

# TELECENTROS COMUNITÁRIOS E A INCLUSÃO DIGITAL: A EXPERIÊNCIA DO INFOCENTRO STEVE BIKO DA CIDADE DE SALVADOR

ALESSANDRA B. SANTANA<sup>1</sup>  
([alessandrasantana@bol.com.br](mailto:alessandrasantana@bol.com.br))

**Resumo:** Com o surgimento da Sociedade da Informação, um conjunto de transformações significativas ocorreram nos diferentes segmentos da sociedade, provenientes da disseminação e ampliação do uso de tecnologias e redes de informação e comunicação. Com isso, organizações e governos no mundo inteiro iniciaram políticas de inclusão digital, visando a inserção daqueles que não têm oportunidade de acesso às novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), os denominados excluídos digitais ou Infoexcluídos. Este trabalho busca analisar os Telecentros Comunitários ou Infocentros como instrumento de inclusão digital, num estudo que procura demonstrar até que ponto os mesmos estão inseridos nas propostas de inclusão digital. Avaliamos um projeto em funcionamento na cidade de Salvador, o Infocentro da Fundação Cultural Steve Biko, estruturado e implantado a partir de uma parceria com o Programa Identidade Digital do Governo do Estado. As conclusões apontaram para um programa de nível técnico de apropriação informacional, ou seja, inclusão com ênfase apenas no acesso, aquisição de habilidades, conhecimento superficial e mecânico.

**Palavras chaves:** sociedade da informação, telecentros (comunitários), inclusão digital.

---

<sup>1</sup> Graduada em Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal da Bahia (UFBA)

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa foi delineada a partir de nossa preocupação com a qualidade de profissional da informação que exige reflexões acerca dos diversos temas articulados à área da informação.

A sociedade atual, em conformação, exige ações inclusivas e que se propõem a diminuir a defasagem social da população no que se refere ao uso e ao acesso à informação

O objeto dessa pesquisa é o papel desempenhado pelo telecentro comunitário, que busca garantir o acesso aos equipamentos e linguagens necessários para romper os limites da inclusão digital, através das tecnologias de informação e comunicação (TICs). Os Telecentros, vem cumprir ação junto à sociedade. Daí, nossos questionamentos acerca de seu verdadeiro papel social.

Dessa forma, a questão que se propôs a compreender refere-se a analisar, em que medida os Telecentros Comunitários têm cumprido o objetivo de inserção digital, e se de fato tem ocorrido inclusão digital, objetivando ampliar as perspectivas de mudança e melhoria de vida dos indivíduos.

A abordagem da pesquisa foi qualitativa, discursiva. Trata-se de um estudo de caso, portanto, descritiva. Para desenvolver o trabalho, analisamos experiências consolidadas de telecentros comunitário em nível nacional, via literatura e em nível local, a partir de portais de telecentros comunitários, visitas aos telecentros, documentos produzidos pelos telecentros, e de informações provenientes de eventos realizados sobre esta temática.

## 2 ASPECTOS DA SOCIEDADE PÓS-INDUSTRIAL

A nova revolução tecnológica tem recebido muitas denominações, alguns consideram Sociedade Pós-Industrial, Sociedade da Informação e do Conhecimento ou Sociedade Informacional como prefere CASTELLS. A sociedade informacional tem a sua organização em rede, a produtividade encontra-se atrelada às tecnologias de comunicação e informação.

A Sociedade atual mudou o perfil estrutural da antiga sociedade. Agora o indivíduo precisa de conhecimento e informação para manusear as novas tecnologias de comunicação e informação, uma vez que as principais atividades econômicas e governamentais estão em rede.

As novas tecnologias da informação foram instrumentos essenciais na recuperação da lucratividade da empresas capitalistas, atuaram na redução dos custos de produção; aumentaram a produtividade; ampliaram o mercado e acelerou o giro do capital. A utilização intensiva das novas tecnologias permite mais racionalidade e flexibilidade nos processos de produtividade. É possível produzir mais em menor tempo e com eficiência. Segundo Castells (2003, p. 119),

uma nova economia surgiu em escala global no último quartel do século XX.

Chamo-a de informacional, global e em rede para identificar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É informacional porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimento. É global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria prima, administração, informação, tecnologia e mercado) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É rede porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais

A globalização e a difusão das tecnologias de informação e comunicação, viabilizam a expansão das atividades das empresas em mercados distantes, conseqüentemente amplia a demanda por produtos e serviços de rede, promovendo profundas transformações na economia mundial.

