo enfatiza a necessidade de haver relevância para os infoexcluídos, ou seja, haver forte relação com o ambiente do qual eles fazem parte, para que se mantenha a motivação para o acesso, o aprendizado e o uso. É preciso reconhecer que cada grupo tem a sua própria realidade e necessidades distintas, conforme ensina Paulo Freire (1987) ao lembrar que “[...] o conteúdo tem que estar relacionado com a ambiência da qual fazem parte”. Assim, os computadores e a internet não terão muita utilidade sem o apoio das aplicações e dos conteúdos que

atendam às necessidades das pessoas. Na seção 5.1.3.2, Recursos digitais, o “conteúdo” será tratado mais detalhadamente na visão de Warschauer.

Avaliando que o modelo descrito por Afonso é estático e não considera os aspectos sociais que contribuem para a evolução da condição dos indivíduos, o modelo I2D prevê a existência de um ciclo virtuoso formado por elementos derivados da participação das populações envolvidas, considerados como inerentes ao processo de inclusão digital. As ações contínuas previstas nesse ciclo obedecem à lógica a seguir:

- a) as iniciativas de infoinclusão proporcionam um “aumento da consciência”, entre os infoexcluídos, do potencial que a sociedade da informação oferece;
- b) a partir desse novo nível de consciência, espera-se um crescimento de novas iniciativas, gerando um “aumento da demanda” e de *feedback* sobre recursos, conteúdos e educação;
- c) o que leva à “implementação” de programas de infoinclusão cada vez mais aperfeiçoados.

Aprofundando os modelos descritos, passa-se ao estudo das categorias de recurso traçadas por Warschauer.

5.1.3 A visão de Mark Warschauer

Mark Warschauer (2006), professor de Ciência da Informação da Universidade da Califórnia, considera que o sucesso na implantação de um projeto de infoinclusão depende da interação entre quatro categorias de recursos: recursos físicos, recursos digitais, recursos humanos e recursos sociais. Esses, bem empregados, podem alimentar novas oportunidades e promover o desenvolvimento social e a inclusão. Mal usados, esses elementos podem servir como um círculo vicioso de subdesenvolvimento e exclusão.

5.1.3.1 Recursos físicos

Sobre os recursos físicos, esse autor alerta quanto às dificuldades decorrentes da falta de equipamento e de conectividade que ainda persistem na maioria dos países, e sugere como estratégias para aumentar o acesso físico das comunidades carentes a disponibilização de computadores (*hardware* e *software*) e o acesso à internet através de centros públicos (telecentros comunitários).

No tocante à disponibilidade de computadores verifica-se que, não obstante a redução dos preços e a tendência de queda continuada, a aquisição é impeditiva para a maioria da população brasileira. Segundo os dados do IBGE, em 2005 apenas 16,9% dos lares brasileiros possuíam computador. Em 2006, esse percentual aumentou para 19,6%. Apesar de ter havido um incremento proporcional maior nas classes B e C, a maior quantidade de domicílios com computador estão concentrados nas classes A e B, conforme demonstra o Anexo B. Sobre o impedimento, devido ao custo, Sérgio Amadeu da Silveira (2005), chama a atenção para a adoção de *software* livre¹⁷ como forma de economizar quantias vultosas com o pagamento de licenças de programas de computador proprietários, porém ressalva que “[...] software livre não é necessariamente um software gratuito. Várias empresas brasileiras adotam o modelo de distribuição gratuita e suporte pago.” (SILVEIRA, 2005, p.38).

Abordando a infra-estrutura de telecomunicações, essencial para a conectividade, Warschauer (2006) destaca dois pontos: a necessidade de expansão e o alto custo das conexões. Para ele, os centros de acesso público, ou telecentros, oferecem a oportunidade de democratizar o uso de computadores e da internet, sem demandar a aquisição familiar de equipamentos e de linha telefônica.

¹⁷ *Software* livre é o conjunto de programas de computador de código aberto, livres de restrição quanto à cessão, alteração e distribuição (SILVEIRA, 2005).

Segundo Silveira (2005), os extremos da conectividade são gritantes. Os 24 países mais ricos do mundo que integram a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), apesar de abrigarem apenas 15% da população da terra concentram 71% das linhas telefônicas e ressalta que essa desigualdade não existe apenas entre os países pobres e ricos. De acordo com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD, 2000), os Estados Unidos possuem 661 mil linhas telefônicas por 1000 habitantes enquanto o Brasil 121 linhas por 1000 habitantes. Dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL, 2007) mostram que o Brasil possui 22 telefones por 100 habitantes, São Paulo representa 33%, o que denota um maior crescimento no restante do país. Sobre este assunto, Castells (2003, p. 215) diz que “[...] esse uso diferencial da internet no mundo em desenvolvimento está sendo produzido pela imensa disparidade na infra-estrutura de telecomunicações [...].”

Dados da pesquisa publicada pela empresa de consultoria NUA Ltda (VALENTIN, [2002?]) registram que apenas 10% da população mundial têm acesso à internet (cerca de 600 milhões de pessoas), demonstrando que a diferença entre as nações desenvolvidas e as nações em desenvolvimento é muito grande. Inserida nessa pesquisa, a Europa é o continente que possui o maior número de usuários da internet e responde por 32%, enquanto 6% dos usuários estão localizados na América Latina. O número de usuários da internet no Brasil aumentou de 13,0 % em 2005 para 14,5% em 2006. Verifica-se um acréscimo em todas as classes sociais, conforme o Anexo B.

5.1.3.2 Recursos digitais

Quanto aos recursos digitais, Warschauer (2006) ressalta que os computadores e a internet não têm muita utilidade sem conteúdos e aplicações que atendam às necessidades das pessoas. A explosão de informação, publicada na *web*, traz a falsa noção de que a carência de

conteúdos foi superada. Enquanto nos países centrais, principalmente nos de língua inglesa, o conteúdo cresceu em maior escala, essa não é a realidade para os países periféricos, com deficiências econômicas, educacionais ou que falam outra língua, como é o caso do Brasil. Assim, a maior parte do conteúdo digital criado na internet ou não é inteligível ou não atende às necessidades das comunidades.

O desenvolvimento bem-sucedido de conteúdos on-line requer a participação ativa das comunidades que utilizarão os materiais. O autor cita três caminhos pelos quais se pode alcançar bons resultados, são eles: avaliação das necessidades de informação; o desenvolvimento de bancos de dados e a produção de conteúdos locais. (WARSCHAUER, 2006, p. 128)

Sobre a avaliação das necessidades de informação dos indivíduos, aproxima-se dos estudos de usuários descritos na biblioteconomia. Maria Cristina Almeida (2000) argumenta que esses estudos constituem parte de um processo maior que deve ser iniciado no planejamento. Matilde Dias e Daniela Pires (2004, p.7) deduzem que “[...] os estudos das necessidades devem se aproximar dos estudos de consumidores e, nessa perspectiva, o usuário da informação passa a ser visto como um cliente cujas demandas precisam ser satisfeitas da maneira mais adequada.”

A Participatory Rural Appraisal (PRA), empresa americana, preocupada em “[...] maximizar o envolvimento da comunidade na definição das suas próprias necessidades [...]” (WARSCHAUER, 2006, p. 129), fornece modelos, já adotados em várias partes do mundo, de como a comunidade pode se envolver na definição e determinação de seus próprios conteúdos.

O desenvolvimento de banco de dados, com envolvimento da própria comunidade, com informações como mapas e lista de serviços e bens locais, é de grande valia. A produção de conteúdos específicos, focalizando notícias, eventos, cultura e quaisquer outros itens de interesse e preocupação da comunidade, além de lhe dar voz, ajuda no seu desenvolvimento econômico, social e cultural. (WARSCHAUER, 2006)

Warschauer (2006) destaca ainda algumas áreas de conteúdo, com exemplos, consideradas importantes para despertar o interesse e alavancar o desenvolvimento dos indivíduos:

- a) informações para o desenvolvimento econômico (pequenos produtores rurais podem se beneficiar de informações sobre os preços dos produtos agrícolas concorrentes das regiões mais próximas, dados sobre teste de solos, manejo da safra, variedades de culturas locais e adubação);
- b) informação sobre saúde pública (cuidados pré-natais, vacinação infantil, pós-parto, iniciativas de prevenção de doenças, doenças tropicais e serviços locais são vistos como conteúdos de grande utilidade para comunidades carentes);
- c) informações voltadas para a educação. (locais de estudos, escolas, cursos, exemplos de questões para exames e material didático).
- d) informações sobre assuntos comunitários. (publicações *online*, sobre serviços locais, notícias da região, eventos culturais e conteúdos de interesse comunitário, contribuem para manter as pessoas informadas, compartilhamento de conteúdos e preservação da cultura local).

5.1.3.3 Recursos humanos

Na esfera dos recursos humanos, o mesmo autor informa que “A mera existência da internet não criará pesquisadores ou buscadores de conhecimento entre as pessoas sem base ou habilidades necessárias.” (WARSCHAUER, 2006, p. 152) e discorre sobre a necessidade de capacitação das pessoas para a infoinclusão, destacando o “letramento informacional”, o “letramento comunicacional”, as “comunidades de prática” e os “programas educacionais”.

Le Coadic em seu livro *A ciência da informação* (2004, p.112) já destacava esta necessidade ao escrever que:

[...] fluxos de informação eletrônica na rede internet e as aplicações a isso ligadas (jornais, livros, revistas, grupos de discussão, conferências, sítios, bibliotecas, museus, etc.) levam a que se proponham questões sobre as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar, e sobre onde adquiri-las.

O termo letramento, com o significado de habilidade não apenas de saber ler e escrever, mas saber construir sentido para codificar e decodificar mensagens escritas, vem da palavra inglesa *literacy*, por sua vez derivada do latim *littera*, que significa letra. (SOARES, 2003, p. 17). A expressão “letramento informacional” começou a ser usada nos Estados Unidos, no final do século XIX, entre os bibliotecários, quando “[...] novas demandas sociais de uso da leitura e escrita exigiram uma nova palavra para designá-las” (SOARES, 2003, p. 21), e aparece com a designação de letramento por meio do computador, aplicada à utilização de computadores na década de 1980, para ser desvalorizada pelos educadores; em seguida, por referir-se geralmente apenas às formas básicas de operação da máquina (ligar, digitar, salvar arquivo, etc.).

Na visão de Warschauer (2006, p. 157), “[...] o conforto e a fluência com o *hardware*, o *software* e os sistemas operacionais não são fins em si mesmo, mas elementos importantes de objetivos de aprendizagem mais amplos, e como tal devem ser tratados.” Em vista disso, o termo “letramento informacional”, ou competência informacional, passou a ser empregado com novo e amplo significado, envolvendo não apenas o conhecimento específico do uso do computador, mas, também, o domínio dos programas de busca de informações e as habilidades críticas avançadas, como as de análise e avaliação das fontes de informação.

Quase toda a atividade humana é mediada por ferramentas. Para Warschauer (2006, p. 153), “[...] as ferramentas não apenas facilitam a ação [...], mas, ao serem incluídas no processo comportamental, alteram o fluxo e

as estruturas das funções mentais”. São consideradas ferramentas do letramento a própria língua e artefatos físicos tais como: livro, lápis, caneta e máquina de escrever. O letramento eletrônico inclui mais uma ferramenta: o computador.

Elizabeth Dudziak (2003, p. 28), estudiosa na área de letramento informacional, aprimora o seu conceito no contexto da aprendizagem, definindo-o como:

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

O “letramento comunicacional”, mediado por computador, já é uma subdivisão do “letramento informacional” e corresponde às habilidades interpretativas e de escrita necessárias para as pessoas se comunicarem através da mídia *on-line*. As salas de bate-papo virtual (*chat*), os foros de discussão e o correio eletrônico são exemplos de troca de informações a distância.

As “comunidades de prática” e de aprendizagem têm-se aproveitado das ferramentas tecnológicas que favorecem a circulação de informações na internet. Segundo Jean Lave e Etienne Wenger (1991), que cunharam o termo no início dos anos 90, três elementos definem uma comunidade de prática: o tema sobre o qual se fala (é preciso definir um interesse comum); as pessoas que precisam interagir e construir relações entre si em torno do tema; e, por fim, a prática, a ação. Assim, reunidas em comunidades virtuais mediadas pela internet, as pessoas aprendem juntas como fazer coisas pelas quais se interessam.

As “comunidades de prática” podem existir em todos os níveis, desde o básico formado por alunos de nível médio, até os mais altos compostos por acadêmicos e pesquisadores. Acredita-se que esse recurso favorece o aprendizado em centros comunitários de tecnologias, uma vez que fica mais fácil aprender junto com outras pessoas que já estão usando essas

ferramentas. A colaboração e o *feedback* facilitam o aprendizado além da formação de identidade com as pessoas que utilizam o computador (WARSCHAUER, 2006, p. 169).

Com relação aos “programas educacionais”, Warschauer (2006) destaca três tipos diferentes que podem ser utilizados: educação por via da informática, educação reforçada pela informática e educação a distância.

O primeiro tipo aproveita os centros comunitários de tecnologias para capacitar pessoas marginalizadas em questões sociais mais amplas de acordo com as necessidades da própria comunidade. As habilidades em relação à informática tornam-se tela de fundo, e não o foco principal. Um exemplo pode ser a criação de oficinas comunitárias para o aprendizado de como utilizar um processador de texto para a criação de um jornal comunitário com informações sobre temas do interesse da comunidade.

Na educação reforçada pela informática, o objetivo não é criar um currículo novo, mas utilizar a tecnologia para reforçar as finalidades educacionais de um currículo baseado em cursos e conteúdos de áreas como matemática, ciência e estudos sociais.

E, finalmente, o terceiro tipo a educação a distância, segundo o autor, elimina os obstáculos de tempo e espaço, e leva os recursos educacionais a muitas pessoas carentes, porém nem sempre funciona na prática.

5.1.3.4 *Recursos sociais*

Como último quesito para implantação de um projeto de inclusão de sucesso, Warschauer (2006) destaca os recursos sociais que se constituem no suporte comunitário e institucional que contribuem para fortalecer as redes sociais. No caso dos telecentros comunitários, esse recurso pode ser explorado como uma forma de buscar sua auto-

sustentabilidade uma vez que a podem constituir-se em um local de reunião e convergência para a comunidade, não apenas para permitir o acesso as TIC, mas para ajudar os indivíduos e as comunidades a perseguirem objetivos relativos ao desenvolvimento econômico local.

Dessa forma, o poder associativo do telecentro pode ser explorado, especialmente quando se trabalha com grupos de baixa renda ou marginalizados que “[...] precisam alavancar todas as suas fontes de capital a fim de prosperar.” (WARSCHAUER, 2006, p. 216).

Encerrando esta seção, é interessante salientar a ocorrência de convergências entre o modelo estático de inclusão digital de Afonso, o modelo de infoinclusão dinâmica proposto por Jóia e a visão de Warschauer conforme resumo exposto no Quadro 3, a seguir:

FATORES DE INFOINCLUSÃO	TETRAEDRO DE INFOINCLUSÃO Carlos A Afonso (2000)	INFOINCLUSÃO DINÂMICA - I2D - Luiz Carlos Jóia (2006)	VISÃO DE Mark Warschaer (2006)
ACESSO / INFRA-ESTRUTURA RECURSOS FÍSICOS	Acesso local a um custo baixo e suportável	Acesso local a um custo baixo e suportável	Disponibilização de computadores e conectividade e a criação de centros públicos de acesso (telecentros).
CONTEÚDO RECURSOS DIGITAIS	Conteúdo na língua local; democratização da informação pública; produção e disseminação de conteúdo local.	Conteúdo na língua local; democratização da informação pública; produção e disseminação de conteúdo local, além de correlacionar o conteúdo com a ambiência local e com a educação.	Avaliação das necessidades de informação; desenvolvimento de banco de dados e produção de conteúdos locais.
CAPACITAÇÃO / EDUCAÇÃO RECURSOS HUMANOS	Treinamento no uso das ferramentas e saber configurar e operar serviços na <i>web</i> .	Priorizar necessidades educacionais	Letramento informacional e comunicacional; comunidades de prática e programas educacionais.
GESTÃO E CUSTEIO / SUSTENTABILIDADE RECURSOS SOCIAIS	Suporte econômico	Sustentabilidade econômica, política, ética e legal.	Suporte comunitário e institucional (governo, empresas, ONG, etc). Fortalecimento das redes sociais..

