

# INCLUSÃO DIGITAL NO PROJETO TELECENTROS DE INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

Maria Lívia Pachêco de Oliveira\*  
Júlio Afonso Sá de Pinho Neto\*\*

## RESUMO

Apresenta resultado de uma pesquisa de mestrado sobre o projeto de inclusão digital *Telecentros de Informação e Educação*, conhecidos por Estações Digitais, investigado sob a perspectiva da Ciência da Informação e de seus estudos sobre competência informacional e inclusão digital. Os objetivos específicos trataram da análise dos conceitos que orientam o projeto, suas condições de funcionamento e a proposição de diretrizes para proporcionar melhorias e sanar problemas existentes nas Estações Digitais. O percurso metodológico incluiu análise de conteúdo, pesquisa documental, entrevistas e questionários com os participantes do projeto. Os resultados apontaram a necessidade de melhor planejamento, capaz de redefinir o projeto para que as conexões entre competência informacional, cidadania e inclusão social sejam efetivamente realizadas nas Estações Digitais. Por fim, foram elaboradas diretrizes como proposta de melhoria para o funcionamento do objeto investigado, embasadas no referencial teórico discutido no âmbito da Ciência da Informação.

\* Doutoranda em Ciência da Informação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora Assistente do Departamento de Comunicação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.  
E-mail: liviapac@hotmail.com.

\*\* Doutor em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil. Docente permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.  
E-mail: sadepinho@uol.com.br.

**Palavras-chave:** Competência Informacional. Inclusão Digital. Telecentros.

## I INTRODUÇÃO

A inclusão digital não diz respeito tão somente à perspectiva tecnológica, pois abrange temáticas amplas e de nuances que requerem análises qualitativas e específicas. Estas particularidades versam sobre o acesso e uso da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC), e, neste sentido, a competência informacional se faz crucial para o estudo sobre inclusão digital.

A problematização da inclusão digital a partir dos conceitos da competência informacional tem como objetivo propor meios de possibilitar aos indivíduos o desenvolvimento de habilidades para tratar a informação no contexto de suas necessidades específicas,

e, a partir disto, os mesmos podem se auto reconhecer como capazes de entender, criticar e solucionar os problemas sociais que vivenciam.

A pesquisa aqui relatada teve como objeto o projeto de inclusão digital, de âmbito governamental, intitulado *Telecentros de Informação e Educação*, popularmente conhecido como *Estações Digitais* (OLIVEIRA, 2014). Este projeto faz parte do programa *Inclusão Digital para a Cidadania*, que é uma iniciativa da Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia da cidade de João Pessoa-PB em um convênio com a Secretaria de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e com o Ministério das Comunicações (PREFEITURA DE JOÃO PESSOA, 2013).

Os telecentros são considerados, sob a ótica da Ciência da Informação (CI), como espaços de informações onde as relações de sociabilidade

I Trabalho de pesquisa financiado pela Capes

coexistem com a troca de saberes (FREIRE, 2008). Telecentro é um “centro de atendimento coletivo que oferece serviços [...] aos diversos segmentos da sociedade [...] utilizando facilidades de telecomunicações e de informática e atuando como agente de desenvolvimento econômico, político e sócio-cultural” (DARELLI, 2003, p. 26).

Analisar o projeto Telecentros de Informação e Educação - Estações Digitais - sob os pressupostos teóricos de inclusão digital da Ciência da Informação constituiu o objetivo principal da pesquisa. Já os objetivos específicos foram: analisar os conceitos de inclusão digital que orientam o projeto; conhecer as condições ambientais internas e externas de funcionamento do projeto e, propor diretrizes para a manutenção e/ou melhoria do referido projeto.

Descartou-se, desde o princípio, qualquer tentativa de qualificar o projeto em termos de ser ideal ou não, visto que não há uma metodologia posta que identifique parâmetros ou métricas de desempenho de forma universal. Todavia, almejou-se identificar as forças e fragilidades do referido projeto, e, a partir dessas, apontar causas dos problemas enfrentados e também as possíveis diretrizes para otimização do mesmo, tendo como fundamento o referencial teórico da CI.

Em termos de desenvolvimento da temática de inclusão digital, a pesquisa pode ser considerada como uma importante contribuição para a área, tendo em vista a necessidade do desenvolvimento de metodologias de análise de inclusão digital adaptadas a contextos específicos e que abranjam desde a questão tecnológica até o compromisso com o desenvolvimento social.

Estas assertivas endossam a importância do objeto pesquisado, pois as ações de inclusão digital praticadas nestes espaços são consideradas ações de informação, que estão relacionadas com o aspecto social da CI, sendo assim, fundamentalmente importantes para a realização de análises aprofundadas sobre seu funcionamento e benefícios possíveis de serem alcançados.

## 2 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E INCLUSÃO DIGITAL NA CI

Na Ciência da Informação, a inclusão digital tem sido abordada tanto em relação

ao acesso à informação quanto às questões relacionadas aos usos possíveis dessa informação para que o sujeito esteja apto, a partir de sua capacidade discursiva, de ter participação social ativa.

Compreende-se que a inclusão digital é uma forte aliada da inclusão social, pois propicia aos sujeitos habilidades para tratar a informação no contexto de suas necessidades específicas, e, assim, os indivíduos podem se autorreconhecer como capazes de entender e solucionar os problemas sociais que vivenciam por meio da educação e consequente exercício da cidadania.