Diante desse conjunto de mudanças técnico-econômicas, faz-se perceber mudanças no perfil do trabalho e emprego. Novas especializações profissionais e postos de trabalho surgiram, mas também diversas ocupações tradicionais foram ou estão sendo transformadas, substituídas ou mesmo eliminadas. A geração de negócios inovadores, baseados nas novas tecnologias, exige cada vez mais dos trabalhadores contínua atualização, capacidade de aprendizagem e desenvolvimento de habilidades e competências. O novo trabalhador deve ser alfabetizado do ponto de vista digital ou seja deve ter domínio da linguagem das TICs, para fazer parte do novo mercado de trabalho.

O novo paradigma fundamentado nas tecnologias de informação e comunicação, tem como fator essencial para sua manutenção e sobrevivência a informação.

Mas, a realidade tecnológica é uma realidade de países desenvolvidos, como os EUA. Existem países nos quais grande parte da população não tem acesso nem à linhas telefônicas. O acesso à Internet tem atingido os principais centros Metropolitanos de todos os continentes, mas se faz presente de maneira mais tímida em lugares não desenvolvidos. A sociedade atual está aumentando o abismo entre pobres e ricos, pois está produzindo mais uma exclusão, a qual chamamos de exclusão digital. Isso significa mais uma dificuldade de ascensão social, para as camadas da sociedade que não tiveram a oportunidade de uma boa educação. A exclusão digital impede as pessoas de terem acesso a principal ferramenta desta revolução, às tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Surge, portanto, a necessidade de se criar e por em prática políticas de inclusão digital. Neste sentido vários países, inclusive o Brasil, têm engendrado programas para viabilizarem a inserção da sociedade no contexto mais amplo da sociedade da informação.

## **2.1 INCLUSÃO DIGITAL**

Da mesma forma que as Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram avanços sociais e econômicos, por outro lado provocou a divisão da sociedade entre pessoas que têm e pessoas que não têm acesso às mesmas, provocando uma nova forma de segregação social denominada como **exclusão digital**, termo utilizado para classificar aqueles que não têm acesso a principal ferramenta da atual sociedade, às TICs.

O fato é que a exclusão digital é um problema social, que gera desigualdades entre as pessoas dentro dos países e também entre os países. A nova face da exclusão social impede o crescimento político econômico e social tanto dos países quanto dos indivíduos.

Um dos indicadores do desenvolvimento da rede mundial em cada país é o número de hosts, computadores que hospedam conteúdo de Internet. De acordo com dados da empresa Network Wizards, (SILVEIRA, 2003), o Brasil ocupava o 10º lugar, em julho de 2002, entre os países com o maior número de hosts, ficando atrás de países como: EUA, Japão, Canadá, Itália, Alemanha, Reino Unido, Austrália, Holanda e França, conforme sua ordem na posição ocupada. Nas Américas, o Brasil estava em terceiro lugar, vindo logo após os EUA e o Canadá.

Os números da desigualdade de acesso digital entre os países são extremamente preocupantes. Em 1998, os países altamente industrializados concentravam mais de 88% dos usuários da Internet mundial, enquanto representavam apenas 15% da população global. No dia 25 de junho de 2001, a revista Internet Business divulgou uma pesquisa realizada em 27 países, incluindo América do Norte, Europa, África, Ásia e América Latina, sobre o acesso à rede mundial dos computadores no primeiro trimestre de 2001. Os dados comprovaram a exclusão digital: apenas dois países, EUA e Canadá, concentram 41% de todo acesso mundial; a Ásia, região mais populosa do planeta, detém apenas 20% dos acessos. A América Latina registrou somente 4%.

Conforme dados do Censo 2000, divulgados pelo IBGE, no mapeamento do acesso à Internet, o Distrito Federal possui 23,87% dos provedores de acesso, a região Sudeste concentra 58% dos provedores de acesso brasileiros. Somente a capital paulista sedia 12% dos provedores, seguida do Rio de Janeiro com 8%. Uma realidade bem distante de outras regiões do país, como é o caso do estado do Maranhão que detém apenas 2,05% dos provedores de acesso ou ainda os estados do Piauí que possui 2,78%, Tocantins com 2,76%, Acre 3,42%, Alagoas com 3,60% de moradores com acesso e a Bahia, que tem a sexta economia do País, é a campeã de pessoas sem acesso à Internet, segundo o levantamento, 95% dos 13 milhões de baianos não tinham acesso à informática.