Quadro 3 – Síntese dos fatores de infoinclusão.

Fonte: Pesquisa da autora baseada nos modelos AFONSO (2000), JÓIA (2006) e WARSCHAUER (2006).

5.2 ELEMENTOS PARA ANÁLISE DO ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO NOS TELECENTROS

Os modelos apresentados apontam diversos fatores para o acesso e o uso efetivo da informação através de instrumentos da tecnologia da informação e da comunicação nos telecentros.

Os telecentros devem ser entendidos como um sistema composto pelos usuários e a própria gestão. Visto dessa maneira esses componentes serão analisados de forma integrada. Daí se avaliar o acesso, o uso e a gestão.

É patente que a infra-estrutura física está fortemente relacionada ao acesso, e que o conteúdo digital e a educação dos usuários relacionam-se tanto com o acesso, em um significado mais avançado, quanto com o uso da informação. Nesses dois campos é possível distinguir a existência de conteúdos e letramentos orientados às tecnologias midiáticas em si, bem como aos assuntos finais do interesse dos indivíduos. Percebe-se, também, que a compreensão do fenômeno deve incluir o dinamismo decorrente da interação dos seres cognitivos entre si e com a informação obtida, em um ciclo virtuoso e crescente de necessidade-busca-acesso-uso.

Para o uso da informação, pressupõe-se a necessidade de busca da informação. Segundo Choo (2003, p. 66), “[...] a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingência cognitivas, emocionais e situacionais”. O uso da informação está interligado ao valor que o indivíduo projeta sobre determinada informação, e para descobri-lo são realizados estudos com a finalidade de conhecer o que os indivíduos precisam em matéria de informação, se as necessidades estão sendo atendidas, e se estão usando as informações que conseguem obter.

A partir desses estudos, consegue-se mapear e listar categorias mais significativas para diferentes usuários. O uso, que deve ser diferenciado do

acesso, é construído em termos de culturas e práticas específicas no interior das quais os usuários articulam a experiência e/ou utilidade da tecnologia digital. (SASSEN, 2007).

Para efeito da presente pesquisa, considera-se que os fatores relevantes à compreensão do acesso e do uso da informação nos telecentros relacionam-se conforme está ilustrado na Figura 5, a seguir.

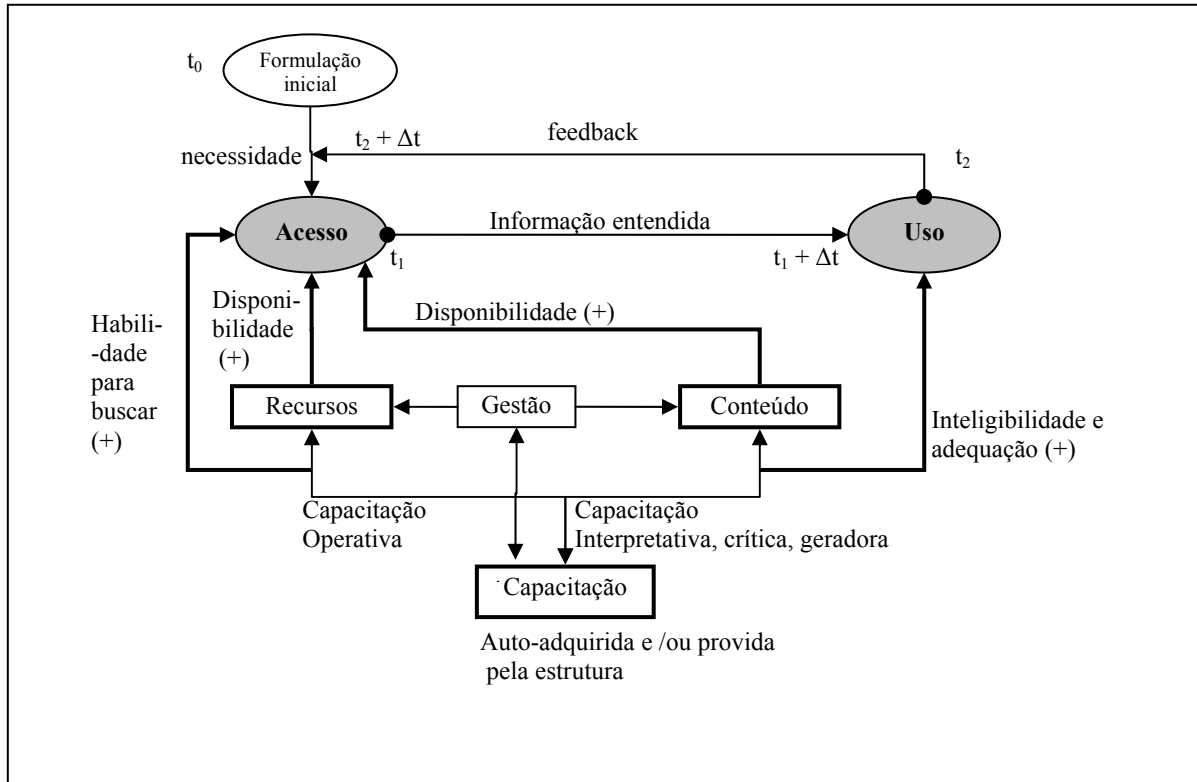


Figura 5 – Dinâmica das relações acesso e uso da informação
Fonte: Elaboração da autora

Na presente pesquisa, o acesso e o uso da informação serão estudados como conceitos compostos e interdependentes, relacionados a processos que ocorrem temporariamente em ciclos e no *locus* dos Telecentros selecionados.

O primeiro conceito, Acesso, é definido como sendo a capacidade do indivíduo de buscar e obter informação cujo significado ele consegue entender (inteligível), e que o habilita a passar ao estágio cognitivo seguinte, referente ao uso da informação. Assim, o acesso pode ser concebido como um processo que precede o uso da informação, acionado por uma

necessidade identificada e composto pela busca e pelo registro da informação obtida.

O segundo conceito, Uso, é definido como sendo a capacidade do indivíduo de utilizar a informação de que dispõe para transformá-la em conhecimento aplicável à vida social, política e econômica. Como um processo, o uso iniciar-se-á com alguma informação potencialmente útil e incluirá a interpretação, seleção, transformação e aplicação da informação escolhida. Como foi visto, assume-se que os dois processos interagem continuamente no sentido de aperfeiçoar a informação ou de descartá-la por inútil, através da avaliação crítica do usuário e da realimentação do processo como um todo.

Influenciando os dois processos objeto da pesquisa, pressupõe-se a atuação das seguintes categorias de fatores:

- a) recursos – definidos como os elementos físicos e tecnológicos, à disposição dos usuários, e que, neste trabalho, são subdivididos em:
 - instalações físicas;
 - tecnologia da informação (TIC), a exemplo dos equipamentos (*hardware*), programas de computador (*software*) e conexões de dados internas e externas, como com a internet.
- b) gestão – engloba habilidades de planejamento e controle dos recursos, visando à instalação e a sustentação do Telecentro em longo prazo;
- c) conteúdo – na forma de dados e informações, de origem externa ou no próprio Telecentro (endógena), e que se constitui no objeto de interesse primário do usuário, sob a perspectiva desta pesquisa;
- d) capacitação – definida como habilidade do usuário, auto-adquirida ou com a ajuda de terceiros, e que é subdividida em:

- capacitação básica, definida como saber ler e escrever, e assumida como existente pelos usuários dos Telecentros, e, portanto, fora do recorte da pesquisa;
- capacitação operativa, definida como a habilidade necessária para o indivíduo operar as instalações e os recursos tecnológicos, incluindo a habilidade de utilizar *software* de busca para localizar e capturar informações digitais disponíveis;
- capacitação interpretativa, definida como a capacidade de entender os símbolos e conteúdos obtidos;
- capacitação crítica, definida como a capacidade de selecionar os conteúdos de informação entendidos, e de descartar os considerados sem utilidade;
- capacidade geradora, definida como a capacidade de produzir novos conteúdos digitais e disponibilizá-los através dos recursos do Telecentro, a qual não será considerada no recorte desta pesquisa.

Assim, na Figura 5, observa-se a existência de influências mútuas e complexas entre os fatores e os processos, os quais estão simbolizados pelas linhas (conexões) entre os elementos. Dessa forma, pressupõe-se que o Acesso é influenciado não só pelos fatores Recursos e Conteúdo, mas também pela Habilidade resultante da interação entre a Capacitação operativa e os Recursos, denominada Habilidade para buscar. O processo Uso, por sua vez, sofre a influência da ação do fator Capacitação sobre o Conteúdo disponibilizado pelo processo anterior, representada, na figura, pela linha Inteligibilidade e adequação. A Gestão influencia diretamente os elementos Recursos, Conteúdo e Capacitação.

Tomando-se como base as categorias expostas acima (Recurso, Gestão, Conteúdo e Capacitação) e as suas interações, foram identificados os grupos de variáveis apresentados, a seguir, escolhidas para serem analisadas na pesquisa realizada nos telecentros. São elas:

- a) **recursos disponibilizados nos telecentros** – Referem-se à disponibilização de equipamentos de programas, além de outras facilidades ou restrições ao uso do telecentro (como limitações de horário, acesso a *sites* pornográficos e jogos não educativos),
- quantidade de equipamento existente por tipo (computadores, impressoras);
 - horário de funcionamento;
 - variedade das funcionalidades oferecidas como: edição de texto, elaboração de planilhas, confecção de apresentação, emissão e recepção de e-mail, entre outras;
 - conectividade para acesso à informação (internet);
 - facilidade de uso por portadores de necessidades especiais;
 - tipos de exigência e limitações para uso amplo dos serviços;
 - outra fonte de acesso e uso da informação (ex. biblioteca).
- b) **gestão desenvolvida nos telecentros.** Refere-se à gestão dos recursos e auto-sustentabilidade,
- entidades mantenedoras;
 - medidas para promover a auto-sustentabilidade.
- c) **conteúdos** – Referem-se ao assunto de interesse dos usuários e se o resultado da busca foi bem-sucedido,
- informações mais procuradas;
 - frequência do resultado da busca;
 - medidas adotadas pelos telecentros para disponibilizar informações do interesse da comunidade.
- d) **capacitação dos usuários** – Refere-se às dimensões operativa, interpretativa e crítica,
- participação em cursos;
 - autonomia dos usuários para realização de atividades/tarefas;

- dificuldade no entendimento da informação recuperada;
- utilidade da informação recuperada;
- medidas adotadas pelos telecentros, no sentido de melhorar a capacitação operativa e educacional dos usuários.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com o método adotado para seleção dos telecentros, exposto na seção 2 Metodologia da Pesquisa, foram escolhidas as organizações situadas nos bairros de Escada, Lobato, Bairro da Paz e Alphaville por serem representativos na realidade de Salvador: comunidades de baixa renda, grande população com alto nível de exclusão social. Nesses bairros, foram mapeados quatro telecentros: EIC Escada, Telecentro Buscando Cidadania Lobato, EIC Alphaville, EIC Bairro da Paz, que oferecem serviços à comunidade, com ajuda de empresas fundamentadas na responsabilidade social e com mais de dois anos de funcionamento. Esses nomes são como as organizações são conhecidas.

O estudo analisa os quatro telecentros da amostra separadamente com o objetivo de mostrar a existência de suas variâncias em relação às categorias pesquisadas: recursos disponibilizados, gestão desenvolvida, conteúdos e capacitação.

Quanto aos usuários, a análise foi feita com o conjunto formado por todos os entrevistados independente da localização dos telecentros, com a intenção de aproximar a amostra da população estudada. Fazer a análise de usuários por telecentro, separadamente, não teria representatividade. Fazendo dessa forma, estaríamos mais próximos da realidade.

A amostra encontra-se discriminada na Tabela 1. O telecentro que apresentou maior disponibilidade em colaborar com a pesquisa foi o de Alphaville com 35,2%, seguido pelo de Escada com 24,1%. De um telecentro para outro não houve diferença significativa no número de entrevistados, conforme foi registrado na Tabela abaixo.

Tabela 1 – Usuários entrevistados por telecentros.

Telecentro	Quantidade	%
CDI/EIC – Alphaville	19	35.8
CESEP – Escada	13	24.5
CDI/EIC – Bairro da Paz	11	20.8
Buscando Cidadania – Lobato	10	18.9
Total	53	100.0

6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS

Os Gráficos e as Tabelas que seguem têm o objetivo de caracterizar o perfil dos usuários dos telecentros.

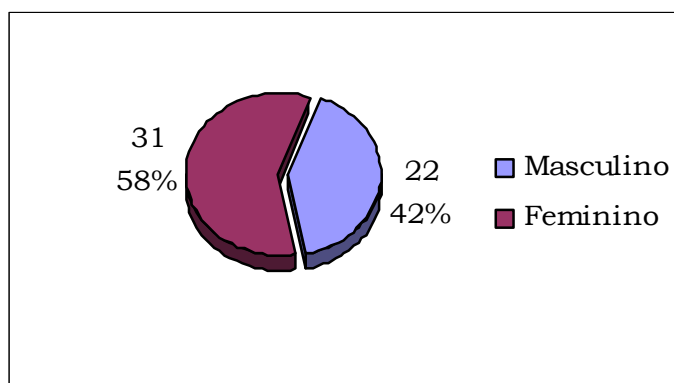


Gráfico 1 – Gênero

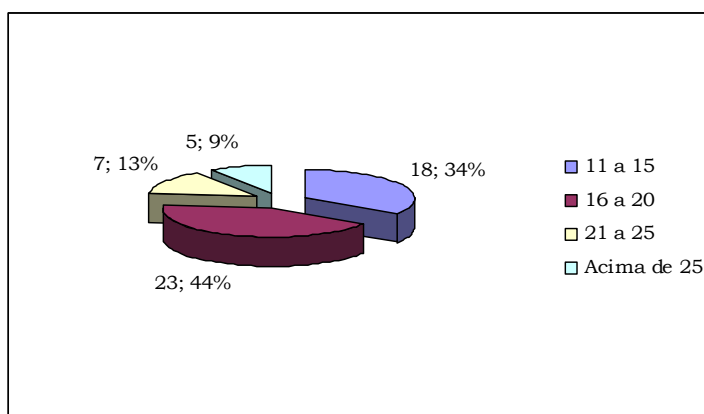


Gráfico 2 – Faixa etária

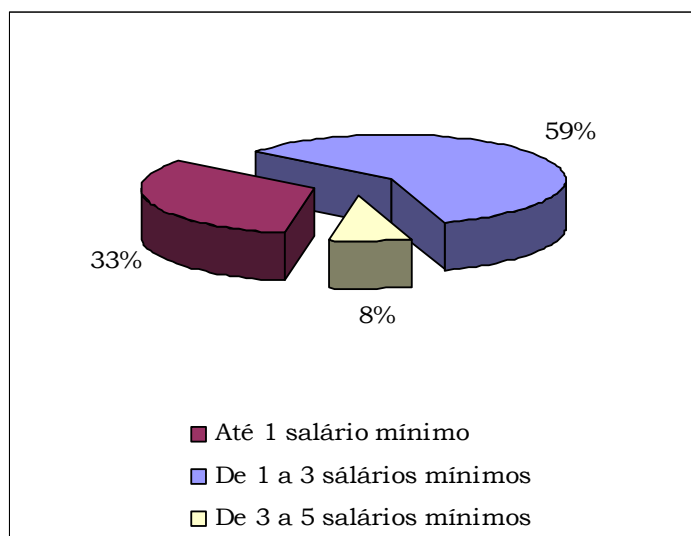


Gráfico 3 – Renda familiar

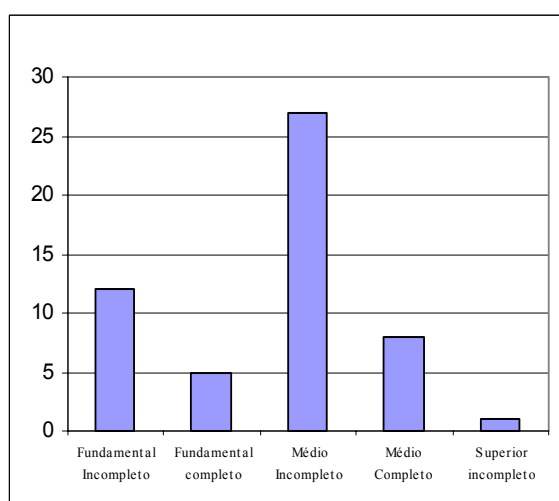


Gráfico 4 – Usuários X Escolaridade

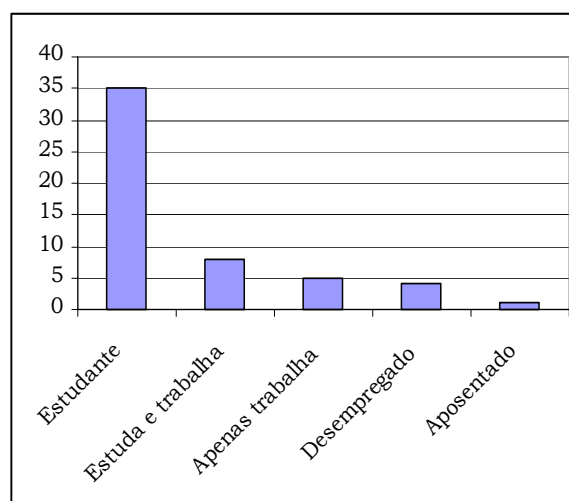


Gráfico 5 – Usuários X Ocupação

O conjunto de gráficos acima demonstra quem são os usuários médios dos telecentros estudados: indivíduos jovens, predominando o sexo feminino e faixa etária dos 11 aos 20 anos; renda familiar abaixo de três salários mínimos, não existindo qualquer faixa de renda familiar acima de cinco salários mínimos. A maioria, formada por estudantes, com escolaridade, predominante, abaixo do ensino médio completo.