Portanto, não se trata apenas de uma discussão terminológica ou semântica sobre o termo Inclusão Digital, mas sim de uma leitura social, associada às análises dos interfaceamentos políticos entre os atores envolvidos, aprendendo seus sentidos de forma crítica e construtiva. Cabe analisar até que ponto ações de Inclusão Digital potencializam interações e possibilidades dos próprios sujeitos se engajarem nas atuais dinâmicas sociotécnicas de forma ativa, participativa, propositiva e construtora de novas realidades sociais (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p. 35).

A inclusão digital não pode ser compreendida como o simples acesso às tecnologias da informação e comunicação, visto que deve estar comprometida com a informação, visando, antes de tudo, o desenvolvimento social, devendo estar sempre contextualizada com a realidade do sujeito. Pensar em formas de inclusão digital que reúnam esses pensamentos e formulações teóricas, certamente culmina no afastamento da visão tecnocrática e funcionalista do mero acesso às tecnologias.

Problematiza-se, em decorrência disso, o uso da informação proporcionado pela inclusão digital a partir de um ponto crucial: a competência informacional. Este conceito, utilizado neste estudo, é derivado do conceito de *Information Literacy*. Segundo Silva et al. (2005, p. 35), a “Inclusão Digital encerra um complexo inter-relacionamento de conceitos e tem como ponto central a educação para a informação ou *information literacy education*”. De acordo com a *American Library Association*<sup>2</sup>(ALA), *Information*

<sup>2</sup> A *American Library Association* (ALA) é um grupo que promove internacionalmente as bibliotecas e a educação literária. É a maior

*Literacy* diz respeito à competência para o uso da informação e requer dos indivíduos a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação dentro de um contexto específico, de forma que a sua busca parta da identificação de diferentes necessidades levantadas pelos próprios usuários.

Assim, *Information Literacy* é um conceito que auxilia na mediação entre tecnologias, informação e conhecimento e que se preocupa com:

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2001, p. 143).

Tal conceito compreende, ainda, uma educação que auxilia o indivíduo a *aprender a aprender*, a ser um pesquisador apto a identificar a informação relevante e a eliminar os ruídos (SILVA et al., 2005). Entende-se que a partir da implementação dos conceitos de competência informacional torna-se mais tácita a possibilidade de acesso e uso da informação via TIC de forma eficaz, o que conseqüentemente proporcionará caminhos para a realização da inclusão social.

Nesta linha teórica, Schwarzelmüller (2005), contribui afirmando que as ações para inclusão digital devem ir além da mera alfabetização digital – que é o aprendizado mínimo sobre o manuseio da tecnologia – devendo se desenvolver em torno de três eixos fundamentais: a) Promoção da competência informacional que deve começar na escola fundamental, ampliando a oportunidade aos jovens brasileiros de se tornarem cidadãos incluídos na sociedade da informação; b) Ampliação dos serviços universais para a cidadania através de portais eletrônicos governamentais (*e-gov*); c) Desenvolvimento de conteúdos locais trazendo linguagem, temas e discussões voltados para os problemas regionais.

A referida pesquisa buscou, a partir dessa base teórica, analisar se o projeto de inclusão

digital *Telecentros de Informação e Educação* possibilita ou não aos seus alunos caminhos para uma efetiva inclusão informacional, pois, de acordo com Medeiros Neto e Miranda (2009, p. 110) “uma forma de garantir a democratização é por meio de uma avaliação sistemática do processo de inclusão, não só o digital, mas o informacional e o social”.

Nessa perspectiva, adotaram-se as ideias de Dudziak (2001) quanto à concepção do entendimento de inclusão digital em correlação com as inclusões informacional e social. A autora explicita as diferenças entre esses tipos de inclusão.

No nível da inclusão digital, há uma relação direta com a chamada sociedade da informação, onde há a prevalência do uso das tecnologias da informação e da comunicação. Desse modo, a ênfase é para o acesso e uso das TIC, de modo que os indivíduos sejam plenamente capazes de utilizar essas tecnologias.

No segundo nível, o da inclusão informacional, a sociedade caracteriza-se como apta a trabalhar com o conhecimento, acumulando as habilidades adquiridas na sociedade da informação, passando assim para um terceiro nível, que é o da inclusão social, constituído pela sociedade do aprendizado, em que se espera que o indivíduo seja capaz de *aprender a aprender*, construindo, refazendo, criticando e disseminando o conhecimento.

Enquanto no nível de inclusão digital o indivíduo tem acesso às tecnologias e à informação, no nível da inclusão informacional ele começa a pensar nos processos em torno desses elementos e, posteriormente, já no nível de inclusão social, ele estará finalmente apto a relacionar essas etapas anteriores com o contexto em que vive.

Levando em consideração que a inclusão digital promove a descoberta do novo (o quê), pode-se inferir que a inclusão informacional estimula a percepção do processo (o quê e como), abrindo possibilidades para a ocorrência de um pensamento crítico, capaz de viabilizar a inclusão social (o quê, como e porquê). Assim, a inclusão digital refere-se às habilidades de manusear as tecnologias, mas não se encerra neste fundamento, visto que se faz necessário dar continuidade ao processo, que, de acordo com a autora, exige a apropriação do conhecimento até chegar à assimilação de determinados

e mais antiga organização do gênero no mundo inteiro, com mais de 64.600 membros. Foi fundada em 1876 em Filadélfia e registrada em 1879 em Massachusetts. A sua sede é atualmente em Chicago. Disponível em: <http://www.ala.org>.

valores, processo este que está intrinsecamente relacionado à cidadania (DUDZIAK, 2001).