O que constatamos com o cenário apresentado é que os dados são bastante significativos e demonstram a assimetria digital existente no mundo atual. Daí a necessidade

de compreendermos o movimento de inclusão digital e transformar a inclusão digital em política pública.

Vejamos algumas considerações acerca da inclusão digital. Com a expansão da Internet nos últimos tempos, muito têm se discutido com governos, sociedade e organizações privadas ou não governamentais a respeito do movimento de inclusão digital, que definido de forma superficial visa apenas promover o acesso às “novas” tecnologias. Porém o cerne da nossa discussão pretende exatamente desmistificar este conceito de inclusão, não que este não seja um passo importante, mas que ao nosso entender vai muito além do simples acesso. Como definiu Silveira (2001, p. 5), “ter acesso à tecnologia e abrir as portas do mundo da informação é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa orientação”.

Entendemos neste trabalho o conceito de inclusão digital conforme a sua definição ampla, que busca a liberdade de se informar, comunicar, pensar e participar. Enfim, é o acesso e uso das TICs de forma crítica, pretendendo promover a cidadania. De acordo com De Luca (2004, p. 9)

A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utiliza-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as novas tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

Portanto, este é um dos grandes desafios da inclusão digital, que deve não apenas promover o acesso a este universo de informações, mas também orientar os indivíduos na perspectiva de transformar este conhecimento em capital social.

## **2.2 TELECENTROS COMUNITÁRIOS**

Com o advento da Sociedade da Informação, baseada em tecnologias de informação e comunicação, surgiu a necessidade de universalizar as ferramentas de comunicação e informação para a inserção dos indivíduos como cidadãos, para se construir uma sociedade da informação para todos. Segundo Silveira (2003, p. 44 ) “somos cada vez

mais uma sociedade tecnodpendente”. O controle da tecnologia torna-se vital e dita as possibilidades de desenvolvimento e de inclusão social”. Nesse sentido, é fundamental promover a alfabetização digital, que proporcione a aquisição da linguagem digital, mas também é importante capacitar as pessoas para a utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, buscando promover a cidadania.

Fomentar a universalização de serviços significa, portanto, conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, para que este, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis em rede.

Uma das soluções encontradas, que possibilita o acesso às novas tecnologias, principalmente aqueles com baixo poder aquisitivo, em um curto espaço de tempo, é o compartilhamento desses meios de forma comunitária. Isso possibilitará sua propagação e, conseqüentemente, permitirá que um maior número de indivíduos comecem a participar da rede. A montagem de pontos de acesso público à Internet tem sido viabilizada pelos Telecentros Comunitários, que é um espaço físico em que estão disponíveis alguns computadores conectados à Internet para uso comunitário, para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar estas tecnologias. O uso de telecentros comunitários como meio de prover a universalização do acesso à Internet não é uma idéia nova, muito embora venha sendo mais aplicada recentemente.

Os telecentros comunitários têm se constituído como um eficiente programa para a democratização e universalização das tecnologias de informação e comunicação. Pensando assim, os governos mais conscientes no mundo têm desenvolvido estes programas.

“A idéia nasceu nos países nórdicos, Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia em 1985, como programa de inclusão digital e acessibilidade tecnológica à população em geral e, em 1991, já somavam mais de 100 “Centros de Teleserviços Comunitários”, como eram conhecidos” (CÂMARA, 2005, p. 7).

Iniciativas importantes de inclusão digital, estão sendo discutidas por diversos grupos no mundo. No Brasil, o governo federal criou: um Comitê Técnico de Inclusão Digital que, associado a um Comitê Técnico de Software Livre deve conduzir uma estratégia nacional de inclusão digital; o Plano Plurianual (PPA), que prevê a expansão do número de telecentros comunitários, com o objetivo de ampliar o acesso à Internet.

Hoje, existem importantes projetos consolidados de Telecentros. A primeira experiência de telecentro no Brasil foi inaugurada em 1996, na cidade de Brusque em Santa Catarina (DARELLI, 2001 apud CÂMARA, 2005, p.7), anterior ao lançamento do programa Sociedade da Informação no Brasil.