Confrontando a faixa etária com o nível de escolaridade (Tabela 2), verificamos que a maioria dos entrevistados que está na faixa dos 16 aos 20, anos continua estudando em níveis não condizentes com sua idade. Isso demonstra um atraso no nível de escolaridade da população carente

percebendo-se, além disso, jovens com idade suficiente para ingressarem no mercado de trabalho, mas que continuam apenas estudando, não contribuindo para melhorar a renda familiar.

Tabela 2 – Faixa Etária X Nível de escolaridade

Faixa etária	Nível Escolaridade					Total
	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Médio incompleto	Médio completo	Superior incompleto	
11 a 15	4 7.5%	2 3.8%	11 20.8%	1 1.9%	0 .0%	18 34.0%
16 a 20	5 9.4%	2 3.8%	13 24.5%	3 5.7%	0 .0%	23 43.4%
21 a 25	1 1.9%	1 1.9%	2 3.8%	2 3.8%	1 1.9%	7 13.2%
Acima de 25	2 3.8%	0 .0%	1 1.9%	2 3.8%	0 .0%	5 9.4%
Total	12 22.6%	5 9.4%	27 50.9%	8 15.1%	1 1.9%	53 100.0%

As categorias de análise (5.2): Recursos disponibilizados, Gestão, Conteúdos e Capacitação serão analisadas a seguir.

Salienta-se que os Recursos disponibilizados pelos telecentros estão fortemente relacionados ao acesso à informação, e que o Conteúdo digital e a Capacitação dos usuários relacionam-se tanto com o acesso, em um significado mais avançado, quanto com o uso da informação.

A Gestão será analisada a partir de alguns elementos: em relação às entidades mantenedoras, medidas para promoção da auto-sustentabilidade e equipe de trabalho.

6.2 RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELOS TELECENTROS

Referem-se às instalações, à disponibilização de equipamentos e programas, infra-estrutura de comunicação, além de outras facilidades ou restrições ao uso do telecentro. A sigla TELE refere-se ao telecentro, e será aqui utilizada, no sentido de facilitar a análise e transcrição dos dados sem identificar as organizações, uma vez que houve restrição de divulgação por parte de um dos telecentros pesquisados.

Os dados exibidos na Quadro 4 foram obtidos a partir das entrevistas realizadas com os coordenadores de cada telecentro e da observação direta da pesquisadora.

Indicadores	TELE1	TELE2	TELE3	TELE4
Espaço físico	Relativo a uma sala de aula	Relativo a uma sala de aula	Uma sala de aula e um salão para palestras	Relativo a uma sala de aula
Quantidade de computadores	12	12	12	12
Impressoras	1	1	1	1
Conectividade	Internet – Banda larga	Internet – Banda larga	Não possui internet	Não possui internet
Software utilizado	Microsoft Office	Microsoft Office e LINUX	Microsoft Office, LINUX e BrOffice	Microsoft Office e LINUX
Funcionalidades oferecidas / programas	acesso à internet, editor de texto, planilha eletrônica, software de apresentação e envio e recepção de e-mail.	acesso à internet, edição de texto, elaboração de planilha, confecção de apresentação e envio e recepção de e-mail.	edição de texto, elaboração de planilhas, confecção de apresentação	edição de texto, elaboração de planilhas, confecção de apresentação
Limitação de acesso	Orkut; site pornográfico	Não permite usar jogos não educativos.	site pornográfico	site pornográfico
Outras fontes de acesso à informação.	Possui livros, mas ainda não tem uma sala disponível para leitura.	Não dispõe.	Biblioteca com uma pessoa atuando como mediadora	Espaço para leitura com alguns livros. Sem mediador.

Quadro 4 – Recursos disponibilizados nos telecentros.

Os telecentros apresentam instalações simples, com tamanho relativo a uma sala de aula grande, com mesas e cadeiras adequadas ao uso do computador. Com exceção do TELE3 e do TELE4 que, além disso, possui um salão bem equipado para palestras e outro salão onde funciona a biblioteca e uma sala com espaço para leitura, respectivamente.

Os computadores são de modelos mais antigos, doações recebidas de empresas que apóiam o programa, porém todos estão em funcionamento, o que demonstra uma preocupação com a sua manutenção. O número de computadores por telecentro é de 12; e, segundo os coordenadores, não é suficiente para atender à demanda, exigindo um controle do uso por parte dos educadores. No TELE2, essa limitação é de 30 minutos para cada usuário. O número reduzido de impressoras só permite o seu uso com autorização do instrutor.

O *software* Microsoft Office, instalado gratuitamente, com licenciamento por tempo indeterminado, é uma contribuição das empresas privadas. Dois dos telecentros usam também os *softwares* livres, LINUX e BrOffice, o que, a princípio, é bom. Silveira (2005) chama a atenção para a adoção de *software* livre como forma de economizar quantias vultosas com o pagamento de licenças de programas de computador proprietários.

O fato dos telecentros já estarem adotando os *softwares* livres é uma boa opção, uma vez que reduz despesas, oferece várias possibilidades e torna o ambiente educativo, uma vez que ensina outros meios de aprendizagem e utilização, permitindo comparações e escolhas.

Disponibilizam um pacote informático focado em ferramentas, voltadas para o mercado de trabalho (ferramentas de escritório) como Windows, Word, Excel, PowerPoint, Web Design e internet.

A conectividade é banda larga no TELE1 e TELE2, o que indica fácil acesso à rede internet. Devido à falta de infra-estrutura física para instalação de banda larga no bairro, o TELE3 utiliza a internet compartilhada com o telecentro vizinho (no mesmo prédio), Projeto Casa Brasil, que possui internet via satélite e é administrado pelo Conselho de Moradores. Os usuários têm acesso livre a esses computadores, não

afetando o acesso a informações via rede. Para os usuários, não importa qual o telecentro que estão usando. A alegação das empresas de telecomunicação de não prestarem serviço neste bairro, é a falta de segurança devido à grande possibilidade dos moradores fazerem conexões ilegais, vulgarmente conhecidas como “gatos”.

O mesmo acontece com o TELE4, que usa as instalações próximas da Escola Nova do Bairro da PAZ compartilhando também o acesso à internet.

Três telecentros funcionam de segunda a sexta, das 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h e aos sábados pela manhã. Apenas um não funciona aos sábados. Para ter acesso ao telecentro, é necessário estar cadastrado e passar por uma entrevista. Apenas um telecentro permite acesso livre sem necessidade de cadastramento, não existindo registros disponíveis, nem indicadores quantitativos de frequência.

O acesso é aberto a qualquer pessoa da comunidade, contudo, são registradas algumas imposições: idade mínima de 11 anos e saber ler e escrever.

Um dos telecentros, o TELE1, cobra R\$ 10,00 por mês para utilização. Nas palavras do coordenador, “[...] quando é de graça parece que é do governo e não serve, quando a comunidade paga, mesmo um valor simbólico tem mais interesse. Doação não funciona.” Essa receita é revertida para aquisição de material de escritório, material de limpeza, papel e tinta para impressora, tudo para o próprio sustento.

Observa-se que dois dos telecentros já estão utilizando o espaço, para fornecer outras fontes de informação, com livros e revistas impressos, além da internet. Existe uma equipe formada pelos usuários do telecentro, que administra a biblioteca: organiza as estantes, registra o acervo e controla o empréstimo. Essa prática ainda está no início, mas já se percebe uma tendência de aproveitar os telecentros não apenas para fornecer cursos de informática e acesso a computadores. De acordo com Tiago Guimarães (ACESSO..., 2003, p. 2), “[...] é possível alcançar resultados positivos, aproveitando o espaço telecentro para outras atividades que contribuam para o desenvolvimento local”.

Nenhum telecentro apresentou facilidades de recursos para deficientes físicos, mas sabe-se que há instituições específicas para este fim.

Os recursos disponibilizados são de grande importância para os usuários que afirmaram não ter computador em casa. Os que possuem computador na escola apresentaram dificuldades de uso. Consideram, ainda, o telecentro como o espaço mais importante para acesso à informação, pois existem poucas *lan-houses* no bairro e eles não têm dinheiro para freqüentá-las.

O investimento em telecentros é uma estratégia que deve ser utilizada em nosso País, uma vez que permite o compartilhamento de recursos pela população de baixa renda, porém o processo deve estar além de disponibilizar computadores, capacitar o indivíduo, a saber, como utilizar a tecnologia e obter conhecimento, trazendo reflexo no seu dia-a-dia. A afirmativa, a seguir, confirma a posição descrita:

No caso dos países em desenvolvimento, em especial no Brasil, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos constitui-se em uma estratégia de suma importância para ampliar o acesso aos serviços da rede, uma vez que se considere a limitação de ordem econômica da maioria da população [...] a oferta de infra-estrutura física é somente um primeiro passo necessário. (TAKAHASHI, 2000, p. 34)

Quanto à oferta de recursos físicos de acesso à tecnologia, Ferreira, Spence e Straubhaar (2007, p. 243) afirmam que “[...] uma vez que os indivíduos tenham acesso à tecnologia, eles deveriam aprender como interagir com ela, sendo capazes de definir seu próprio significado”. Deduz-se que a inserção igualitária de indivíduos e comunidades, no universo da informação e do conhecimento, envolve não apenas o acesso a esses elementos, mas também o uso consciente deles, visando melhorar as próprias vidas. Como desenvolver o uso consciente da nova tecnologia com usuários que não possuem computador em casa, freqüenta o telecentro, porém com tempo de utilização limitado? Segundo Castells (2003, p. 212), “[...] o aprendizado baseado na internet não é apenas uma questão de

competência tecnológica: um novo tipo de educação é exigido [...]”. Ainda sobre o assunto ele relata que “[...] o acesso à internet em casa, e a presença de pais relativamente educados, com capacidade cultural para orientar os filhos, faz uma diferença substancial.”

6.3 GESTÃO DESENVOLVIDA NOS TELECENTROS

Esse tópico será analisado sob os seguintes aspectos: quanto às entidades mantenedoras, quanto às medidas para promover a auto-sustentabilidade e a equipe de trabalho. Os dados foram obtidos a partir das entrevistas realizadas com os coordenadores de cada telecentro e estão exibidos no Quadro 5.

O tempo de funcionamento dos telecentros suplanta os dois anos considerados na escolha da amostra.

Acrescenta-se a análise das informações obtidas com os coordenadores, as observações atentas dessa pesquisadora. Apenas dois dos telecentros (TELE1 e TELE3) apresentaram-se bem organizados, com educadores presentes, tirando dúvidas dos usuários. Houve mudança de empresa mantenedora em dois dos telecentros, e diminuição significativa de recursos financeiros ofertados em outro telecentro. As empresas normalmente fazem um contrato por tempo determinado, sem garantia de renovação. O próprio governo assume essa postura como é o caso do TELE2, que era financiado pelo governo federal, em parceria com a Rede de Informações para o Terceiro Setor (Rits), que manteve um dos telecentros por apenas dois anos e depois deixou de financiar acreditando na auto-sustentabilidade do telecentro, o que não acontece.

INDICADORES	TELE1	TELE2	TELE3	TELE4
Tempo de funcionamento	5 anos	2 anos	4 anos	3 anos
Nível de reconhecimento	Internacional	Nacional	Internacional	Internacional
Empresa patrocinadora	Vale do Rio Doce	Petrobras,	Santa Casa de Misericórdia	Fundação Alphaville
Tempo de garantia de patrocínio	O contrato é renovado de 3 em 3 anos	Até out./2007 era patrocinado pelo governo federal através do programa Rits. A partir de então com a Petrobrás.	Anteriormente, patrocinado pela Coelba. A partir de dez/2007, pela Santa Casa de Misericórdia.	Fundação Alphaville desde a implantação a partir de 2005.
Relação com o patrocinador	A Vale arca com as despesas de: capacitação dos educadores, material didático, transporte e internet banda larga.	A Petrobras arca com as despesas de um coordenador, um educador (sem vínculo empregatício) e mais R\$50,00 por mês.	A Santa Casa de Misericórdia arca com todas as despesas, uma vez que o projeto é de sua responsabilidade.	Atualmente a Fundação Alphaville paga a co-educadora. Antes arcava com as demais despesas de manutenção.
Área de atuação	Educação e Cidadania com ênfase nos direitos humanos.	Acesso à tecnologia/ Capacitação e treinamento	Educação e Cidadania com ênfase nos direitos humanos	Educação e Cidadania com ênfase nos direitos humanos
Participação em rede e parcerias	CESEP que sede o espaço e CDI fazendo a capacitação dos educadores.	AANOR que administra.	CDI fazendo a capacitação dos educadores e Conselho de Moradores para utilização da internet.	Prefeitura de Salvador cedendo o espaço e o CDI fazendo a capacitação dos educadores
Público-Alvo	85% são jovens entre 12 e 18 anos	Não há público definido.	Público jovem a partir dos 11 anos	Público jovem a partir dos 11 anos
Equipe de Trabalho	1 coordenador 2 educadores	1 coordenador 2 educadores 4 voluntários	1 coordenador 3 educadores 1 suporte técnico 4 voluntários	1 coordenador 1 voluntário
Pessoas atendidas	300 por ano	Média de 72 pessoas por dia	124 por semestre	90 por mês

Quadro 5 – Gestão nos telecentros

Quanto à captação de recursos oriundos das empresas privadas, o investimento ainda apresenta ser de pequeno porte. A ajuda financeira predominante das empresas traduz-se nas doações de computadores, de *softwares* e manutenção. Essa manutenção, normalmente, envolve repasse de recursos financeiros para capacitação e pagamento dos educadores, manutenção dos equipamentos e pagamento de banda larga para acesso à internet. Com exceção, há um telecentro onde a empresa mantenedora começa a assumir todas as despesas, sendo a dona do projeto. O TELE4

contava anteriormente com um coordenador e um educador financiados pela empresa patrocinadora. Atualmente, a empresa só financia um recurso humano passando esse a exercer a função de coordenador e educador, denominada por eles de co-educador.

Essa situação de elevada dependência de recursos financeiros e compromisso, com tempo determinado, eleva o risco de descontinuidade dos programas. Trevisan (2005, p. 31) concluiu que “[...] quanto maior a diversidade de parcerias, com outras iniciativas e principalmente com parceiros tecnológicos que viabilizem o uso de tecnologias, maior a qualidade do projeto e maior a chance do seu sucesso.”

Todos os telecentros entrevistados fazem parceria com ONG, o que, de acordo com Fabião (2002), está se tornando uma prática corriqueira entre as grandes empresas que optam pela criação de institutos e fundações com a finalidade de profissionalizar os investimentos sociais das mantenedoras, para a comunidade externa. As empresas, geralmente, não possuem tradição no setor social, possuem recursos, mas carecem de experiências. Então estabelecem parcerias com Organizações Não-Governamentais (ONG), as quais acabam atuando como executoras dos projetos sociais das empresas. Exemplo dessa parceria é a do Comitê para Democratização da Informática (CDI), que conta com a ajuda de mais de 30 empresas.