Portanto, o sujeito incluído digitalmente que não faz uso efetivo da informação é um mero expectador, o que leva à conclusão de que a inclusão digital realizada com eficiência é aquela que permite ao sujeito obter a sua autonomia em relação ao acesso e uso da informação por meio das tecnologias, principalmente com um estreito vínculo com os valores éticos, o que torna verdadeiramente possível a promoção de uma *cidadania digital* (SILVA et al., 2005).

Já no que diz respeito ao percurso metodológico da pesquisa objetivou-se a criação de um quadro de análise que contemplasse os objetivos traçados pela pesquisa. Para tal, cabe expor de forma objetiva e sucinta, os pressupostos norteadores para a concepção da inclusão digital elaborados após a discussão das ideias apresentadas:

- **A inclusão digital não se encerra com o mero uso das tecnologias:** a perspectiva técnica constitui um aspecto indispensável, porém, deve-se transcender a etapa de acesso e uso das tecnologias.
- **A alfabetização digital corresponde ao nível preliminar da Inclusão Digital:** a alfabetização digital corresponde

ao domínio das habilidades mínimas requeridas para o uso das tecnologias.

- **A inclusão informacional deve ser estimulada nos projetos de inclusão digital:** o uso da informação para atender às necessidades informacionais através das TIC é o diferencial para que os projetos de Inclusão Digital promovam a inclusão social.
- **A inclusão digital, ao promover a inclusão informacional, potencializa a inclusão social:** a inclusão digital legítima é aquela que auxilia o desenvolvimento através do estímulo às práticas cidadãs.

Deve-se ressaltar que esta pesquisa não se constituiu em um estudo de usuário com foco na competência informacional, e sim em um estudo que objetivou analisar o modo através do qual o referido projeto de inclusão digital está estruturado, identificando os conceitos que o norteiam e também verificando se as diretrizes por ele adotadas estão voltadas ou não para a promoção da inclusão digital, excedendo, assim, uma preocupação estritamente relacionada para o mero acesso às tecnologias e à informação.

Reunindo os pressupostos teóricos sintetizados em sinergia com os objetivos propostos, elaborou-se o seguinte modelo de análise (quadro 1):

Quadro 1 - Níveis de Inclusão Digital em Telecentros

Inclusão Digital		
<i>Nível técnico-operacional</i>	<b>Habilidades técnico-operacionais para o manuseio de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i>; uso livre da internet;</b>	Os cursos ofertados contemplam o uso básico dos <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> , com conteúdos em sua maioria técnicos; a internet é utilizada para lazer e entretenimento;
<i>Nível Informacional</i>	<b>Habilidades que abrangem a busca, classificação e uso da informação; uso da internet com fins educacionais;</b>	Os cursos ofertados contemplam o uso da informação no ciberespaço, com propósitos definidos e ligados à educação; a internet é usada para busca de informações, serviços utilitários e para <i>e-learning</i> .
<i>Nível Social</i>	<b>Habilidades para a produção de trabalhos coletivos voltados para temáticas sociais; estímulo de produção de informação no ambiente digital;</b>	Os cursos ofertados contemplam o uso da informação na perspectiva da cidadania; a internet é utilizada para a pesquisa e produção de conteúdos voltados para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Fonte: Oliveira (2014).



Para cada nível de Inclusão Digital, apresentado no quadro 1, foram elaborados pressupostos norteadores para a análise dos resultados, a partir de toda a fundamentação teórica apresentada na dissertação. Destarte, este foi o quadro de análise referencial para a pesquisa, do qual foram elaboradas as categorias de análise específicas.

- a) **Inclusão Digital - Nível técnico operacional:** neste nível, o projeto de inclusão digital atende às exigências técnicas-operacionais mínimas para seu funcionamento, ou seja, conta com uma infraestrutura adequada e com a disponibilidade de *hardwares* e *softwares*. Os cursos ofertados e os conteúdos ministrados são, em sua maioria, voltados apenas para a aprendizagem do manuseio das tecnologias. O projeto não possui premissas de funcionamento e nem ações de planejamento que excedam o treinamento técnico voltado para a utilização das tecnologias pelos alunos. Os gestores e instrutores dos cursos trabalham os conteúdos de forma técnica, sem um planejamento multidisciplinar. A internet é utilizada exclusivamente para o lazer e o entretenimento, como o acesso às redes sociais digitais e a utilização de programas de mensagens instantâneas;
- b) **Inclusão Digital - Nível informacional:** neste nível, o projeto de inclusão digital transcende às exigências técnicas-operacionais, agregando aos cursos ministrados conteúdos que contemplem habilidades em torno do acesso e uso da informação no ambiente *on-line*. Estas habilidades relacionam-se com a busca, a classificação e o uso da informação no ciberespaço e possuem conexão com temas educativos de caráter multidisciplinar. Os gestores e instrutores dos cursos possuem formação e/ou treinamento para inserirem nas aulas temáticas educativas, enquanto trabalham aspectos operacionais. A internet é utilizada para a busca de informações utilitárias (trabalhos escolares, notícias, oportunidades de emprego, etc.). As plataformas de ensino a distância (*e-learning*) são utilizadas em apoio aos cursos lecionados;

- c) **Inclusão Digital - Nível Social:** neste nível, o projeto de inclusão digital promove o uso das TIC tendo como premissa norteadora o uso da informação ligada a uma perspectiva cidadã. Desse modo, os cursos e suas respectivas ementas são elaborados tendo em vista a realidade social e econômica local, incentivando os alunos a refletirem acerca da comunidade em que vivem, estimulando-os para a construção de uma identidade social e para a produção de trabalhos que gerem um retorno para esta própria comunidade. Os conteúdos ministrados têm como objetivo despertar no público assistido as noções de cidadania e participação social, relacionando o uso das TIC à geração de renda, através do empreendedorismo e da inserção no mercado de trabalho. Parcerias com organizações privadas e terceiro setor também representam o indício de uma visão mais abrangente sobre a inclusão digital, pois representam a possibilidade de garantir a sustentabilidade e durabilidade do projeto, além de também ampliarem as oportunidades de participação dos beneficiários em novos projetos no futuro.