Outro projeto fundamental e expressivo no processo de inclusão digital no país, é o Sampa.Org. O Projeto **sampa.org** (fonte: [www.sampa.org](http://www.sampa.org)), nasceu como uma articulação liderada pelo Instituto de Políticas Públicas Florestan Fernandes (IFF), unindo empresas, entidades da sociedade civil, entidades sindicais e instituições de ensino e pesquisa. A idéia era realizar um projeto de referência, utilizando as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e articulando comunidades, empresas e instituições da sociedade civil em um projeto de Inclusão Digital.

É de grande relevância citarmos, a experiência do Comitê para a Democratização da Informação (CDI), como esforços imprescindíveis para a disseminação da tecnologia da informação e comunicação entre a população de baixa renda. Os telecentros do CDI oferecem cursos de informática, tais como introdução ao sistema operacional Windows, programa de edição de texto e planilha eletrônica, mas também desenvolvem dinâmicas que promovam a cidadania, os direitos humanos, por meio da informática e a Internet.

No entanto entendemos que, entre as principais iniciativas de democratização ao acesso às TICs, são os telecentros, daí a importância de estudarmos e analisarmos a sua atuação e desempenho na atual Sociedade. Segundo Silveira (2001, p. 33) “A forma mais ampla de acesso físico ao computador e à Internet tem sido a dos telecentros”. Embora muito ainda precise ser feito, devemos destacar a importância dos Telecentros no combate a exclusão digital.

Os telecentros comunitários são iniciativas que utilizam as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua ênfase é o uso social e apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas (REDE [SOMOS@TELECENTROS](http://www.somos@telecentros.org), 2005, p. 8)

O papel dos telecentros, vai além do simples acesso, embora este seja um passo fundamental a ser dado. O uso e compartilhamento das ferramentas tecnológicas pelos

indivíduos devem despertar o seu interesse pelo conhecimento de seus direitos, ampliar sua cidadania e melhorar suas condições de vida.

“Assim, a luta pela universalização do acesso vai além da capacidade de adquirir e simplesmente reproduzir o conhecimento, mas busca alcançar a capacidade de operá-lo, interpretá-lo e transforma-lo, possibilitando a verdadeira inserção na sociedade do conhecimento” (ASSUMPÇÃO, 2003, p. 203).

Os telecentros podem ampliar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública e no controle do governo, promovendo processos de consultas ou fóruns públicos, mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos providos pela Internet. O programa é fundamental no processo de emancipação social dos cidadãos e tem um papel decisivo na garantia de democratização das tecnologias de informação e comunicação.

As comunidades que freqüentam os telecentros comunitários fortalecem habilidades e conhecimentos que podem abrir novas oportunidades de emprego ou de geração de renda; promove o fortalecimento da auto estima, ajuda a viabilizar um futuro melhor, podendo desenvolver a criatividade; facilita o acesso à informação sobre a saúde, conhecendo tratamentos para doenças, medicina preventiva e educação sexual; apoia as atividades acadêmicas e contribui para educação de crianças, jovens e adultos; fortalece a capacidade individual e coletiva, ajuda a solucionar problemas e necessidades concretas da comunidade; dinamiza a participação comunitária e a informação para a ação política, além de facilitar a comunicação entre as pessoas via e-mail; permite o acesso a cultura e programas de entretenimento. Enfim podem aprimorar e desenvolver seus conhecimentos tecnológicos beneficiando-se ,assim, das TICs

O telecentro aumenta a oportunidade de emancipação social, econômica e cultural do indivíduo. Portanto, quanto mais telecentros instalados, maior será o número de incluídos digitais e menor será o abismo que separa os pobres dos ricos.

Porém, para os telecentros comunitários obterem sucesso, devem contar com uma visão social, apoiando o desenvolvimento humano através de contribuições que possam melhorar as condições de vida das pessoas. Pois os telecentros não podem correr o risco de converter-se em simples centros de computação ou em espaços públicos de entretenimento

com tecnologias digitais e Internet. Os telecentros comunitários devem ser ferramentas de apoio no processo de transformação social dos cidadãos.