O Instituto Ethos é favorável às parcerias entre governo, empresas privadas e ONG, e aponta exemplos de sucesso no seu relatório *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital no Brasil* (2000).

De acordo com a literatura, a sustentação financeira para a operação de um telecentro exige um bom plano de gestão com conhecimento de mercado, economia de recursos e capacidade de geração de receitas pelo próprio telecentro. (OESTMAN; DYMOND, 2001)

Em muitos casos se justifica a manutenção de subsídios permanentes, de maneira a viabilizar o telecentro, sendo ideal que esses sejam exceções, e que a regra seja o estabelecimento de condições para que o telecentro se torne auto-sustentável.

O TELE1 procura buscar outras formas de obter recursos financeiros, um exemplo é o contrato firmado com a Delegacia Regional do Trabalho (DRT) para dar treinamento de informática para os seus funcionários.

Além de pagar pelo treinamento, o DRT se comprometeu a empregar os jovens do telecentro quando surgirem vagas. A experiência observada demonstra um início de comportamento em direção à auto-sustentabilidade.

Um outro exemplo que demonstra a mobilização para este fim foi a iniciativa adotada pelo TELE3 que, quando perdeu o patrocínio da empresa mantenedora, criou um projeto para apresentar a outras empresas tendo obtido sucesso. Isso demonstra “aumento da consciência” da comunidade em relação ao potencial que a sociedade da informação oferece para o seu desenvolvimento.

Warchauer (2006, p. 114) é favorável a esse pensamento e aponta outros fatores que contribuem para a auto-sustentabilidade, uma vez que o que traz retorno positivo recebe todo o apoio da comunidade:

[...] os telecentros comunitários podem ser explorados como uma forma de buscar sua auto-sustentabilidade uma vez que podem constituir-se em um local de reunião e convergência para a comunidade, não apenas para permitir o acesso as TIC, mas para ajudar aos indivíduos e as comunidades a perseguir objetivos relativos ao desenvolvimento econômico local. [...] Os telecentros de sucesso devem visar a população de baixa renda, a manter um forte compromisso de auto-sustentabilidade e adotar um modelo compatível com o compromisso, e ser apoiado por um líder que tenha um firme compromisso pessoal, esteja disposto a doar seu tempo, esteja informado sobre as exigências técnicas e financeiras da iniciativa e se mostre disposto a dedicar-se as necessidades da comunidade e a tratar dos seus investimentos.

Essa visão de Warschauer é muito idealista e pelos dados obtidos na pesquisa, verificamos que isso está muito longe de acontecer.

Quanto à equipe de trabalho, o número de educadores é insuficiente para atender à demanda. Eles ministram os cursos e não ficam presentes em tempo integral nos telecentros. Isso se deve à quantidade insuficiente de educadores por telecentro. Sabe-se que a escolha dos educadores obedecem

aos seguintes critérios: pertencerem à comunidade, conhecerem a realidade local, demonstrarem vontade de crescer e aptidão por educação, além de já terem participado de algum projeto social. Antes de se tornarem educadores, eles são treinados nas ferramentas e nas práticas para ministrarem cursos. Isso, porém, não assegura a capacidade de trabalharem como educadores capazes de ajudar na busca, recuperação e uso da informação.

Essa prática é referência na literatura. De acordo com os estudos, percebe-se que o envolvimento da comunidade desde a criação dos telecentros bem como a sua gestão conduz ao sucesso do projeto, visto que há um comprometimento em assegurar a sustentabilidade. Assumpção (2002, p.36) diz ainda que os telecentros mais eficazes são aqueles que combinam o acesso às linguagens e aos equipamentos das TIC, com a utilização flexível e múltipla, determinada pela própria comunidade envolvida. As organizações locais devem ser atraídas e comprometidas com o sucesso do projeto desde o início, o que permite uma rápida identificação da comunidade local com o telecentro.

Segundo as palavras de Kleber Bernardes, diretor do CDI, regional Bahia, “[...] para garantir a auto-sustentabilidade de um centro comunitário de telecomunicação, é importante um trabalho de conscientização para que a comunidade se sinta dona do negócio.”¹⁸

Quanto ao número de pessoas atendidas, informado no Quadro 5, foi mantido o registro encontrado nos telecentros. Transformando para uma unidade comum, pessoas atendidas por mês, o resultado seria o seguinte: 25 pessoas no TELE1, 2 160 no TELE2, 20 no TELE3 e 90 no TELE4. Pelo resultado obtido, verificamos que a regra de atendimento utilizada pelos telecentros não eram similares. O TELE1, TELE3 e TELE4 possuem registrados apenas o número de pessoas que receberam algum tipo de treinamento enquanto o TELE2 registra o número de pessoas que usam o telecentro por dia o que resultou em 2 160 por mês.

¹⁸ Comunicação oral.

6.4 CONTEÚDOS

Referem-se às medidas adotadas pelos telecentros para disponibilizar conteúdos do interesse da comunidade, tipos de informações acessadas pelos usuários e sua recuperação.

Neste tópico, reconstróem-se as falas tanto dos coordenadores quanto dos usuários dos telecentros. Aos coordenadores foi questionado se tinham conhecimento e se possuíam algum registro dos tipos de informações mais procurados pelos usuários e ainda, se existia alguma oferta de banco de dados de conteúdos específicos (de produção local ou selecionados) de acordo com as necessidades da comunidade.

Aos usuários foi questionado sobre o motivo pelo qual acessam informação no telecentro, tipos de informação (conteúdos) mais procurados e se encontraram a informação desejada.

De acordo com as respostas, observou-se que os telecentros não possuem registros das informações mais procuradas pelos usuários. Os coordenadores informaram que pela percepção dos educadores trata-se de pesquisa escolar.

Quanto à oferta de conteúdos específicos voltados para as necessidades da comunidade, todos informaram não possuir. Apenas o TELE3 informou repassar para os usuários uma lista de *sites* de referência. Essa lista traz informações do tipo: como conseguir a segunda via de uma conta, procura de emprego, etc. Apesar de pequena essa é uma boa medida e deveria ser mais bem explorada.

Existe uma forte relação entre a motivação para o acesso, o aprendizado e o uso da informação com o conteúdo disponibilizado. Os computadores e a internet não possuem muita utilidade sem o apoio das aplicações e dos conteúdos que atendam às necessidades das pessoas. Paulo Freire (1987) é um defensor dessa posição, ao considerar que o conteúdo tem que estar relacionado com a ambiência e as necessidades dos usuários.

Nas palavras de Warschauer (2006, p. 114), “O impacto dos telecentros será multiplicado se [...] derem prioridade ao desenvolvimento de conteúdos *on-line*, procurando satisfazer as necessidades econômicas e sociais da população de baixa renda, incluindo portais e sites com linguagem simples e que ampliem as oportunidades de emprego e trabalho autônomo.”

Percebe-se que nos telecentros, o acesso à informação atualmente se resume basicamente ao acesso à internet. Vale ressaltar, em acordo com Warschauer (2000, p. 159), que “A mera existência da internet não criará pesquisadores ou buscadores de conhecimento entre as pessoas sem base ou habilidades necessárias.”

Esta questão não é nova. Ao contrário, já foi observada por outros pesquisadores em outros telecentros, a exemplo do telecentro Guaianases, em S. Paulo, que teve como um dos seus frutos o fanzine intitulado *Ponto de Vista* cujo objetivo é a socialização da informação criada pela própria comunidade.

Quanto aos motivos que os levam a acessar informações no telecentro, muitas respostas foram apontadas, já que era possível a escolha de mais de uma alternativa. Assim, o número de respostas excede o número de entrevistados, que expuseram livremente mais de um motivo para buscar informações.

Como pode ser observado na Tabela 3, o que mais influencia é a falta de recursos financeiros para aquisição de material informacional, tais como livros, revistas e jornais, dificuldade de acesso a computadores em outro local, seguido do aprender a acessar informações no computador e a falta de biblioteca para suprir necessidades informacionais.

Tabela 3 – Motivos de acesso à informação nos telecentros

Motivos	Frequência	%
Carência de recurso financeiro para livros, jornais e revistas	34	32.4
Dificuldade de acesso a computadores em outro local	33	31.4
Aprender a acessar informações no computador	16	15.2
Falta biblioteca	14	13.3
Outros motivos	8	7.6
Total	105	100.0

A Tabela 3 descortina a situação econômica dos usuários que freqüentam os telecentros em comunidades de baixa renda como: indivíduos pobres, não havendo qualquer possibilidade para compra de material informacional e computador. Os recursos informacionais disponibilizados pela internet, para eles, são de forma “gratuita”. Confessaram não ter acesso a computadores nas escolas nem em outros locais. Oitenta e um por cento dos usuários declararam procurar informações nos telecentros.

Ao analisar a situação brasileira e a literatura da área, percebe-se que nenhum subsídio tornará viável a compra de equipamentos por parte dos menos favorecidos. Exemplo do que está se falando, têm-se alguns programas que dão esse testemunho como: o *Computador para todos*, e o computador popular da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que deverá ser vendido a 250 dólares.

Antes de serem analisados os tipos de conteúdos mais procurados pelos usuários, descreve-se o que os usuários relataram sobre as dificuldades em relação à procura de informação no computador.

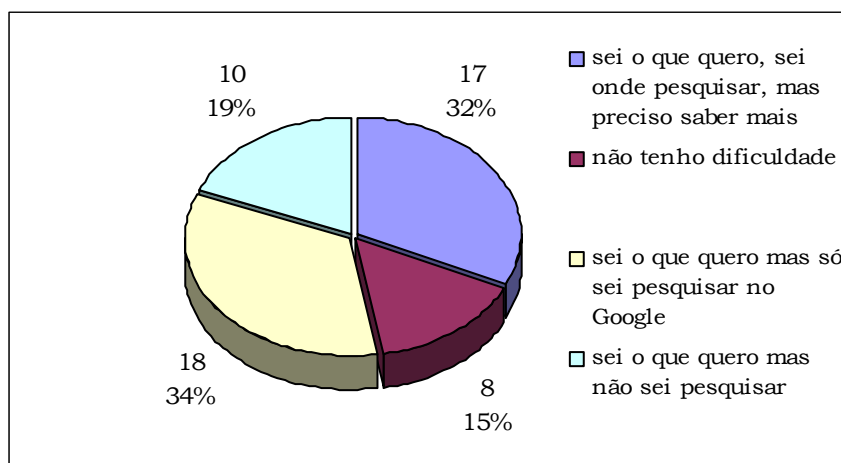


Gráfico 6 – Dificuldades no acesso à informação

Supõe-se que existe um despreparo para localização de fontes informacionais. Esse despreparo poderia ser sanado ou resolvido pelas escolas: ensinar a fazer pesquisa, a selecionar as fontes de informação. A prática observada pela pesquisadora foi de que a maioria só sabe fazer pesquisa no *Google*, e o que é pior, acessam a primeira informação encontrada, não se dando ao trabalho de verificar as demais. Uma outra forma de levantar informações seria por meio de *sites* conhecidos. Do total dos entrevistados, 19% declararam não saber fazer pesquisa na internet, utilizam-na para troca de mensagens por canais de bate-papo e e-mail.

Quando os usuários foram interrogados sobre o tipo de informação mais procurada e qual a frequência da busca de acordo com as opções “busca sempre”, “muitas vezes”, “poucas vezes” ou “nunca”, encontrou-se uma diversidade de respostas, como pode ser verificado no Gráfico 7.

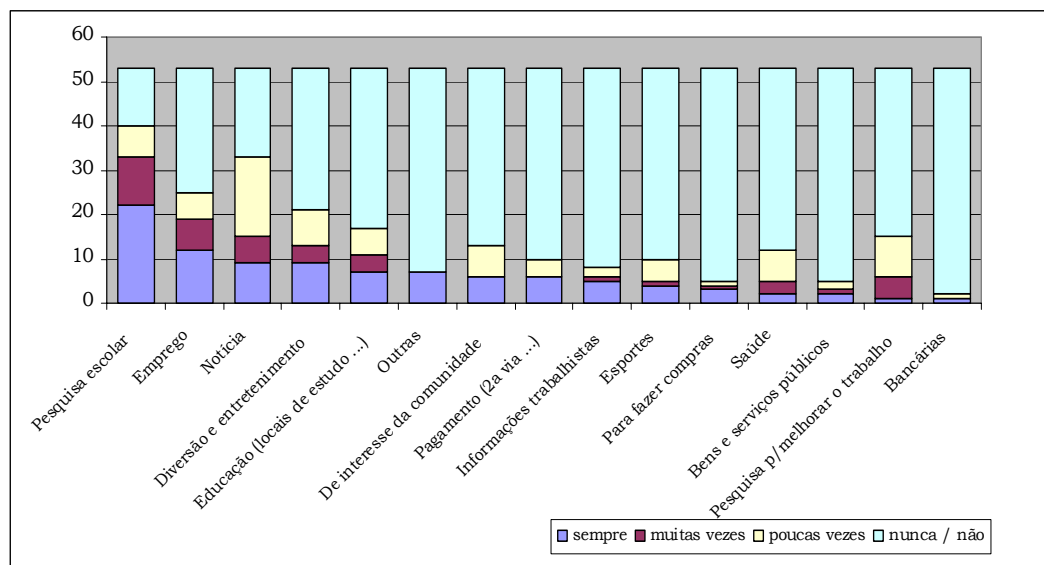


Gráfico 7 – Freqüência de busca por tipo de informação

Observa-se que os tipos de informação mais procurados, são: **a) pesquisa escolar:** 22 usuários disseram acessar sempre, 11 acessam muitas vezes e 7 acessam poucas vezes, totalizando 40 usuários que acessam esse tipo de informação, do total de 53 entrevistados; **b) emprego:** 12 usuários acessam sempre, 7 acessam muitas vezes e 6 acessam poucas vezes, totalizando 25 usuários que acessam informação sobre emprego; **c) notícia:** 9 acessam sempre, 6 muitas vezes e 18 poucas vezes, totalizando 33 usuários.

A explicação de pesquisa escolar como prioridade entre seus interesses parece demonstrar uma necessidade dos usuários por serem, na maioria, formados por estudantes.

Isso confirma a resposta à outra pergunta do questionário, onde 80,4% dos entrevistados afirmaram ser mais fácil acessar informação na internet do que em bibliotecas. Segundo seus relatos: “[...] as bibliotecas impõem muita dificuldade no empréstimo de livro.”, “[...] a quantidade de livros não é suficiente para os alunos.”, além da dificuldade que eles têm para localizar os assuntos no livro, o que segundo eles, “[...] requer muito mais tempo.” Vê-se por isso que o Brasil não tem ainda cultura

informativa nem para o impresso nem para o digital, o que corresponde a características de sua história.

Quanto à busca por emprego, podemos verificar que são utilizados alguns *sites* especializados. O fato de 66,0 % dos usuários terem 16 anos ou mais e, portanto serem potenciais trabalhadores e apenas 4,0% deles estarem empregados no momento da entrevista pode-se justificar o alto grau de procura por esse tipo de informação.

Em seguida, a procura por notícia parece demonstrar a necessidade em participar do meio social estando atualizado, o que é bom.

O que no Gráfico 7 está representado por “Outras” significa que sete pessoas informaram que buscam informações sobre horóscopo. Esse tipo de informações não constava da relação no questionário.

Com o intuito de verificar se as informações procuradas são recuperadas, perguntamos de acordo com uma escala de valores quanto ao resultado da busca: encontra sempre, muitas vezes poucas vezes ou nunca.