Com a elaboração desse quadro de análise, tornou-se possível a avaliação guiada dos elementos que compõem o objeto de estudo, possibilitando o entendimento do nível de inclusão digital predominante nas Estações Digitais.

### 3 METODOLOGIA

A referida pesquisa foi do tipo exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa - particularidade esta advinda das pesquisas nas Ciências Sociais que, segundo Minayo (2007), é caracterizada pelo seu aspecto dinâmico e mutável. Esta análise qualitativa foi realizada a partir de inferências e interpretações respaldadas no quadro teórico de referência já apresentado anteriormente. Apesar de ser uma pesquisa eminentemente qualitativa, há também a presença de uma análise quantitativa, voltada para a análise numérica do perfil dos participantes do seu objeto e outros dados passíveis de receberem uma análise quantitativa, justamente por esta viabilizar um melhor entendimento dos dados coletados.

A pesquisa configurou-se também em um estudo do tipo documental e de campo. Documental pela necessidade de se analisar o objeto de pesquisa em seu teor formal, abordando suas regulamentações através dos documentos que o legitimam, bem como os materiais de ensino utilizados nos cursos (apostilas, livros, etc.). E também devido à necessidade de realizar um acompanhamento, na prática, do projeto de inclusão digital estudado.

O universo da pesquisa foi constituído pelos telecentros do projeto, o que resultou em um total de trinta e oito telecentros. Já a amostra foi do tipo intencional, que consiste na seleção, dentro do universo de pesquisa, de uma parcela considerada representativa, de acordo com parâmetros pré-definidos pelo próprio pesquisador, tendo como base o fato de que, apesar de não ser estatisticamente representativa do universo, ela é suficiente para a pesquisa, já que atende as necessidades fundamentais para a realização do estudo do objeto selecionado (VIEIRA, 2008).

Sendo assim, foi realizada uma pré-entrevista com uma das gestoras do projeto visando identificar de que modo as Estações Digitais diferem uma das outras e também com o objetivo de se averiguar a viabilidade de trabalhar com uma amostra do tipo intencional. Constatou-se, então, que a maioria das Estações Digitais estava localizada em bairros periféricos, e que os critérios para o atendimento dos públicos são os mesmos em todas as Estações Digitais. Também há uma isonomia no que diz respeito aos cursos ofertados (salvo os cursos de *DJ* e manutenção de celulares e *smartphones*) e ao processo de formação dos educadores.

De tal modo, foram estabelecidos os seguintes critérios para a seleção da amostra: incluiu-se uma Estação Digital que ofertasse cursos diferentes do de Informática fundamental e foram diversificados os locais em que as Estações Digitais estão instaladas (Centros de Referência da Cidadania, Centros de Referência da Juventude, associações de bairro, etc.). Assim, foram selecionados 5 telecentros para a coleta de dados.

Na coleta de dados, o gestor direto e os dois coordenadores foram entrevistados, bem como seis educadores (instrutores dos telecentros). Trinta e cinco alunos dos cursos regulares responderam aos questionários, além de vinte e um usuários da categoria chamada de *acesso livre* - aqueles que utilizam

esporadicamente as instalações dos telecentros para a utilização dos computadores e da internet.

A elaboração dos instrumentos de coleta de dados foi feita a partir das categorias estabelecidas (adiante expostas), estas construídas a partir do quadro de análise (quadro 1). Este tipo de estudo é viável a partir da técnica da Análise de Conteúdo segundo os estudos de Bardin (2010), tendo em vista a necessidade de categorizar os pressupostos teóricos abordados, possibilitando uma análise mais aprofundada dos elementos presentes nos projetos de inclusão digital.

A análise de conteúdo se fez mais eficaz para a pesquisa pelo fato de reunir um conjunto de técnicas que visam realizar uma leitura aprofundada do conteúdo presente nas comunicações, e que permite, de forma sistemática, estabelecer relações de ordens diversas sobre a informação ali contida, considerando tanto o sistema linguístico (neste caso, os documentos e matérias utilizados nas aulas) quanto os fatores externos (as atividades propriamente ditas). A técnica da Análise de Conteúdo possui duas funções principais: a função heurística, que enriquece a tentativa exploratória; e a função de *administração de provas*, que confirma ou invalida as hipóteses levantadas. A análise de conteúdo, apesar de sua origem relacionada à rigidez metodológica que enfatizava a abordagem quantitativa, possibilita a inserção da abordagem qualitativa através dos mecanismos de inferência, como um meio entre a fase descritiva e a interpretativa. Em linhas gerais, a análise de conteúdo trata as informações contidas nas mensagens através de procedimentos descritivos sistemáticos, caracterizando-se assim como um método empírico (BARDIN, 2010).