### **2.3 TELECENTROS EM SALVADOR**

Para se instalar os Infocentros, estes cotam com parcerias importantes, ONGs, faculdades, empresas, associações e sindicatos são aliados imprescindíveis para o funcionamento dos Telecentros em Salvador.

Destacaremos algumas iniciativas de Infocentros em Salvador e nos deteremos mais profundamente apenas a experiência do Infocentro público do Instituto Steve Biko:

- a) **Infocentro PATRA** - o primeiro Infocentro inaugurado pelo Programa de Inclusão Digital (PID) em Salvador, no dia 29.04.04 foi instalado no prédio do Programa de Apoio ao Trabalhador Autônomo (PATRA) no Rio Vermelho. O PATRA é um programa da secretaria do Trabalho e Ação Social do Estado da Bahia (SETRAS). Sua filosofia é facilitar o acesso do trabalhador autônomo às oportunidades de trabalho, especialmente para aquele de baixa renda.
- b) **Infocentro do Bairro da Liberdade** - importante Infocentro instalado na capital, fica situado no bairro da Liberdade, habitado por classe sócio-econômica baixa, o bairro é considerado como o de maior concentração de pessoas da raça negra no Brasil. Este Infocentro fica mais precisamente instalado na Organização de Auxílio Fraternal (OAF), que objetiva promover ações em defesa dos direitos necessários da vida de crianças, adolescentes, jovens e famílias em dificuldades sociais.
- c) **Infocentro do Bairro da Mata Escura** - a experiência mais recente de Infocentro, localiza-se no bairro de Mata Escura foi inaugurado no dia 26 de abril de 2006. A iniciativa é fruto de uma parceria do Identidade Digital, Laboratório de Desenvolvimento de Tecnologias Sociais (LTECS) e da Coelba. O LTECS é uma parceria entre os programas de pós-graduação em Desenvolvimento Regional e Urbano da UNIFACS e Educação e Contemporaneidade da UNEB.
- d) **Infocentro Steve Biko** - o estudo de caso deste trabalho, fica localizado na rua do Paço, Largo do Carmo Pelourinho. O projeto funciona na Fundação Cultural Steve Biko o qual foi resultado da preocupação de jovens negros ativistas da luta contra o racismo e

oriundos de comunidades negras de Salvador, com a ausência da população afro-descendente nas universidades brasileiras.

Não foi por acaso que essa Organização foi denominada de Steve Biko. Os jovens fundadores do Instituto estavam impactados com a história de liderança de Steve Biko na luta contra as desigualdades raciais entre brancos e negros na África do Sul do apartheid

Assim, o Instituto recoloca na agenda nacional o acesso à universidade como importante estratégia para o combate ao racismo, e está torna-se uma efetiva ação afirmativa para a juventude negra de Salvador. A ação do Instituto tem se expandido para além das atividades do Programa de Acesso a Universidade. Isso porque a missão do Instituto é contribuir para a redução das desigualdades raciais e para a promoção dos direitos da juventude afro-descendente. A comunidade Steve Biko teve a oportunidade de discutir entre implementar um Telecentro ou uma Biblioteca. E dentro deste contexto, a comunidade Steve Biko optou pela implantação de um Infocentro Público. Programa que, tem por finalidade a democratização do acesso ao mundo digital oferecendo cursos de alfabetização digital, inclusão digital e de web designers, bem como o acesso a Internet para alunos e para a comunidade.

### **3 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

O programa analisado, o Infocentro Comunitário da Fundação Cultural Steve Biko, apresentou algumas características importantes, que nos possibilitou analisar o seu grau de inclusão digital, a partir de algumas categorias.

#### 1 Perfil do usuário do Infocentro

Quanto ao perfil do usuário, os dados mostraram que , 62,5% são estudantes e não exercem nenhuma outra atividade. Somente 25% estuda e trabalha, enquanto 12,5% só trabalha. Quanto à idade dos usuários, verificamos que a clientela é bastante jovem, maioria entre 15 a 18 anos. O gênero mais presente no Infocentro é o masculino que representa 62,5% contra 37,5% do feminino. 56,25% dos usuários são oriundos de bairros populares.