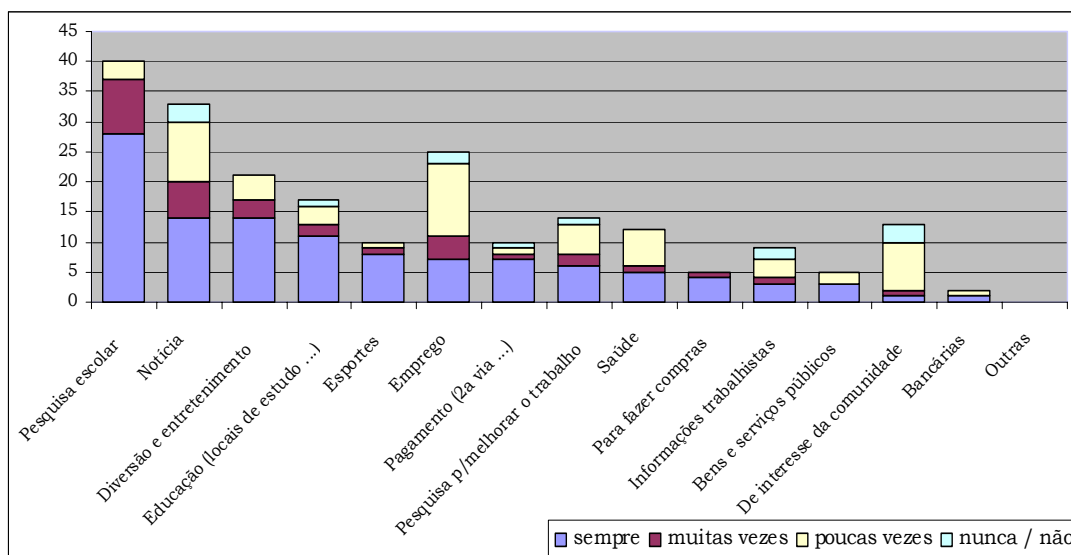


Gráfico 8 – Freqüência da recuperação da informação

Analisando os três tipos de informações mais procuradas, obteve-se o seguinte resultado: pesquisa escolar, notícia e emprego. Lembrando que

foram entrevistados 53 usuários e que 40 informaram acessar pesquisa escolar, todos os que procuraram esse tipo de informação disseram encontrar: 28 recuperam sempre, 9 muitas vezes e três poucas vezes. Porém, a prática é recuperar a primeira ocorrência encontrada e se for para trabalho escolar, copiar e colar.

A busca por notícia indica que nem sempre é recuperada: dos 33 que disseram buscar notícia, 10 encontram poucas vezes e 3 informaram não encontrar nunca.

A respeito da busca por emprego, dos 25 informantes, 12 encontram poucas referências a respeito, dois não encontram e apenas 11 registraram encontrar sempre.

Conforme demonstrado também no Gráfico 8, as informações referentes a diversão e entretenimento (cinemas, eventos, shows, etc), são encontradas com facilidade. Dos 21 usuários que informaram acessar esse tipo de informação, 14 disseram encontrar sempre, 3 muitas vezes e 4 poucas vezes.

Fica claro que essas pessoas não sabem como buscar informações na internet. De acordo com a observação direta eles não conhecem os Portais do Governo, informaram conhecer poucos *sites* como: o de um jornal local “atarde” e o do “ENEM” (Exame Nacional do Ensino Médio).

A relação entre informação e Sociedade da Informação é confirmada por Takahashi (2000, p. 7) quando afirma que:

No novo paradigma, a universalização de informação e comunicação é condição necessária ainda que não suficiente, para inserção dos indivíduos como cidadãos [...]. Urge, portanto, buscar meios e medidas para garantir a todos os cidadãos o acesso equitativo à informação e aos benefícios que podem advir da inserção do País na sociedade da informação.

Para que a Sociedade da Informação se efetive, portanto, cabe educar os cidadãos para o acesso e uso da informação, cada vez mais disponível na internet. As organizações que atuam nos telecentros poderiam propiciar tal

educação a partir do acesso às informações, de acordo com as necessidades dos usuários.

6.5 CAPACITAÇÃO

Refere-se às medidas adotadas pelos telecentros quanto à capacitação operativa e educacional dos usuários e suas habilidades para a realização de tarefas no computador, além da dificuldade no entendimento e uso da informação recuperada.

Nesse caso, foram ouvidos tanto os coordenadores quanto os usuários dos telecentros. Aos coordenadores foi questionado a respeito das medidas adotadas, no sentido de melhorar a capacitação operativa e educacional dos usuários (cursos e oficinas), conforme foi demonstrado no Quadro 6.

Aos usuários, foi questionado sobre as habilidades no uso do computador; a dificuldade no entendimento e a utilidade das informações recuperadas.

As práticas educativas adotadas pelos telecentros, visando à capacitação dos usuários estão descritas no Quadro 6.

CAPACITAÇÃO	TELE1	TELE2	TELE3	TELE4
Cursos/ freqüência	Informática básica que compreende: Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet. Web Design, Redes e Manutenção de microcomputadores. Duas vezes ao ano.	Windows, Excel, Word, PowerPoint. Mensalmente. Linux, trimestralmente.	Informática básica que compreende: Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet. WebDesign, Redes e Manutenção de microcomputadores. Duas vezes ao ano.	Informática básica que compreende: Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet. WebDesign, Redes e Manutenção de microcomputadores. Duas vezes ao ano.
Oficinas	Usinagem e Mecânica	Cabeleireiro, manicure, artesanato, bordado e artes (dança, teatro, capoeira e música)	Empregabilidade através do programa Enter Jovem, financiado pela United States Agency for Development (USAID) e Língua portuguesa	Empregabilidade através do programa Enter Jovem, financiado pela United States Agency for Development (USAID) e Língua portuguesa
Outras/ freqüência	Quarta-feira cultural, onde são abordados temas como saúde, sexualidade, mundo do trabalho, eqüidade, etc. A quarta-feira que não é cultural é feito um trabalho de reforço de Português e Matemática. Uma vez ao mês.	Palestras do interesse da comunidade. Normalmente eles submetem alguns temas e a comunidade escolhe. Esporadicamente.	Filmes ou palestras com temas educativos variados para a comunidade. Uma vez ao mês. Reforço de Português e Matemática Uma vez por mês.	Reforço de Português e Matemática Uma vez por mês

Quadro 6 – Capacitação oferecida pelos telecentros

Observa-se que os cursos oferecidos pelos telecentros são semelhantes e se concentram em introdução à informática e ferramentas de escritório. Porém, já podemos perceber a inclusão de novos cursos como *Redes*, *WebDesign* e *Manutenção de microcomputadores*. Esses novos treinamentos, inseridos no programa, permitem aos usuários uma renda extra, efetuando trabalhos como autônomo.

A universalização de oportunidades apresentadas pela Sociedade da Informação para o cidadão passa pela educação, não apenas para acesso e uso dos recursos computacionais, mas para capacitar pessoas marginalizadas em questões sociais mais amplas, de acordo com as necessidades da própria comunidade. As habilidades em relação à informática tornam-se tela de fundo, e não o foco principal.

A teoria sustenta ser uma prática positiva, a criação de oficinas comunitárias conjugada com a educação reforçada pela informática (Warschauer, 2006, p. 172). O objetivo não é criar um currículo novo, mas utilizar a tecnologia para reforçar as finalidades educacionais de um currículo baseado em cursos e conteúdos de áreas como matemática, ciência e estudos sociais. Nos telecentros pesquisados, não se percebe ainda essa integração de cursos com as oficinas oferecidas. Apesar dos coordenadores compartilharem dessa idéia, ainda não existe, na prática, empobrecendo o programa de inclusão. Há um direcionamento ainda grande na capacitação do uso do computador.

Porém, o que se percebe em três dos telecentros (TELE1, TELE3 e TELE4) é um esforço no sentido de oferecer um reforço escolar. Percebe-se o telecentro atuando numa área onde deveria estar a escola, o que denota a dificuldade do ensino da escola pública na oferta de ensino adequado.

O TELE1, localizado na sede da AANOR, oferece aos usuários oficinas disponíveis por essa Associação, criadas em parceria com o Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia (CEFET-BA).

Do total de usuários, 46 declararam ter aprendido a usar o computador no telecentro. Como 41 eram estudantes; pressupõe-se que as

escolas públicas ainda não ensinam a usar o computador. Nesse sentido, Silveira (2003, p. 26) aponta que não só a escola seria capaz de combater o analfabetismo digital. Esse autor afirma que:

Para combater o duplo analfabetismo, o digital e o funcional a saída não seria a informatização completa das escolas. Isso porque [...] é necessário ter um plano de informatizar e conectar todas as escolas à internet. Esse plano deve buscar formar os professores para o novo ambiente de ensino, evitando que os computadores fiquem ociosos por falta de competência para utilizá-los como instrumento pedagógico ou por não saber realizar seus os procedimentos mais elementares. A política de inclusão digital não deve se restringir à escola e ao ensino formal. Com o maior uso dos equipamentos nas escolas, fica a pergunta: e quem não está na escola ou já se formou e não possui recursos para manter uma linha telefônica e um computador conectado a internet?

Aqui se observa a importância dos telecentros em comunidades de baixa renda, uma vez que as escolas públicas ainda não incluíram no seu currículo escolar a alfabetização digital, nem possuem, em sua grande maioria, laboratórios de informática para cumprirem essa tarefa. Além disso, as pessoas que não freqüentam a escola também devem ter oportunidade de aprender a usar o computador.

Os gráficos abaixo buscam descrever as habilidades dos usuários no uso do computador e sua autonomia na realização das tarefas ligadas ao acesso à informação. Conforme se vislumbra no diagrama, todos declararam saber usar a internet. Isso demonstra que seu uso ocupa papel importante nas práticas dos telecentros. A internet é mais utilizada para enviar e receber *e-mail*, seguida de usar programa de busca, no caso o *Google*, para fazer pesquisa escolar. Também mais da metade dos entrevistados dizem saber criar arquivo de texto, participar de *sites* de relacionamento, jogar e ouvir música. Efetuar pagamentos, fazer compras e participar de curso a distância ficaram como últimos colocados, inclusive, pelas restrições econômicas e de escolaridade da população estudada. Outro dado importante é que apenas 16 usuários declararam saber usar os *sites* do governo.

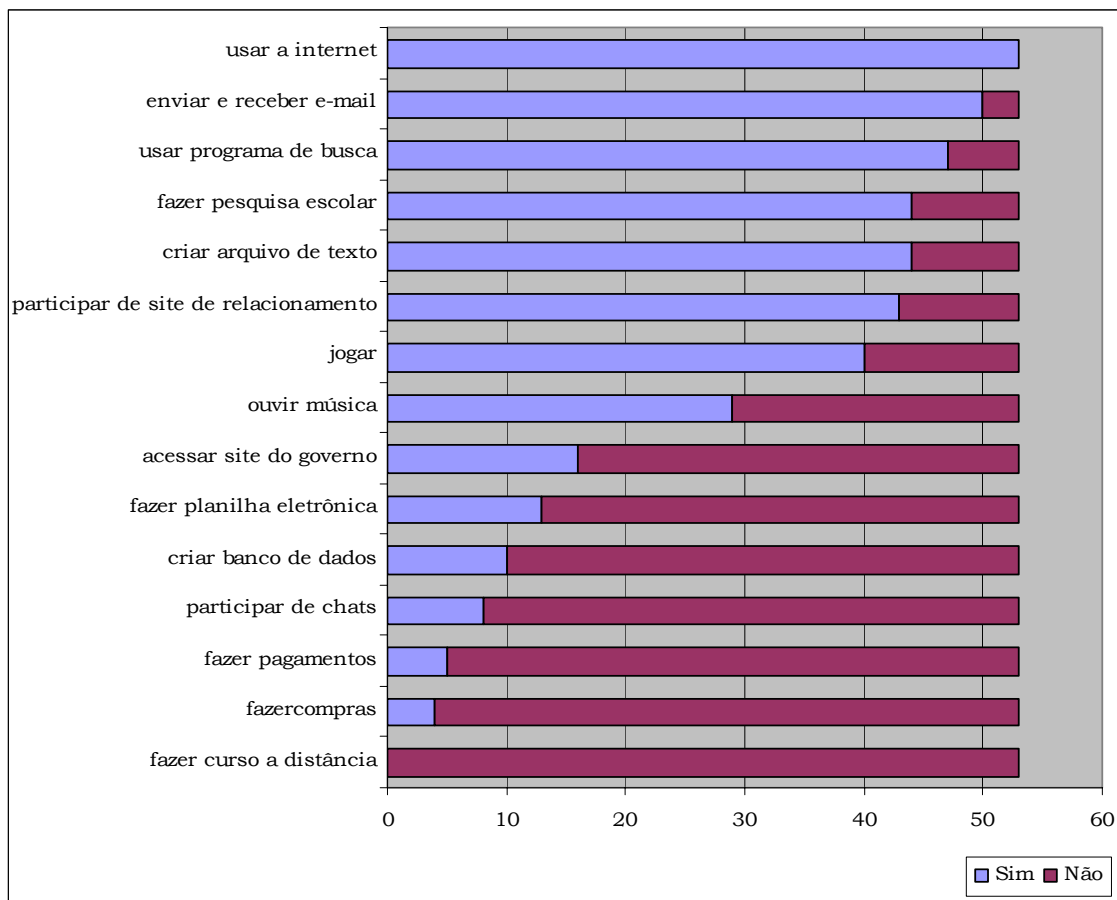


Gráfico 9 – Habilidades dos usuários no uso do computador

Nessa mesma linha, foi questionada a autonomia dos usuários na realização de tarefas ligadas ao acesso à informação.

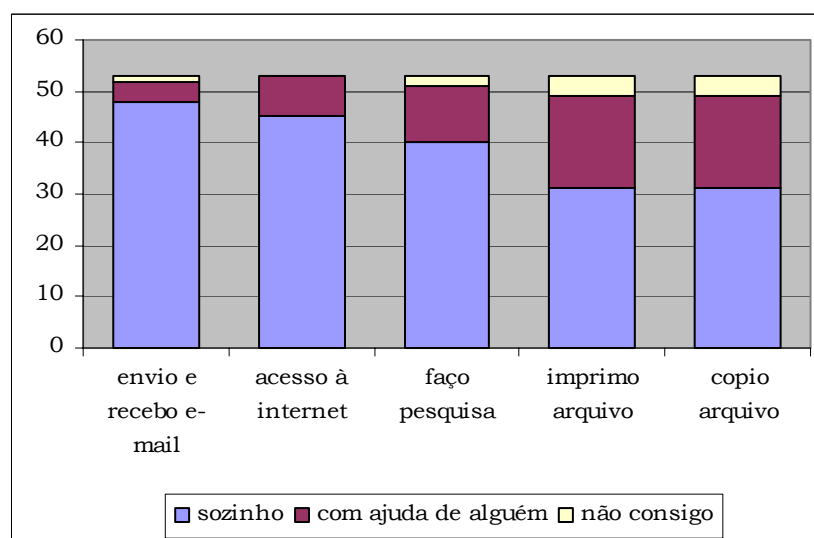


Gráfico 10 – Autonomia dos usuários para realizar tarefas

Nota-se um interesse grande da comunidade em usar a internet mais para a comunicação e bate-papo do que para a busca de informação. As potencialidades informativas da internet parecem ficar em segundo plano para a população estudada.

Sendo a informação um conceito chave para todos os segmentos da sociedade, estar informado significa estar em sintonia com a sociedade atual. As oportunidades para aqueles que não conseguem lidar com as informações são mais restritas do que para quem é capaz de saber acessar e saber fazer uso das informações acessadas.

Na visão dos teóricos, não basta saber usar o computador para acessar informação, é necessária uma capacitação interpretativa, definida como a capacidade de entender os símbolos e conteúdos obtidos e uma capacitação crítica, definida como a capacidade de selecionar os conteúdos de informação entendidos e de descartar os considerados sem utilidade.

Sobre esse assunto, Dudiziak (2003) diz que a *information literacy* ou competência informacional é importante para um aprendizado, ao longo da vida, já que as habilidades para localizar e interpretar e compartilhar informação colocam as pessoas mais aptas a participarem da sociedade da informação e, conseqüentemente, terem mais oportunidades.

Sobre as dificuldades no entendimento das informações recuperadas:

Observa-se no Gráfico 11 que, proporcionalmente, o maior entendimento das informações recuperadas refere-se à pesquisa escolar. Apenas quatro dos usuários disseram ter muita dificuldade e 14 deles informaram não ter tido qualquer dificuldade. De maneira geral, eles declararam não ter muita dificuldade na compreensão das informações encontradas.