A exploração do material foi feita por operações de codificações em função das seguintes categorias de análise:

- **Categoria I - Descrição documental do Projeto:** análise do projeto de criação, com ênfase nas justificativas, objetivos, metodologia, recursos financeiros, recursos humanos e parcerias. Descrição do organograma, das funções dos profissionais envolvidos e da estrutura de funcionamento dos Telecentros;
- **Categoria II - Perfil dos gestores, coordenadores, educadores e alunos:** elaboração do perfil profissional dos gestores, coordenadores e educadores

em relação às funções desempenhadas; elaboração do perfil dos alunos;

- **Categoria III - Seleção e treinamento dos profissionais envolvidos:** requisitos para a seleção de educadores; Descrição da periodicidade, temáticas, objetivos e entidades/profissionais ministrantes de treinamentos e cursos complementares;
- **Categoria IV - Infraestrutura:** análise da infraestrutura dos Telecentros no que diz respeito às instalações das salas de aula (condições físicas do prédio, acessibilidade, banheiros, água potável, ventilação);
- **Categoria V - Tecnologias utilizadas:** descrição do tipo de computadores, *scanners*, *data show* e demais recursos utilizados; tipo de *softwares* utilizados (livres ou não). Análise sobre a utilização da internet durante os cursos ou para livre acesso da população.
- **Categoria VI - Planejamento pedagógico:** Análise sobre a elaboração das ementas dos cursos (concepções teóricas e profissionais envolvidos); Descrição e análise dos cursos (abordagens dos conteúdos); Verificação e análise da utilização de plataformas virtuais de ensino a distância (*e-learning*). Verificação e análise de oficinas e palestras; Análise das formas de avaliação utilizadas. Análise do material didático (cartilhas, livros, cd-roms). Análise da adequação do material didático e dos cursos ofertados ao perfil identificado;
- **Categoria VII - Relações com a cidadania, mercado de trabalho e empreendedorismo:** análise dos cursos, oficinas e materiais didáticos que contemplem as temáticas de cidadania, mercado de trabalho e empreendedorismo; estímulo à produção de conteúdo relacionado às mesmas; parcerias com organizações promotoras;
- **Categoria VIII - Formas de avaliação do Projeto:** estatísticas de pessoas atendidas; relação entre formação dos alunos e inserção no mercado de trabalho; acompanhamento do aluno egresso; avaliação do desenvolvimento das atividades pedagógicas e administrativas.

A partir das categorias de análise especificadas a priori, para a elaboração dos instrumentos de pesquisa, foi possível identificar elementos peculiares que foram determinantes para a dis-

cussão dos dados correlacionados aos níveis de inclusão digitais, como descritos anteriormente.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Considerando as oito categorias de análise, apresenta-se uma síntese dos resultados encontrados.

O documento que criou o projeto dos telecentros explicita claramente a ligação entre a inclusão digital e a educação para a cidadania, podendo assim ser considerado, do ponto de vista formal, como um projeto de inclusão social.

Todavia, foi constatado na pesquisa que esta ligação ocorre de forma superficial, pois apesar de ser expressa em seu anteprojeto inicial e no discurso dos gestores, coordenadores e educadores, os mecanismos para sua efetiva aplicação mostraram-se falhos, e isto ficou evidente na pesquisa de campo, durante o acompanhamento das aulas, pois, as mesmas são restritas ao ensino operacional dos *softwares*, sem as devidas conexões com os elementos que possibilitam o desenvolvimento da competência informacional justamente por levarem em consideração o contexto da realidade social dos indivíduos beneficiados pelo projeto.

Esta constatação também denota a existência de falhas no planejamento pedagógico, visto que as metodologias utilizadas e os conteúdos trabalhados devem ser minuciosamente planejados para atender às demandas dos grupos de indivíduos assistidos, considerando as diferenças relacionadas às faixas etárias, aos níveis de escolaridade, entre outros.

Afim de sintetizar didaticamente os resultados obtidos, serão apresentados os dois primeiros objetivos específicos desta pesquisa, e mais adiante, o terceiro será exposto. Em síntese, tem-se que:

- O documento que orientou a criação do projeto possui conceitos ligados à inclusão social e a cidadania, porém, não foi desenvolvido posteriormente um novo projeto que aborde com precisão políticas de atuação, diretrizes, ações, metas, formas de avaliação, e assim por diante;
- Não há um planejamento prévio de como as ações a serem executadas versarão sobre cidadania e inclusão digital, principalmente em relação ao material didático utilizado e o conteúdo das aulas;

- Há o discurso entre os membros do projeto sobre inclusão social e cidadania, mas faltam iniciativas concretas e dados avaliativos sobre os resultados alcançados;
- As dificuldades com relação à infraestrutura foram apontadas, e concluiu-se que adaptações precisam ser realizadas, principalmente no que diz respeito à manutenção dos ambientes;
- Os computadores utilizados foram considerados de boa qualidade, restando adequações para as demais tecnologias, como impressoras e outros.

Analisando os dados em uma visão geral em relação ao referencial teórico adotado para esta pesquisa e o quadro de análise do qual derivaram as categorias (quadro 1), chegou-se à conclusão de que o projeto *Telecentros de Informação e Educação* pode ser avaliado como um projeto elaborado sob um enfoque majoritariamente de nível técnico-operacional, visto que, o projeto de inclusão digital atende às exigências técnicas-operacionais mínimas para seu funcionamento. Nele há uma infraestrutura satisfatória, com a disponibilidade de *hardwares* e *softwares*, entretanto, os cursos ofertados e os conteúdos ministrados são, em sua maioria, voltados apenas para a aprendizagem do manuseio das tecnologias no que concerne ao seu aspecto meramente técnico, como o ensino dirigido à operação de *softwares*.