#### 2 Acesso e uso dos computadores

Constata-se que 56,25% dos usuários acessaram o computador pela primeira vez no curso de informática, casa de amigo ou colégio e 12,5% do próprio Infocentro. Quanto à frequência de uso, 62,5% do usuário diz ir ao Infocentro semanalmente, e 31,25%, diariamente. Os sites mais acessados no Infocentro, são os de pesquisas e notícias, e apenas 31,25% buscam sites de emprego. Além da Internet, 87,5% diz utilizar o programa Word. Quanto a acessar o computador em outros lugares além do Infocentro, 68,75% diz acessar o computador em lan house e apenas 18,75% têm acesso na faculdade ou escola.

No que diz respeito ao envolvimento e participação da comunidade de usuários com o Infocentro, os dados apresentam uma relação bastante tímida, apenas 25% já fez algum curso no Infocentro e 31,25% nunca participaram de nenhum curso. Porém 43,75% dos entrevistados fazem curso de informática no Infocentro, oferecido como disciplina do Curso OgunTec para área de exatas, ministrado pela Fundação Steve Biko. Já a participação em decisões tomadas pelo Centro, 93,75% diz nunca ter participado e o único que afirmou participar das decisões, justificou de forma confusa.

### 3 Motivação para o uso

O motivo que mais leva a frequência ao Infocentro, 68,75% é a busca de informações variadas, em seguida comunicação e pesquisas acadêmicas com 56,25%, ressaltando-se a busca por informações de emprego em último com 37,50%.

### 4 Contribuição à vida do usuário

A questão mais importante do questionário aplicado no Infocentro Steve Biko, diz respeito a contribuição do mesmo na vida pessoal ou profissional dos usuários. Dos 68,75% que afirmaram a contribuição do Infocentro, alguns responderam com uma certa dificuldade, mas entre os relatos, ressalta-se que o programa têm apoiado na busca de informações atualizadas, pesquisas acadêmicas, na busca de emprego, facilita a vida profissional e na comunicação gratuita. Dos entrevistados, 31,25% garante que não contribui em nada na sua vida social.

O centro promove acesso gratuito a computadores, sendo que 62,5% frequenta semanalmente, o que motiva a frequência destes usuários, segundo 68,75% da clientela são as buscas por informações variadas, o Infocentro possibilita o acesso a diversos sites importantes, os mais visitados são os de pesquisas e notícias com 81,25% dos Internautas. Vale a pena ressaltar que os menos visitados são justamente os governamentais e de

emprego que possuem a mesma porcentagem, apenas 31,25% cada, bem menos que os sites de entretenimento acessados por 56,25% dos usuários. Segundo o Coordenador do Infocentro o orkut é uma das páginas mais visitada pelos usuários.

Porém, o projeto se apresentou tímido em algumas características analisadas, o que poderia ser melhor trabalhado pela sua coordenação, no sentido de aprimorar o programa. Dos usuários do Infocentro apenas 25% já participaram de algum curso de inclusão digital e 93,75% nunca participaram de nenhuma decisão tomada pelo Infocentro. Quanto à importância do Infocentro no desenvolvimento pessoal e profissional dos usuários, dos 68,75% que perceberam esta mudança, tiveram dificuldade em expressar como o acesso às TICs melhoraram a sua vida social. Os dados revelam uma fragilidade do programa, que deveria dar maior atenção ao seu engajamento no movimento mundial rumo a Sociedade da Informação.

O foco do programa está na democratização do acesso e uso dos equipamentos de forma gratuita, passo importante porém insuficiente para a proposta de inclusão digital. Nesse nível de apropriação, a inclusão digital coloca o usuário apenas como “espectador”, onde ele apenas assiste a informação, incapaz de transformá-la em conhecimento que garanta a sua participação na atual sociedade.

#### **4 CONCLUSÃO**

Como foi demonstrado pelos resultados, os telecentros comunitários têm se apresentado como importante política na promoção da Inclusão digital, através, da democratização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

O Infocentro Steve Biko nosso objeto específico de estudo apresenta aspectos positivos importantes na perspectiva de inserir os seus usuários na Sociedade da Informação. O programa está localizado no Centro Histórico da cidade de Salvador, local que, embora turístico, é habitado por populações de baixa renda, está localizado próximo a bairros também populares além de ter colégios públicos como vizinhos, o que permite ter uma clientela jovem de bairros variados.

Para melhor caracterizar a concepção deste programa quanto projeto de inclusão digital, utilizaremos a fala de Sampaio (2001, p. 1) para qual existem duas formas de inclusão: restrita e ampliada.