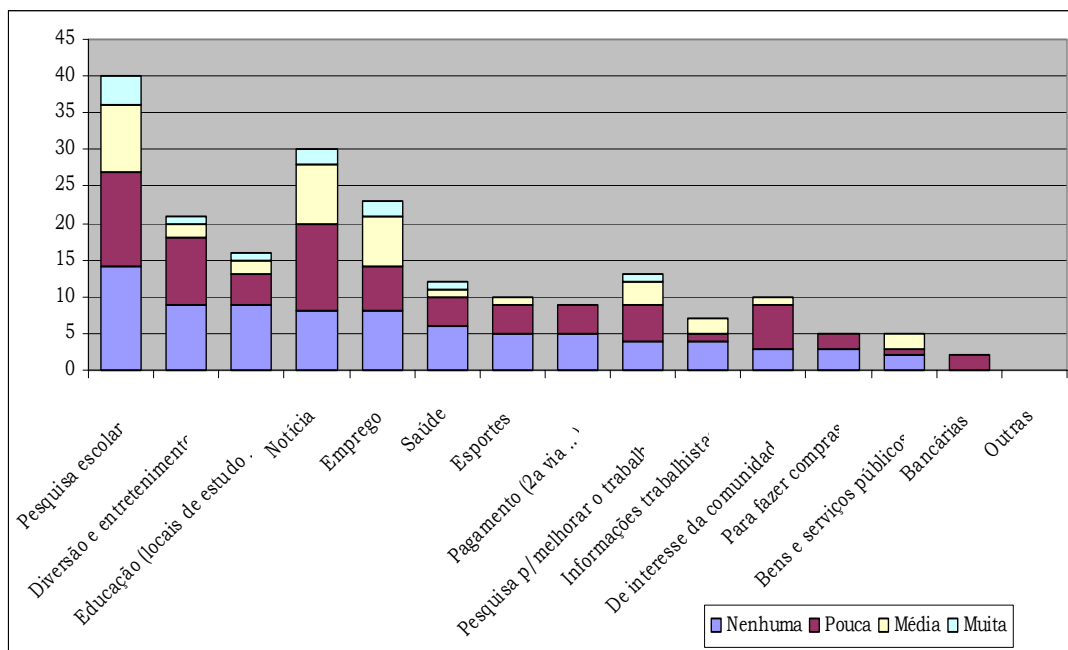


Gráfico 11 – Dificuldade do entendimento da informação

Antes de qualquer análise, sobre o uso das informações recuperadas, ressalta-se que todo o questionário foi preenchido pela pesquisadora e o conceito sobre a utilidade da informação foi amplamente discutido com os entrevistados. O conceito adotado foi baseado no conceito de Choo (2003), definido como sendo a capacidade do indivíduo de utilizar a informação de que dispõe para transformá-la em algo aplicável à vida social.

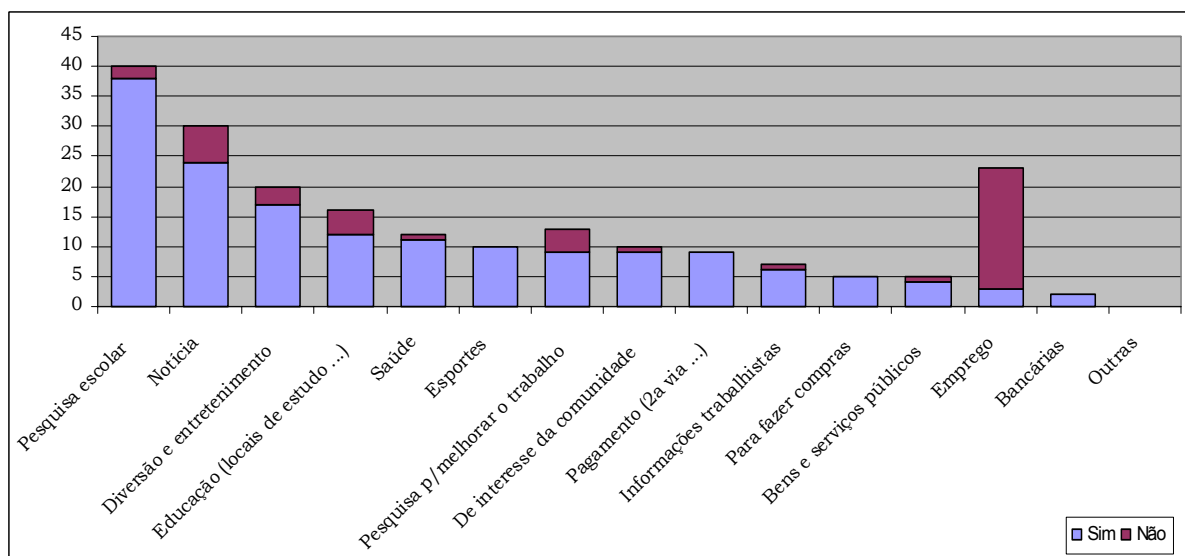


Gráfico 12 – Utilidade da informação

Os dados indicam que as informações de maior utilidade por parte dos usuários foram: pesquisa escolar, notícia, diversão e entretenimento. Das 40 informações encontradas para pesquisa escolar, apenas duas não tiveram utilidade. Fato semelhante não ocorreu com as informações recuperadas sobre procura de emprego; das 23, apenas três tiveram utilidade.

Observa-se, assim, que o acesso e uso da informação nos telecentros ainda estão em fase inicial, apresentando, em regra, muita dificuldade e incipiência nos recursos, nas práticas de gestão, educação para a informação e conteúdos relevantes para atender às necessidades dos usuários e promoção da inclusão social.

Outra importante constatação é que existe uma forte dependência de recursos financeiros para que os telecentros se mantenham em funcionamento.

É necessário observar, conforme salienta Warschauer (2006), que o objetivo das TIC com grupos de baixa renda não é a superação da exclusão digital, mas a promoção da exclusão social. Compreender esse objetivo envolve não apenas fornecer computadores e *links* à internet, mas também desenvolver conteúdos relevantes, promovendo a alfabetização e a educação para a informação e a mobilização da comunidade para alcançar seus objetivos.

A análise aponta para aspectos positivos e negativos na relação usuário/ informação, oferecida pelos telecentros.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A Sociedade da Informação parece adotar a democratização do acesso e uso das informações como premissa para o desenvolvimento econômico e social.

As informações encontram-se, cada vez mais, disponíveis em rede, o que exige o emprego das novas tecnologias para acessá-las.

No caso dos países em desenvolvimento, como o Brasil, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos tecnológicos para o acesso à informação, constitui-se em estratégia importante para ampliar o universo de pessoas excluídas dessa nova realidade. Assim, o telecentro surge para viabilizar o acesso e uso à informação em comunidades de menor poder aquisitivo.

Entretanto, a oferta de informações é um processo que vai além do acesso à infra-estrutura tecnológica e conteúdos relevantes, e se estende ao desenvolvimento da competência informacional. É a capacitação para o acesso e uso da informação que desenvolve as potencialidades das pessoas em transformar informação em conhecimentos aplicáveis, e gerar mudanças em suas vidas.

Esta pesquisa buscou entender a relação entre os recursos disponibilizados, a gestão quanto aos benefícios obtidos das empresas mantenedoras e sustentabilidade, a oferta de conteúdos e a capacitação dos usuários, tendo delimitado o universo empírico aos telecentros apoiados por programas de responsabilidade social da cidade de Salvador.

Um das grandes conquistas deste estudo foi baseado na literatura estudada, criar a dinâmica das relações entre os elementos dos telecentros e os fatores relevantes que levam à construção das habilidades, capacitação e integridade para a compreensão do acesso e uso das informações como foi mostrado na Figura 5 (ver p. 97).

Buscou-se responder como os telecentros de Salvador, inseridos em programas empresariais de responsabilidade social, têm promovido o acesso e o uso da informação, quais os interesses e as dificuldades dos usuários no que tange à busca da informação, seu entendimento e sua utilidade.

Essas questões buscaram explorar os fatores relevantes que influenciam o acesso e uso da informação.

Assim, retomando o primeiro objetivo proposto para este estudo – **verificar os recursos físicos, a gestão, a capacitação e os conteúdos digitais oferecidos pelos telecentros, visando o acesso e uso da informação pelos usuários** – apresentam-se algumas considerações.

Os telecentros possuem instalações adequadas, porém disponibilizam poucos computadores para a demanda existente. Bairros populosos, dois deles com mais de 29 mil habitantes, os telecentros possuem apenas 12 computadores e atendem, em média, 25 usuários por mês. Mesmo que essa estatística esteja se referindo a usuários que participaram de algum curso, é muito pouco em relação à demanda comprovada.

Existe uma variedade de *softwares*, e um pacote informático focado em ferramentas voltadas para o mercado de trabalho (ferramentas de escritório) como Windows, Word, Excel, PowerPoint, Web Design e internet. O resultado aponta mais para a prática de o uso de ferramentas tecnológicas do que para o acesso e uso da informação, propriamente dita. Mas, como resultado positivo, todos os usuários responderam saber usar a internet e 81% dos entrevistados declararam acessar informações na rede.

Entretanto, nota-se um interesse grande da comunidade em usar a internet mais para a comunicação e bate-papo do que para a busca de informação. As potencialidades informativas da internet parecem ficar em segundo plano para a população estudada. Há necessidade de que sejam desenvolvidas ações de conscientização da população que utilizam os telecentros, centradas nas novas possibilidades oferecidas pela tecnologia da informação, dentro das condições econômicas e sociais específicas da comunidade.

Constatou-se que dois dos telecentros não possuem acesso à internet. A literatura vincula a conectividade como recurso físico indispensável à infoinclusão. Verificou-se que as empresas patrocinadoras não são participativas na gestão dos telecentros, não estão imbuídas da resolução dos seus problemas, e que as empresas de telecomunicações não dão muita importância à prestação de serviços em áreas de baixo poder aquisitivo. Esse problema não prejudicou a pesquisa, uma vez que os usuários têm acesso livre a outros computadores no mesmo prédio, permitindo o acesso e a busca de informações na internet.

Diante dessa situação, percebeu-se que as empresas patrocinadoras apenas doam alguns recursos financeiros ou computadores, não procuram ajudar na gestão e resolução de problemas, atividade que normalmente detêm conhecimento, o que seria uma grande ajuda.

O investimento financeiro realizado pelas empresas patrocinadoras é muito pequeno, (doação de computadores e de *softwares*, pagamento aos coordenadores, educadores e a banda larga para acesso à internet).

Como as empresas mantenedoras não possuem tradição no setor social, possuem recursos, mas carecem de experiências, estabelecem parcerias com ONG, as quais acabam atuando como executoras dos projetos sociais das empresas, o que indica não existir um interesse sincero dessas em aproximar-se do problema, e sim garantir sua presença no ambiente social mais amplo, o qual se reflete em *marketing* e publicidade. Devido à limitação de tempo, não foi objeto da pesquisa, verificar junto as empresas, como elas conduzem essas ações de modo a analisar se consideram esses recursos oferecidos como de responsabilidade social empresarial. No que diz respeito aos casos analisados, verificamos tratar-se mais de filantropia do que de responsabilidade social, segundo os conceitos estudados. Adicionalmente, é importante verificar como trabalho futuro, se essas ações são relativas à inclusão social e econômica e se fazem parte das ações de responsabilidade social empresarial.

As empresas mantenedoras, normalmente, efetuam um contrato por tempo determinado e, ao final da vigência, não existe garantia de que esse

será renovado. O próprio governo assume essa postura, como é o caso do programa Rits, que mantém o telecentro por apenas dois anos, e depois deixa de financiar, acreditando que o tempo é suficiente para a auto-sustentabilidade do telecentro. Verificou-se que, de uma maneira geral, os telecentros não possuem práticas que conduzam a auto-sustentabilidade num curto espaço de tempo. Monitores, gestores, instrutores não recebem orientação, neste sentido.

O estudo, no entanto, observou uma certa consciência, pelas ONG parceiras e por alguns coordenadores dos telecentros, no sentido de buscar novas opções de financiamento. O que se verificou foram iniciativas isoladas: quando da extinção da vigência do contrato, buscou-se obter um outro financiamento com outra empresa; um dos telecentros começou a promover cursos de informática para entidades externas, a fim de obter recursos financeiros.

Essa situação de elevada dependência de recursos financeiros e compromisso, com tempo determinado, eleva o risco de descontinuidade dos programas.

A quase ausência de iniciativas com propósitos relacionados à auto-sustentação permite um modelo imediatista e de “fôlego” curto, voltado para a simples colocação de equipamentos e outros recursos de informática, denotando serem poucas as iniciativas em que o modelo de telecentro está associado a um plano de longo prazo, capaz de conectar os anseios e as vocações das comunidades atendidas com o potencial de alavancagem das TIC.

Quanto aos recursos humanos – coordenadores e instrutores – estes são escolhidos de acordo com os critérios de pertencerem e conhecerem a realidade local; possuírem aptidão para a educação; terem experiência social; além de treinamento adequado para desempenharem a função, o número é reduzido para atender à demanda existente de ministrar cursos e monitoramento do telecentro, justifica-se pela pequena oferta de cursos durante o ano e falta de acompanhamento em período integral para ajudar os usuários nas suas dificuldades.

Quanto aos conteúdos, verificou-se que existe apenas a oferta de dados e informações de origem externa (exógena), o que já é bom. Entretanto, o interesse e o desenvolvimento dos usuários seriam maiores, se dessem prioridade ao desenvolvimento de conteúdos *on-line*, procurando satisfazer as necessidades econômicas e sociais da população de baixa renda, incluindo portais e *sites* com linguagem simples e que ampliem as oportunidades de emprego e trabalho autônomo.

Existe uma forte relação entre a motivação para o acesso, o aprendizado e o uso da informação com o conteúdo disponibilizado. Os computadores e a internet não terão muita utilidade sem o apoio das aplicações e dos conteúdos que atendam às necessidades das pessoas.

Não existe, ainda, preocupação por parte dos telecentros na oferta de conteúdos (endógenos) voltados para as necessidades da comunidade, isso torna frágil o telecentro como elemento de inclusão social. Deve haver uma tentativa consciente de incorporar essas novas tecnologias no dia-a-dia das populações infoexcluídas.

Quanto à capacitação, quase todos os programas estão organizados em termos de curso de informática e, embora a navegação na internet faça parte desse curso, é vista como um complemento não existindo um forte incentivo no acesso e uso das informações fornecidas pela rede.

Os telecentros, embora tenham um claro papel socioeducativo, não parecem trabalhar de forma efetiva para o desenvolvimento das habilidades relacionadas à competência informacional (*information literacy*), haja vista o desconhecimento sobre as informações acessadas e o entendimento das mesmas pelos usuários. Entretanto, observou-se que já existe uma consciência do acesso e uso da informação como elemento transformador da sociedade. Alguns telecentros oferecem um reforço escolar com aulas de português e matemática.

Quanto ao segundo e último objetivo do estudo — **identificar os interesses e as dificuldades dos usuários em relação à busca, entendimento e utilização da informação** — verificou-se que, apesar de 80,4% dos entrevistados afirmaram ser mais fácil acessar informação na

internet do que em bibliotecas, os dados refletiram o despreparo dos usuários para pesquisar e selecionar informações. Foi constatado que a pesquisa na internet se restringe ao *Google* e a poucos *sites* conhecidos. Selecionam a primeira informação encontrada não se dando ao trabalho de verificar as demais.

As informações mais procuradas dizem respeito à pesquisa escolar, notícias e procura de emprego, para o que os telecentros poderiam contribuir disponibilizando portais e *sites* especializados e com linguagem simples.

De uma maneira geral, os usuários declararam não ter muita dificuldade em entender as informações obtidas, principalmente as referentes a conteúdos voltados à realização de pesquisa escolar e declaram todas terem sido de grande utilidade, uma vez que contribuíram para realização da tarefa, mas isso é questionável uma vez que a prática é selecionar a primeira informação encontrada copiar e colar. Quanto ao entendimento na procura de empregos, eles declararam ter dificuldade no entendimento das informações e por esse motivo elas não foram úteis. Isso demonstra que ainda não existe uma capacitação por parte dos usuários em aproveitar os recursos informacionais disponibilizados na internet.

Em resumo, a pesquisa apontou que os telecentros ainda estão em fase de amadurecimento, no sentido de promover a inserção de indivíduos e comunidades, no universo da educação para a informação. Uma vez que os indivíduos cheguem à tecnologia é necessário aplicar os saberes para acessar e fazer uso da informação de maneira efetiva, que contribua para mudanças significativas nas suas próprias vidas.

Conclui-se que o telecentro pode ser um instrumento poderoso para o desenvolvimento social, porém não pode basear-se apenas no suprimento de equipamentos ou conectividade. O uso da informação, através das TIC, é uma prática social que envolve acesso a computadores, conteúdos, habilidades e apoio social.

A auto-sustentabilidade é um fator importante a ser perseguido. O modelo de telecentro deve estar associado a um projeto de longo prazo, capaz

de conectar os anseios dos grupos de comunidades atendidas com o potencial de alavancagem das TIC.