Vale ressaltar que os gestores e instrutores dos cursos trabalham os conteúdos de forma técnica, com pouco planejamento sobre temáticas possíveis de serem abordadas no desenvolvimento das aulas. A exemplo disto, a aula de *digitação*, é realizada com qualquer texto escolhido a critério do professor, bem como os exercícios de *power point*, *excel*, etc.

Deve-se frisar que a adoção de um modelo de planejamento focado na competência informacional e na inclusão social requer a utilização de formas específicas para se trabalhar os conteúdos técnicos, visando proporcionar um estímulo ao desenvolvimento das competências necessárias para o uso de tais tecnologias e da informação. Trata-se de um esforço que visa relacionar o processo de aprendizado com elementos oriundos da realidade social onde vivem os alunos. Por exemplo, a escolha de um tema de pesquisa na internet deve ser estrategicamente direcionada pelos educadores

a assuntos de interesse dos alunos a partir da sua experiência de vida (saúde, violência, preconceito, cidadania, e-gov, etc.).

A internet, além do lazer e entretenimento - como é comumente utilizada nos telecentros - oferta inúmeras possibilidades para o desenvolvimento da competência informacional, devendo assim se evitar a subutilização deste valioso recurso.

## 5 RESULTADOS DA PESQUISA

Diante dessas análises, percebe-se que o projeto possui um conjunto de fragilidades que prejudica as conexões entre inclusão digital, inclusão informacional e cidadania. Estas considerações estão respaldadas no referencial teórico da pesquisa, o qual explicita que as políticas e ações de inclusão digital devem estar voltadas para a produção de conteúdos de modo que os indivíduos sejam estimulados a atingir uma emancipação pessoal e coletiva no que diz respeito ao uso da informação. Destarte, não se pode pensar inclusão digital sem levar em consideração as especificidades da realidade onde os aprendentes vivem, sendo necessário então analisar todo o contexto social no qual os indivíduos estão inseridos.

A importância de se considerar a cidadania como um pressuposto essencial à inclusão digital deriva da ótica da cidadania plena Massensini (2011), em que a Inclusão Digital amplia as possibilidades de acesso a serviços e direitos, empoderando e auxiliando os indivíduos no que concerne à redução das desigualdades.

A Inclusão Digital pode promover a participação do indivíduo no ciberespaço, que se torna a cada dia a esfera dos debates públicos e que se apresenta como espaço de decisões do Estado. E, ainda, a considerar que antes mesmo da conscientização crítica do ciberespaço, o que levará o indivíduo a buscar informações sociais nesse espaço será a necessidade de pertencimento a algum lugar [...] (MASSENSINI, 2011, p. 5).

Projetos de inclusão digital que reúnam esses pensamentos e formulações teóricas, certamente desempenham suas atividades distanciadas de visões estreitamente tecnocráticas e funcionalistas relacionadas ao mero acesso às tecnologias, resultando em um processo voltado verdadeiramente para a educação para a informação, não se atendo apenas à alfabetização digital.



Contudo, apesar das contradições e deficiências encontradas no projeto, mais especificamente no que diz respeito às questões ligadas à inclusão social, foi possível identificar alguns indicativos favoráveis para que o mesmo se desenvolva. Estes indicativos estão presentes nos seguintes pontos: o projeto atende o público socialmente vulnerável, o que é primordial para o combate à exclusão social; há oportunidade de acesso ao ciberespaço, sem restrições para a comunidade, através da disponibilização da internet, fato este que está de acordo com as diretrizes do MCTI em relação à instalação e uso dos telecentros de informação e educação; e, os alunos participantes, principalmente idosos, relatam as conquistas pessoais alcançadas com a participação dos cursos, sendo destaque a nova possibilidade de inserção em grupos sociais e da melhoria na comunicação, o que implica em dizer que apesar das inúmeras dificuldades encontradas, há benefícios tangíveis, mas que poderiam ser muito mais eficazes e duradouros.

Para que haja uma ascensão do nível de inclusão digital do referido projeto, ou seja, do nível técnico-operacional para os níveis seguintes, que são o informacional e o social, devem-se promover melhorias substanciais no projeto, as quais respondem ao terceiro e último objetivo específico da pesquisa de Oliveira (2014) que era *propor diretrizes para a manutenção e/ou melhoria do projeto em questão*. Estas são:

### **5.1 Reelaboração de um novo projeto para as Estações Digitais**

Necessita-se de um projeto atualizado, que inclua uma discussão mais aprofundada sobre o tema da inclusão digital, e que, principalmente, possua um plano metodológico capaz de viabilizar como os conceitos de inclusão digital e inclusão social serão postos em prática a partir dos conteúdos ministrados e das tecnologias disponíveis. É necessário um planejamento capaz de traçar objetivos, ações, estratégias e metas.

Essas metas, pautadas em uma avaliação contínua e qualitativa, devem ser reestruturadas a cada período avaliativo, de modo que o projeto identifique quais são os problemas a serem solucionados e planeje, com eficiência e eficácia, formas de garantir a sustentabilidade e o crescimento do mesmo, pois é evidente que a falta

desse planejamento está ocasionando falhas na gestão. Esse remodelamento deverá incluir ainda adaptações no material didático e no conteúdo ministrado, de forma que as habilidades informacionais dos alunos sejam incentivadas, bem como a participação colaborativa de todos.

Os cursos devem incentivar os alunos à reflexão sobre a realidade em que vivem, com ênfase no estímulo para a construção de uma identidade social e para a produção de trabalhos que gerem benefícios tanto particularmente (geração de renda, empreendedorismo, inserção no mercado de trabalho) quanto em relação à melhoria de vida em suas comunidades.