Neste sentido, o Infocentro Steve Biko está inserido no conceito restrito que,

prioriza o “adestramento” dos cidadãos para utilização dos computadores e de aplicativos de uso comum, como editores de texto, planilha, o acesso via internet aos serviços governamentais e a navegação na rede na qualidade de leitor ou consumidor dessas informações. A inclusão restrita é condição necessária, mas insuficiente para a afirmação de uma cidadania ativa. A inclusão digital ampliada é aquela capaz de instrumentalizar a cidadania para participação como interlocutora e não só receptora na construção de políticas públicas.

Porém, podemos identificar algumas características que poderiam ser melhor analisadas pela coordenação do programa, no sentido de aprimorar os resultados obtidos pelo trabalho do Infocentro. O programa precisa demonstrar para a sua clientela, a importância que as novas tecnologias de informação e comunicação representam na atual Sociedade, e mais do que isto, é preciso conscientizar os usuários do papel das tecnologias, na transformação social dos indivíduos. O programa deve direcionar os seus usuários de forma que ele aprimore seus conhecimentos tecnológicos e busquem conteúdos que garantam a sua cidadania. Para tal, é preciso criar mecanismos motivadores para despertar nos usuários o interesse de participar do processo de construção e disseminação de conhecimento, de acordo com suas demandas locais.

Cabe ao programa, avaliar a necessidade de um profissional da informação, o qual seria peça fundamental na mediação entre o usuário e às tecnologias, o que permitiria agregar valores informacionais imprescindíveis na tentativa de inserção à Sociedade da Informação.

No Infocentro destaca-se a ausência de monitores preparados e comprometidos com o processo de inclusão digital. Os computadores estão colocados à disposição de qualquer indivíduo, basta fazer um simples cadastro. As pessoas que estão utilizando as instalações do programa já devem saber usar os equipamentos, pois não se tem um treinamento especializado, cursos permanentes ou demonstrações fundamentadas. As pessoas que estão acessando pela primeira vez, em poucos minutos são orientadas a abrir um e-mail, enviar mensagens ou acessar a Internet, sendo que estes usuários já encontram os computadores ligados e prontos para logar sua senha. Os cursos de inclusão digital oferecidos pelo Infocentro apresentam-se insuficientes, dos entrevistados, apenas 25% já fizeram algum curso no centro.

As pessoas que estão usando os recursos disponibilizados pelo programa, estão mais interessadas nas páginas de entretenimento, a exemplo do Orkut, o site mais acessado pela clientela do Steve Biko, os correios eletrônicos e os sites de busca, também são opções constantes dos usuários. Dessa forma, o programa acredita promover a inclusão digital. Verificamos que no Infocentro os recursos estão disponíveis para quem tiver interesse em usar, porém apenas como ferramenta. Pois não podemos esperar que o usuário adquira conhecimento aprofundado, capaz de transformar sua condição sócio- econômica compartilhando trinta minutos, sem o acompanhamento e orientação de um profissional gabaritado em condições de incorporar estruturas de educação digital para concretizar uma política social.

Assim, enquadramos o programa no nível técnico de apropriação informacional, ou seja, inclusão com ênfase apenas no acesso, aquisição de habilidades, conhecimento superficial e mecânico. Nível insuficiente para a inserção na atual Sociedade.

## REFERÊNCIAS:

CÂMARA, Mauro A. Inclusão digital via telecentros: um estudo de caso em Belo Horizonte. In: Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura, 5., 2005, Salvador. Anais eletrônico V ENLEPICC. Salvador, 2005. Disponível em: CD-ROM.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**: a era da informação - economia, sociedade e cultura. Volume 1, São Paulo: Paz e Terra, 2000.

DE LUCA, C. **O que é inclusão digital?** In: Cruz, R. O que as empresas podem fazer pela inclusão digital. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Mapa da exclusão digital**. 2003. Disponível em: <[http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao](http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao)> Acesso em: 14 out. 2005.

SAMPA.ORG. Disponível em:<<http://www.sampa.org>.> Acesso em: 07 out.2005.

PROGRAMA E-CIDANIA. Disponível em: <http://www.telecentros.sp.gov.br>. Acesso em: 15 abr. 2006.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA, S.A. **Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica**. In SILVEIRA, S.A.; CASSINO, João (Orgs.) Software Livre e Inclusão Digital. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.