Para que se possa diminuir a quantidade dos “digitalmente excluídos”, é fundamental aumentar a quantidade e qualidade dos telecentros. Isso pode ser possível, com ações governamentais mais eficientes, parcerias com ONG, empresas privadas, universidades e até organismos internacionais como a Unesco.

As constatações desta pesquisa abrem um amplo leque de possibilidades para desdobramentos e aprofundamentos futuros. Três novos rumos foram vislumbrados no desenrolar do processo de pesquisa. Os que se mostram mais interessantes em termos de resultados potenciais são:

- a) ampliação da amostra de telecentros e usuários. Embora houvesse a preocupação na escolha de bairros com grande população e comunidades com baixo poder aquisitivo, o aumento da amostra poderia dar uma visão mais real das condições dos telecentros.
- b) aprofundamento sobre o estudo de conteúdos, visando identificar que tipos de conteúdos deveriam ou poderiam ser desenvolvidos para facilitar a compreensão e a capacitação dos usuários do programa.
- c) desenvolvimento de uma proposta de taxonomia para o domínio dos programas de telecentros, de forma a buscar definições e semânticas peculiares visando ao posterior estabelecimento de conceituações e compreensões compartilhadas.

Salienta-se, ainda, que nossa contribuição, acrescida da criação de um modelo com os critérios para implantação de um TELECENTRO, baseada nas propostas apresentadas pelos autores revisados, aponta para a dinâmica das relações acesso e uso da informação e poderá se constituir em instrumento interessante para quem desejar mergulhar na temática da inclusão social via TELECENTROS.

REFERÊNCIAS

ACESSO à informação promove inclusão social. **Comciência: Revista Eletrônica de Jornalismo Científico**, SBPC, n.45, jul. 2003. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/framereport.htm>> Acesso em: 12 jul. 2006.

AFONSO, Carlos Alberto. **Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?** Rio de Janeiro: [s.n.], 2000. (Policy Paper, n. 26). Disponível em: <<http://www.fes.org.br/publicacoes.htm>> Acesso em: 21 abr. 2007.

_____; SOARES, Luiz F. G. **Desenvolvimento humano e a apropriação das TIC**. 2006. Disponível em: <http://www.cgi.br/publicações/artigos/index.htm>. Acesso em: 17 maio 2007.

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (BRASIL). **Mapa da telefonia fixa**. Disponível em <<http://www.anatel.gov.br>. Acesso em 04 fev. 2008.

ÁGUILA OBRA, A. R. del; BRUQUE CÁMARA, S; PADILLA MELÉNDEZ, A. An analysis of teleworking centres in Spain. **Facilities**. v. 20, n.11/12, p. 394-399, 2002. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/0263-2772-htm>>. Acesso em: 06 jun. 2007.

ALBAGLI, Sarita. Sociedade da informação e do conhecimento: desafios teóricos e empíricos. **Liinc em Revista**, v. 3, n. 1, p. 10-16, abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>. Acesso em: 3 jun. 2007.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2000.

ASSUMPÇÃO, R. O. D. **Além da inclusão digital: o projeto sampa.org**. 2002. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

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

BARBOSA, Gustavo; RABAÇA, Carlos Alberto. Ética e credibilidade sob uma nova ótica. **Valor Econômico**, Rio de Janeiro, 11 de out. 2001. Disponível em: <http://www.valoronline.com.br/valoreconomico/materia?id=877148>. Acesso em: 13 out. 2005.

BARRETO, Aldo de A. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.3, p.405-414, 1977.

BARRETO, Aldo de A. **A transferência da informação para o conhecimento**. Brasília: IBICT, 2002

_____. O destino da ciência da Informação: entre o cristal e a chama. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, n. zero, dez. 1999. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez99/art_03htm>. Acesso em: 17 jan. 2006.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial** : uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1977.

BOMENY, Helena. **Um balanço da responsabilidade social no Brasil**. Rio de Janeiro: Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea no Brasil, FGV, 2003.

_____; PRONKO, Marcela. **Empresários e educação no Brasil**. Rio de Janeiro: Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea no Brasil, FGV, 2001.

BORGES, Jussara; SILVA, Helena P. Informação e mudança: estudo da efetividade dos programas de inclusão digital em Salvador-Bahia. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2005. CD-ROM.

BOURDIEU, Pierre. Lê capital social: notes provisoires. **Actes de la recherche em sciences sociales**, v. 31, p.2-3, 1980.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil 1988**. Brasília (DF): Senado Federal, 1988.

BUENO W. C. **Comunicação empresarial**: teoria e pesquisa. Barueri: Malone, 2003.

CAMPAL GARCIA, M. F. Los telecentros y las bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la sociedad de la información. In: FORO BIBLIOTECA Y SOCIEDAD EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN Y MEJORA, 2004, Murcia, ES. Disponível em: <<http://www.anabad.org/encuentros/foroexperiencias/index@b=3&c=19.html>>. Acesso em: 5 jun. 2007.

CARVETH, Rod; KRETCHMER, Susan. The digital divide in western Europe: problems and prospects. In: SCHEDULE INFORMING SCIENCE + IT EDUCATION CONFERENCE, 2002, Cork, Irland. **Proceedings...** Cork, Irland, 2002. p.0239-0249.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade.** São Paulo: Paz e Terra, 2003

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração.** 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo. Editora Senac São Paulo, 2003.

COLEMAN, James S. **Foundations of social theory.** Cambridge, Massachussets: Harvard University Press, 1990.

_____. Social capital in the creation of human capital. **The American Journal of Sociology**, v.94, p.S95-S120, 1988. Supplement: Organizations and institutions: sociological and economic approaches to the analysis of social structure. Disponível em:
<<http://econ.tau.ac.il/papers/publicf/Zeltzer2.pdf>>. Acesso em: 12 jun.2007.

COLLE, R.D.; ROMAN, R. **Communication centres and developing nations: a state of the art report**, 1999. Disponível em
<<http://www.devmedia.org/documents/Banga.htm>>. Acesso em: 11 abr. 2008.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2005: TIC domicílios e TIC empresas.** Brasília, 2006. 306 p. Disponível em:
<<http://www.nic.br/indicadores/indicadores.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2007.

_____. **Pesquisa sobre uso das tecnologias da comunicação e da informação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas.** São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2006/indicadores-2006.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2008.

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DA BAHIA. **Atlas do desenvolvimento humano da Região Metropolitana de Salvador.** Salvador, 2006. Disponível em:
<http://www.pnud.org.br/publicacoes/atlas_salvador/index.php>. Acesso em: 5 maio 2008

CORNELIUS, Ian. Theorizing information for Information Science. **Annual Review of Information Science and Technology**, Ed. Blaise Cronin, v.36, c 9, 2002.

CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano : o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento.** Tradução de Luciana Bontempi Gouveia. São Paulo: Atlas, 1994.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. 2002. 124p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DEFOURNY, Vicent. Apresentação. In: MACIEL, Maria Lúcia; ALBAGLI, Sarita (Org). **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2007.

DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe**. Quito: Fundação Chasquinet, 2002.

DI MASI, Domenico. **O ócio criativo**; entrevista a Maria Serena Pelieri. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

DIAS, Matilde Konkra; PERES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos, SP.: Edusfcar, 2004.

DRUCKER, P. F. **A sociedade pós-capitalista**. 6 ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n. 1, p. 23-35, jan./abr., 2003.

FABIÃO, Maurício França. **O negócio da ética: um estudo sobre o terceiro setor empresarial**. 2002. Monografia - Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/comunidade_academica/premio_ethos_valor/trabalhos/238_Mauricio_Fabiao.doc>. Acesso em: 14 jun. 2007.

FATHEUER, Tomas. Introdução. In: SELAIMEN, Graciela; LIMA, Paulo Henrique (Org.). **Cúpula mundial sobre sociedade da informação: um tema de tod@s**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.infoinclusão.org.br>>. Acesso em: 19 set. 2007.

FERREIRA, F.; SPENCE, J; STRAUBHAAR, J. Comparando iniciativas governamentais e não-governamentais de inclusão digital nos EUA e no Brasil. In: JAMBEIRO, O; SILVA, H; BORGES, J. (Org). **Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações**. Salvador, EDUFBA, 2007. p.237-257.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FUNDAÇÃO GREGÓRIO DE MATTOS. **Salvador cultura todo dia**.

Apresenta textos sobre vida e memória cultural dos bairros de Salvador.

Disponível em:

<<http://www.culturatododia.salvador.ba.gov.br/apresentacao.php.htm>>

Acesso em: 12 abr. 2008.

GARNHAN, Nicholas. "Information Society" as theory or ideology.

Information, Communication & Society, v. 3, n. 2, p.139-152, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Henriette Ferreira; LOSE, Alicia Duhá. **Documentos científicos:**

orientações para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos.

Salvador: Edições São Bento, 2007.

GÓMEZ, R; HUNT, P; LAMOUREUX, E. Telecentros en la mira: cómo pueden

contribuir al desarrollo social? **Revista Latinoamericana de**

Comunicación: Chasqui, Quito, Ecuador: Centro Internacional de Estudios

Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL), n.67, jun.

1999.

GRAJEW, Oded. Responsabilidade social é vital para a sobrevivência das

empresas. **Valor Econômico**, Rio de Janeiro, 7 jun 2001. Disponível em

<<http://www.valoron-line.com.br/valoreconomico/materia.asp?id=665371>>.

Acesso em: 10 ago 2006.

GRIFFIN, Jennifer J. Corporate social performance: research directions for

the 21 st century. **Business & Society**, v. 39, p.479-491, Dec. 2000.

HOBSBAWM, Eric. **Era dos extremos: o breve século XX 1914-1991**. 2. ed.

São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

HOLME, Richard; ROYAL, Phil Watts. **Responsabilidad social corporativa:**

dando sentido a los negocios. Madrid: World Business Council for

Sustainable Development, 2000. Disponível em:

<http://www.responsabilidadimas.org/biblioteca/docs/FUNDACION_ENTORNO_RSC.pdf>.

Acesso em>: 14 jul. 2008

INFOTICS: lista de correo sobre tecnologias de la información y de la

comunicación, n. 9, 2004. Disponível em:<<http://www.campus-e-exico.edu.mx/campus2/infitics/index09.htm>>.

Acesso em: 6 jun. 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em

<<http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 20/11/2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Mapa de inclusão digital**. 2007. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br>>. Acesso em: 20 jun. 2007.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **A iniciativa privada e o espírito público**: um relatório da ação social das empresas do sudeste brasileiro. Brasília, 2000.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira da. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia). **Estudos de Sociologia**, Araraquara, n.17, p. 147-169, 2004.

JOIA, Luiz Antonio. Inclusão digital no Brasil: um modelo heurístico de natureza dinâmica. In: MARTINS; Paulo Emílio Matos; PIERANTI, Otávio Penna (Org). **Estado e gestão pública**: visão do Brasil contemporâneo. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

KANFI, Shady; TULUS, Frank. **Telecenters: International Development Reserch Centre**. Ottava, Canadá, 1998. Disponível em: http://www.idrc.ca/en/ev-6646-201-1-DO_TOPIC.html. Acesso em: 21 mar. 2007.

KUMAR, Krishnan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna**: novas teorias sobre o mundo contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991.

LAVE, Jean; WENGER, Etienne. **Situated learning**: legitimate peripheral participation. Cambridge [England]; New York : Cambridge University Press, 1991.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília, Briquet de Lemos/Livros, 2004.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1990.

LUBISCO, Nídia; VIEIRA, Sônia; SANTANA, Isnaia Veiga. **Manual de estilo acadêmico**: monografias, dissertações e teses. 4. ed. Salvador: EDUFBA, 2008.

MANDEL, Arnaldo; SIMON, Inre; DELYRA, Jorge L. Informação: computação e comunicação. **Revista USP**, São Paulo, n. 35, p.10-45, set./nov. 1997.

MASSUDA, Yoneji. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982.

MELO NETO, Francisco; FROES, César. **Responsabilidade social & cidadania empresarial**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

NAZARENO, C. et. al. **Tecnologias da informação e sociedade: o panorama brasileiro**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OESTMAN, S.; DYMOND, A.C. Telecentres: experiences, lessons and trends. In: LATCHEM, C.; WALKER, D. **Perspectives on distance education: telecentre: case studies and studies and key issues**. Vancouver: The Commonwealth of Learning, 2001. p. 1-16.

O'NEIL, Dara. Assessing community informatics: a review of methodological approaches for evaluating community networks and community technology centers. **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy**, v. 12, n. 1, p. 76-102, 2002. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm>>. Acesso em: 23 maio 2007.

Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). **Relatório de desenvolvimento humano 2006**. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/rdh/>>. Acesso em ago. 2007.

PROENZA, F; BATIDAS-BUSH, R; MONTERO, G. **Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe**. Washington, D.C.: [s.n.], 2001. Disponível em: <<http://www.iadb.org/regions/telecentros/index.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2007.

PUTNAM, Robert. Bowling alone: america's declining social capital. **Journal of Democracy**, v.6, n.1, p.65-78, jan.1995.

RONCA, Antonio Carlos Caruso; COSTA, Rogério da. Construção de uma democracia cognitiva. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 24-29, 2002.

SANTOS, Jair Ferreira dos. **O que é pós-moderno**. 6. ed. São Paulo. Brasiliense, 1989.

SASSEM, Saskia. A construção do objeto de estudo digitalizado. In: MACIEL, Maria Lúcia; ALBAGLI, Sarita (Org). **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2007. p. 35-53.

SETZER, Valdemar W. Dado, informação, conhecimento e competência. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, n. zero, dez. 1999. Disponível em: <http://www.datagramzero.org.br/dez99/F_I_art.htm> Acesso em: 23 abr. 2008.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2005.

SINGER, Paul. A atualidade de Keynes. **Valor Econômico**, Rio de Janeiro, 14 nov. 2002. p.14. Disponível em: <<http://www.valoronline.com.br/valoreconomico/materia.asp?id=665371>>. Acesso em: 6 ago. 2006.

SOARES, Magda. **Letramento**: um tema em três gêneros. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.

STATISTICAL Package for Social Sciences (SPSS). Versão 15.0.

STROVER, S. Beyond community networkung and CTC's: accesdevelopment, and public policy. **Telecommunications Policy**, Boston: MIT Press, n.28, p. 465-485, Apr. 2004.

SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA. **Regiões econômicas do estado da Bahia**. Salvador, 2007. Disponível em: <<http://sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes-sei/bahia-dados>>. Acesso em: 23 jun. 2007.

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

TENÓRIO, Fernando G. **Responsabilidade social empresarial**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

THUROW, Lester. **The information-communications revolution and the global economy**. In: The Emirates Center for Strategic Studies and Research. The Information Revolution and the Arab World. Abu Dhabi: The Emirates Center for Strategic Studies and Research, 1998.

TOFLER, Alvin. **A empresa flexível**. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TOFLER, Alvin. **A terceira onda**. Tradução de João Távora. 16. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. Título original: The Third Wave.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais a inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.2, p.93-1004, maio/ago. 2005. Disponível em:<<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=710>>. Acesso em: 10 maio 2007.

TREVISAN, N. **Por mares nunca dantes navegados**: estudos para a inclusão da população de baixa renda na sociedade da informação. 2005. 158p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.

TRIPODI, T.; FELLIN P.; MEYER, H. **Análise da pesquisa social**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975.

UNESCO. **Inclusão Digital**. [Brasília], 2007. Disponível em <<http://www.brasilia.unesco.org/areas/ci/areastematicas/inclusaodigital>>. Acesso em: 20 jun. 2007.

VALENTIN, Esteban. **Sociedad de la informacion y globalización. ¿ el sur todavía existe?** [2002?]. Disponível em: <<http://tips.org.uy/devnet/tips/forum/sinformacion/0007.htm>> Acesso em: 22 nov. 2007

VENTURA, Elvira C. Responsabilidade social das empresas sob a óptica do “novo espírito do capitalismo”. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (EnANPAD), 27., Atibaia, São Paulo, 2003. **Anais...** Atibaia, São Paulo, 2003. 1 CDROOM

VIEIRA, Liszt. **Os argonautas da cidadania: a sociedade civil na globalização**. Rio de Janeiro: Record, 2002.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Senac, 2006.

WEBER, Max. **Economia e sociedade** : fundamentos da sociologia compreensiva. 3. ed. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1994.