Por fim, devem-se considerar as possibilidades de inserção de *e-learning* no planejamento pedagógico visando capacitá-los a usufruir das inúmeras possibilidades oferecidas para qualificação escolar e profissional.

### **5.2 Desenvolvimento de meios para a avaliação qualitativa**

A criação de um banco de dados que contemple informações referentes aos alunos, para que os egressos dos cursos sejam acompanhados, é uma forma de enriquecer a avaliação qualitativa do projeto, pois permite o contato com os mesmos para a formação de turmas mais avançadas, que acabam não sendo abertas justamente em razão da baixa demanda de alunos. Durante o período de inscrição, deve-se obter alguns dados de contato com o aluno, como e-mail e telefone. O ideal é que haja um banco de dados capaz de reunir um conjunto de informações referentes a todos os alunos, com uma segmentação por faixa etária e cursos já realizados, revelando, assim, quais as demandas que ainda não foram atendidas, facilitando a oferta estratégica de novos cursos no futuro.

Este banco de dados pode se constituir também, com os devidos ajustes, em um banco de talentos, para facilitar o acesso dos alunos já preparados pelos cursos ao mercado de trabalho. Também é interessante a criação de grupos, entre o educador e os ex-alunos, pois este vínculo mais aproximado é uma forma de gerar um *feedback* qualitativo, através dos depoimentos dos alunos em relação aos benefícios trazidos pelos cursos.

De igual modo, faz-se importante que ao término de cada período letivo os alunos sejam

consultados sobre as suas opiniões a respeito do projeto, para que posteriormente esses dados possam ser cuidadosamente estudados e analisados, dando uma importante contribuição nesse processo de planejamento estratégico (nível gestão) e pedagógico (nível educacional). Os educadores, inclusive, podem contribuir para esta análise qualitativa através da elaboração de relatórios mais específicos, que visem avaliar não só apenas dados numéricos sobre número de participantes, concluintes e sobre evasão, mas que apontem características particulares dos grupos, relatando os processos operacionais e educacionais desenvolvidos em sala de aula durante os cursos.

Deve-se ressaltar, ainda, que tais formas de avaliação qualitativas devem ter início com a equipe gestora e pedagógica, para que assim possa se tornar uma atividade permanente e direcionada para as metas e objetivos do projeto.

### **5.3 Implantação de parcerias**

A criação de parcerias representa benefícios em diversas esferas. Na perspectiva educacional, as organizações parceiras podem contribuir com o auxílio de temas ligados à cidadania e à participação social através das tecnologias digitais, utilizando-se para isto de inúmeras temáticas relacionadas à exclusão social. Também são úteis quando estão relacionadas ao treinamento profissional que envolve a equipe gestora, tanto em relação à atualização de assuntos técnicos, quanto aos temas de inclusão social aplicados nos projetos de inclusão digital.

Além do mais, as parcerias podem suprir as dificuldades de infraestrutura e manutenção das tecnologias utilizadas. Vale frisar que as universidades públicas também podem atuar como parceiras importantes, proporcionando o desenvolvimento de pesquisas e participando como promotora de programa de estágios.

### **5.4 Autossustentabilidade do Projeto**

Projetos de inclusão social devem sempre propor meios para sua autossustentabilidade, pois dessa forma, sua continuidade trará benefícios em longo prazo, capazes de promover a inclusão social. Com isto, a própria comunidade, através de seus representantes, como associações de moradores e ONGs, por exemplo, devem ter

a oportunidade de dar continuidade aos projetos sem a total dependência de educadores e dos recursos materiais advindos do poder público durante todo seu período de funcionamento.

A total dependência do poder público em iniciativas como esta coloca em risco sua durabilidade em longo prazo, podendo fazer com que as atividades oferecidas possam ser afetadas durante as transições de Governo que via de regra provocam sempre a substituição dos gestores do projeto.

A verdadeira inclusão social não pretende perpetuar o panorama de exclusão, e sim propor meios de reduzi-lo, sendo essencial esta vertente da gestão voltada para a autossustentabilidade, pois este é um indicativo de que os cidadãos estão sendo preparados para agir como agentes transformadores de suas realidades, e não meros expectadores eternamente dependentes das iniciativas públicas.

Deve-se, então, conforme essas análises, desencadear uma reformulação teórico-conceitual do Projeto com ênfase principalmente nas metodologias de ensino e no material didático utilizados. Ao mesmo tempo, faz-se também urgente a busca por novas formas de avaliações qualitativas do projeto, pois é a partir dessas formas de avaliação que novas fragilidades e forças poderão ser apontadas, sendo capazes, inclusive, de redirecionar todo o processo de ensino e aprendizagem.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar das fragilidades apontadas pela pesquisa, alguns pontos positivos do projeto podem servir de base para a continuidade do mesmo, como por exemplo, a localização das Estações Digitais, que são estratégicas por atingirem o público-alvo e por aproveitarem estruturas já existentes mantidas pela prefeitura da cidade.

Outro ponto interessante foi o destaque marcante de participação do público acima dos 50 anos, fazendo com que este segmento deva ser estudado como um público prioritário, necessitando por sua vez de um material didático apropriado, aliado a cursos que possam, após o nível básico, atender às suas necessidades, sendo possível, assim, dar continuidade à sua formação.

O fazer científico da pesquisa relatada permitiu o entendimento da importância dos projetos de inclusão digital para a sociedade, pois

estes se revelam como sendo atrativos e promissores para o público atendido. Dessa maneira, estes projetos necessitam convergir cada vez mais para os conceitos de competência informacional, ética e cidadania, pressupostos que devem ser considerados básicos para a inclusão social.