WEBSTER, F. The Information Society revisited. In: LIEVROWW, Leah; LIVINGSTONE, Sonia (Ed). **Handbook of new media: social shaping and consequences of ICTs**. London: SAGE, 2002.

WOOD, Donna J. **Business and society**. Glenview, Ill. : Scott, Foresman/Little, Brown Higher Education, c1990.

_____. Corporate social performance revisited. **Academy of Management Review**, v. 16, n.4, p. 691-718, 1991.

YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZACCARELLI, Sérgio B. **Estratégia e sucesso nas empresas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista com a coordenação do telecentro

Nome do telecentro - _____

Localização do telecentro - _____

Data de fundação do telecentro - ____/____/____

Data da entrevista - ____/____/____

Quanto à gestão do telecentro:

1. Faz parte de alguma rede? Qual?

2. Quem mantém? De que forma?(recurso financeiro, equipamento; pagamentos monitores, internet, espaço físico.)

3. Qual a relação com o patrocinador. (Por quanto tempo? Existe prestação de contas?)

4. Outras parcerias?
Quais? _____
5. Qual o público-alvo? (jovens, adultos) _____
6. Se existe medidas para promover a auto-sustentabilidade _____

Quanto à equipe de trabalho:

7. Quantidade de monitores e instrutores _____
8. Como são escolhidos?
() indicação da comunidade () indicação do patrocinador () busca aleatória
9. Como são treinados? _____

Quanto aos recursos oferecidos

1. Quantidade de computadores _____
2. 2. Quantidade de impressoras _____
3. Quantidade de pessoas atendidas (média dos últimos 3 meses) _____
4. Dias e horário de funcionamento _____
5. Qual o tipo de acesso: Banda Larga, Conexão a cabo, Banda estreita (modem)? _____ A
oferta do acesso à internet é ininterrupta? _____
6. Existe alguma restrição de acesso ao telecentro?
Qual? _____
7. Existem outras ofertas de serviço? (tipo SAC eletrônico?)
Quais? _____

Quanto às ações para promoção da capacitação.

1. Cursos oferecidos _____

2. Freqüência dos cursos _____
3. Tem avaliação?
Qual? _____
4. Outros tipos de treinamento/oficinas?
Quais? _____
5. Registra as dificuldades dos usuários na busca da informação? Quais?
(ex; saber buscar, onde buscar, entender o conteúdo) _____

Quanto à oferta de conteúdo:

1. Possui algum banco de dados de conteúdo de interesse da comunidade?
Quais? _____

2. Fornece outro meio de acesso à informação que não via computador. (ex.
livros, manuais, etc.) _____

3. Divulga os sites que contêm serviços do governo federal/estadual, ou
outros sites?
Quais? _____

4. Registra o tipo de informação mais buscado?
Quais? _____

5. Medidas adotadas pelos telecentros para disponibilizar informações do
interesse da comunidade _____

Quanto ao objetivo do telecentro:

Qual a sua visão em relação aos objetivos do telecentro? (podem escolher mais de uma alternativa)

1. Acesso à tecnologia da informação
2. Acesso a serviços do governo eletrônico
3. Apoio a negócios e desenvolvimento da região.
4. Capacitação e treinamento
5. Outros.
Quais? _____

APÊNDICE B – Questionário de pesquisa (usuário do telecentro)

Reservado para identificação

Telecentro
Número do questionário
Data: ____/____/____

I) Identificação do entrevistado:

1. Idade _____ 2. Sexo: M F
3. Renda familiar: (salário mínimo atual R\$ 380,00).
 ___ Menos de 1 salário mínimo
 ___ De 1 a 3 salários mínimos
 ___ De 3 a 5 salários mínimos
 ___ Acima de 5 salários mínimos.

II) Escolaridade / Ocupação:

4. Nível de escolaridade:
 ___ Primeiro grau incompleto ___ Primeiro grau completo.
 ___ Segundo grau incompleto. ___ Segundo grau completo.
 ___ Universitário incompleto. ___ Universitário completo.
 Outro (Qual?) _____
5. Qual a sua ocupação:
 ___ Estudante. ___ Estudo e trabalho
 ___ Apenas trabalho. ___ Desempregado.
 ___ Aposentado.
 Outra (Qual?) _____

III) Acesso ao telecentro:

6. Há quanto tempo freqüenta o telecentro:
 ___ Menos de 1 mês. ___ De 1 a 6 meses
 ___ Acima de 6 meses
7. Com que freqüência vem ao telecentro:
 ___ Pouca (menos de 1 vez por semana) ___ 2 ou 3 vezes por semana
 ___ Todos os dias.

8. Você já participou ou participa de cursos no telecentro: Sim
 Não.

Quais?

Processador de texto Planilha eletrônica

Banco de dados.

Software de Apresentação (ex. PowerPoint)

Informática básica

Outros. Quais?

9. Você já participou ou participa de oficinas no telecentro: Sim
 Não.

Quais?

IV) Uso do computador (habilidades):

10. Você tem acesso ao computador em outro local?

casa escola somente no telecentro

Outros. Quais: _____

11. Há quanto tempo utiliza o computador:

Menos de 1 mês.

De 1 até 6 meses

Acima de 6 meses

12. Como você se sente em relação à informática?

Já sei algumas coisas, mas reconheço que preciso saber mais.

Não tenho dificuldades

Não conheço sobre informática.

13. Quais as atividades que você já realizou no computador? (pode marcar mais de uma opção).

Criar um arquivo texto

Fazer planilha eletrônica

Criar um Banco de dados.

Usar a Internet

Usar programa de busca (ex *Google*),

Enviar e receber e-mail

Participar de *chats*

Ouvir música

Participar de sites de relacionamento

Jogar

Acessar site de governo

Fazer compras

Fazer pagamentos Fazer pesquisa de conteúdo escolar
 Fazer curso a distância
 Outras.
 Quais _____

14. Você consegue fazer cada uma dessas tarefas no computador? De que forma? (pode marcar mais de uma tarefa)

Tarefa	De que forma		
	Sozinho	Com ajuda de alguém	Não consigo
Entrar na internet			
Fazer pesquisa na internet			
Imprimir um arquivo			
Copiar e baixar arquivo da internet			
Mandar e enviar e-mail			

V) Acesso e uso da informação:

15. Como você se sente em relação à procura de informação no computador?

- Sei o que quero pesquisar, mas não sei onde encontrar.
 Sei o que quero pesquisar, mas só sei pesquisar no google.
 Sei o que quero pesquisar, conheço onde pesquisar, mas reconheço que preciso saber mais.
 Não tenho dificuldades

16. Você acha mais fácil procurar informação em outro lugar ou na internet? EX; Biblioteca. Por que?

17. O que motiva o acesso à informação no telecentro: (pode marcar mais de uma opção)

- Falta de biblioteca no local de estudo ou local próximo.
 Carência de recurso financeiro para comprar livros, jornais, revistas.
 Dificuldade de acesso a computadores em outro local
 Outros. Quais? _____

18. Que tipo de informação você busca e com que frequência na internet? (assuntos do seu interesse)/ Qual o resultado obtido?/ Qual a dificuldade de entendimento?/ A informação teve utilidade?

Tipo de informação	Frequência da busca				Frequência do achado				Dificuldade de entendimento				Foi útil?	
	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca	Sempre	Muitas vezes	Poucas vezes	Nunca	Muita	Média	Pouca	Nenhuma	Sim	Não
Notícias (jornais, revistas)														
Informações sobre oferta de emprego														
Informação sobre emprego (seguro desemprego, questões trabalhistas, etc).														
Pesquisa para desenvolver trabalhos escolares (bibliotecas, sites museus, etc)														
Pesquisa para melhorar o meu trabalho ou algum tipo de trabalho.														
Procurar informações sobre bens e serviços públicos (sites do governo eletrônico). (orientações, programas assistenciais, bolsa família, etc).														
Procurar informações relacionadas à diversão e entretenimento (shows, eventos)														
Outras informações relacionadas com educação. (loais de estudo, cursos, exemplo de questões para exames),														
Procurar informações relacionadas à saúde ou serviços públicos de saúde														
Informações do interesse da comunidade														
Informações bancárias														
Informações para fazer compras														
Informações sobre esporte														
Informações sobre pagamentos (segunda via)														
Outros...(Quais?)														

APÊNDICE C – Carta de apresentação

Salvador, 28 de setembro de 2007.

Ao _____

Att. Sr

Prezado Senhor,

Apresento a senhora Maria Dulce Paradella Matos de Oliveira, mestranda em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia que desenvolve a pesquisa *Acesso e Uso da Informação em telecentros: um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador*, como parte da sua dissertação de mestrado.

O objetivo da pesquisa é: descrever e analisar os programas dos telecentros, fundamentados pela responsabilidade social empresarial e destinados à promoção do acesso e uso da informação.

Na oportunidade, solicitamos a V.S a colaboração no sentido de apoiar a mestranda na realização da referida pesquisa.

Atenciosamente,

Nanci Oddone

Coordenadora do Programa de
Mestrado em Ciência da Informação

APÊNDICE D – Termo de Confidencialidade

Pelo presente termo de confidencialidade e para os objetivos a que se destina a pesquisa *Acesso e Uso da Informação em telecentros: um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador* como parte da dissertação de mestrado de Maria Dulce Paradella M.de Oliveira pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, esta se compromete a usar os dados coletados no telecentro _____ estritamente para fins da pesquisa e publicará os resultados identificando, de forma codificada, os participantes respondentes.

Salvador, 20 de novembro de 2007.

Maria Dulce Paradella M. de Oliveira
dulce@attglobal.net

APÊNDICE E – Distribuição de telecentros por bairros de Salvador

Bairro	Total	Bairro	Total
Amaralina	1	Jaguaribe	1
Bairro da Paz	3	Jardim Armação	2
Bonfim	5	Jardim Cruzeiro	1
Baixa do Fiscal	1	Lapa	1
Barra	1	Liberdade	6
Barris	1	Lobato	3
Boa Viagem	1	Massaranduba	2
Boca do Rio	2	Matatu de Brotas	1
Brotas	5	Mussurunga	1
Cabula	5	Narandiba	1
Cabula VI	1	Nazaré	5
Caixa D'água	1	Nordeste de Amaralina	4
Cajazeira	1	Nova Brasília	1
Cajazeira 6	2	Ondina	4
Cajazeiras	6	Paralela	2
Cajazeiras 10	1	Paripe	3
Caminho das Árvores	1	Parque Bela Vista	1
Campinas de Piraja	1	Parque São Bartolomeu	1
Campo Grande	1	Pau Da Lima	3
Candeal	1	Pau Miudo	2
Canela	1	Pelourinho	3
Castelo Branco	1	Periperi	2
Centro	2	Piatã	1
Centro Administrativo da Bahia	3	Pirajá	1
Centro Histórico	1	Pituaçu	1
Comércio	2	Pituba	10
Coqueiro Grande	1	Plataforma	1
Costa Azul	1	Praia de Tubarão- Paripe	1
Coutos	4	Retiro	2
Dois De Julho - Centro	1	Ribeira	3
Engenho Velho da Federação	1	Rio Vermelho	4
Engenho Velho de Brotas	2	São Bento	1
Engomadeira	1	Sao Caetano	1
Escada	1	São Cristóvão	2
Faz Grande Retiro	1	São João do Cabrito	1
Fazenda Coutos	1	São Joaquim	1
Fazenda Coutos I	1	Sao Pedro	1
Fazenda Grande II	1	Saúde	2
Garcia	2	Sete de Abril	1
Garibaldi	1	Soledade	1
Graça	1	Stiep	1
Iapi	1	Tororó	1
Imbui	1	Uruguai	5
Itacaranha	1	Valéria	4
Itaigara	1	Vasco da Gama	1
Itapagipe	1	(vazio) ^{vide nota}	91
Itapuã	1	Total geral	265

Fonte: IBICT (2007); Pesquisa da autora.

Nota: ausência de informação sobre bairro em alguns PID no mapeamento do IBICT

ANEXO A - Tipos de telecentros existentes no Brasil e no Mundo

TIPO	SERVIÇOS OFERECIDOS	GESTÃO	OBSERVAÇÕES
COMERCIAL	Os mais básicos oferecem acesso à internet, podem também oferecer impressão e escanização de documentos. Quando possuem uma cafeteria ou bar são chamados de <i>cybercafés</i> e quando são equipados para jogos <i>on-line</i> são denominados <i>lan-houses</i> .	Empresas privadas	Geralmente cobram pela hora de acesso – em torno de 2 a 4 reais por hora – e existem desde aqueles que pertencem a pequenos empresários e que apenas oferecem serviço a internet, até as grandes franquias que oferecem mais serviços, com máquinas de última geração e conexão de alta velocidade
ONG	Observa-se uma grande quantidade de serviços oferecidos: dependendo da gestão, podem oferecer acesso a internet, cursos de capacitação em informática e cidadania e outros.	Organizações não governamentais	Alguns telecentros são auto-sustentáveis e cobram pelos serviços, contudo podem isentar de taxas as pessoas mais pobres. Geralmente são patrocinados por iniciativas estatais ou empresas privadas.
UNIVERSITÁRIO	Disponibilização dos laboratórios de informática para a população em geral, possibilitando o acesso a redes e a cursos de informática.	Universidades em geral públicas	Ainda que se corre o risco de ver -se o seu uso ficar restrito a comunidade universitária, este exemplo pode ser melhor explorado se permanecer aberto aos finais de semana para a comunidade.
ESCOLAR	Parecido com o universitário, há disponibilização dos laboratórios de informática para a população em geral, possibilitando o acesso a rede e a cursos de informática.	Escolas públicas	Ainda que se corre o risco de ver -se o seu uso ficar restrito aos usuários da escola este exemplo pode ser melhor explorado se permanecer aberto aos finais de semana para a comunidade.
ESTATAL	Oferecem acesso à internet e permitem uso de periféricos, como impressoras, scanners e outros. Alguns também oferecem curso de capacitação em informática. Nos exemplos conhecidos não há cobrança pelo acesso mais sim pela impressão de páginas.	Podem ter administração municipal, estadual ou federal.	Um telecentro gerado pelo governo federal ou estadual geralmente é administrado por ONGs ou municípios. Quando implantado em grandes quantidades, os custos operacionais podem ser reduzidos se forem utilizados programas de código fonte aberto e computadores sem disco rígido, com memória no servidor. Podem estar localizados em locais onde não há iniciativas de ONGs, ou de empresas privadas, como as zonas rurais.
MULTIFUNCIONAL	São geralmente centros de serviços públicos ou centros comunitários, que oferecem além do acesso a rede e a cursos, outros serviços como retirada de documentos, comércio de salas áudio visuais para cursos e reuniões, bibliotecas, praças de esportes, impressão e escanização de textos em grande quantidade, rádio comunitária, entre outros.	Podem ter administração pública ou de ONGs, e até mesmo por empresas privadas.	São exemplos importantes e interessantes que podem ser explorados para evoluírem para experiências mais significativas que permitam a criação de comunidades virtuais. Muitos oferecem apenas uma pequena gama a mais de serviços, o que, em muitos casos, faz uma grande diferença.

Fonte: TREVISAN (2005, p.46)

ANEXO B – Computador: Posse e Uso

Computador: Posse e Uso

Comparativo Classe, Renda, Idade 2005-2006

	Posse Computador		Uso (últimos 3 meses)	
	2005	2006	2005	2006
CLASSE SOCIAL				
A	89,48	86,02	86,77	94,06
B	56,94	63,17	69,05	71,13
C	16,4	18,81	35,21	38,04
DE	2,0	2,83	11,11	12,90
RENDA FAMILIAR				
ATÉ R\$300	2,0	1,87	6,86	9,05
R\$301-R\$500	2,96	2,51	14,16	14,72
R\$501-R\$1000	7,3	13,84	22,34	29,16
R\$1001-R\$1800	23,06	36,72	43,06	51,09
R\$1801 OU MAIS	53,4	60,17	63,59	69,17
FAIXA ETÁRIA				
De 10 a 15 anos	11,64	18,59	43,32	54,31
De 16 a 24 anos	24,16	24,26	52,91	53,98
De 25 a 34 anos	18,15	21,11	33,07	40,09
De 35 a 44 anos	17,58	20,16	25,07	25,39
De 45 a 59 anos	15,46	18,16	20,85	12,74

Posse
Cresceu
sobretudo
nas classes
B e C

Base 2005: 8.540 Base 2006: 10.510

www.nic.br/indicadores

TIC DOMICÍLIOS - PARTE 1