Assim, este estudo contribuiu para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, pois diz respeito ao direito de receber, se apropriar e utilizar a informação no contexto das novas tecnologias, visto que “a capacidade de acesso e uso da informação vem se consolidando como principal elemento para o desenvolvimento econômico e social, além de requisito para o exercício da cidadania” (LIMA; MACHADO, 2004, p. 1).

Apesar desse tema estar sendo trabalhado com mais intensidade no Brasil desde o ano 2000, percebe-se que o mesmo tem muito a ser estudado, pois se constitui em um campo permeado por diferentes ciências e que oferece muitas perspectivas para a análise.

Uma possível continuidade desta pesquisa poderia, por exemplo, propor a realização de um minucioso estudo de usuário, cujo resultado seria fundamental tanto para a elaboração de novas metodologias de ensino como também para a seleção e definição do material didático a ser utilizado. Poderia, ainda, na perspectiva da Ciência da Informação, preocupar-se com a produção do conhecimento nas Estações Digitais, principalmente após o estágio da adoção das metodologias de ensino com foco na competência informacional.

É necessário ressaltar que a Inclusão Digital deve exceder a esfera do mero discurso, atuando de fato como um dos vários dispositivos para a obtenção de uma verdadeira inclusão social, necessitando assim que novas pesquisas nesta área sejam constantemente realizadas.

Segundo Bonilla e Oliveira (2011), a principal estratégia do Governo Federal do Brasil para o acesso da população às tecnologias digitais tem sido desenvolvida através dos telecentros ou infocentros. As ações relacionadas a estes telecentros movimentam grandes investimentos, todavia, os resultados alcançados estão sendo pouco avaliados, especialmente com relação às análises qualitativas (BONILLA; OLIVEIRA, 2011, p.36). Estas constatações reforçam a importância do desenvolvimento de pesquisas com o objetivo de analisar este meio de ação do governo, que é o telecentro.

Por fim, no que concerne à Ciência da Informação, estudos como este representam o esforço para a construção de caminhos conceituais, considerando as constantes mudanças nas dinâmicas sociais em relação as tecnologias e a informação.

Destarte, é oportuno encerrar este relato de pesquisa com referência ao pensamento de Sorj e Guedes (2005): “[...] a luta contra a exclusão digital é, sobretudo, uma luta para encontrar caminhos para diminuir o impacto das novas tecnologias sobre a distribuição de riqueza e oportunidades de vida”.

---

Artigo recebido em 22/09/2016 e aceito para publicação em 20/11/2016

---

## **DIGITAL INCLUSION IN THE PROJECT TELECENTERS OF INFORMATION AND EDUCATION**

### **ABSTRACT**

*It presents the results of a master's research about the project of digital inclusion Telecentres of Information and Education, known as Digital Stations, investigated from the perspective of information science and its studies on information literacy and digital inclusion. The specific objectives address to the analysis of the concepts that guide the project, its operation conditions and the proposal of guidelines to offer improvements and solve existing problems in the digital stations. The methodological approach includes content analysis, documental research, interviews and questionnaires with the project participants. The results indicate the need for better planning, able to redefine the project so that the connections between information literacy, citizenship and social inclusion can be effectively done in the Digital Stations. Finally, guidelines were developed as an improvement proposal to the operation of the investigated object, supported by the theoretical framework of Information Science.*

**Keywords:** *Information literacy. Digital inclusion. Telecenters.*

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução de Augusto Pinheiro e Luzi Reto. Lisboa: Persona, 2010.
- BONILLA, M. H. S.; OLIVEIRA, P. C. S. Inclusão Digital: ambiguidades em curso. In: \_\_\_\_\_; PRETTO, N. D. L. (Org.). **Inclusão Digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011. v. 2, p. 23-48.
- DARELLI, L. E. **Telecentro como instrumento de Inclusão Digital para o e-gov brasileiro**. Florianópolis: Telesc, 2003.
- DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)–Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.
- FREIRE, I. M. **Inclusão Digital e uso de informação**. Seminário sobre Informação na Internet, 2, Brasília, DF: Conjunto Cultural da República, 2008.
- LIMA, J.; MACHADO, L. Política de informação para alfabetização digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2004, Salvador. *Anais ...*, Salvador: UFBA, 2004. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vanais/artigos/jussara\\_borgeslima.html](http://www.cinform.ufba.br/vanais/artigos/jussara_borgeslima.html)>. Acesso em: 18 jun. 2011.
- MASSENSINI, R. L. Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, abr. 2011. Disponível em: <[http://dgz.org.br/abr11/Art\\_06.html](http://dgz.org.br/abr11/Art_06.html)>. Acesso em: 12 jan. 2012.
- MINAYO, M. C. S. et al. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.
- MEDEIROS NETO, B.; MIRANDA, A. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de informática de escolas públicas em programas de Inclusão Digital brasileiros. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.19, n.3, p. 109-122, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3957/3131>>. Acesso em: 23 fev. 2012.
- OLIVEIRA, M. L. P. **A inclusão digital nos telecentros de informação e educação de João Pessoa- PB**. 2014. 145f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Estação Digital**. Disponível em: <<http://www.estacaodigitaljp.com.br/>> Acesso em: 10 jan. 2013.
- SILVA, H; JAMBEIRO, O; LIMA, J; BRANDAO, M. A. Inclusão Digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n.1, p. 28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>> Acesso em: 15 abr. 2011.
- SORJ, B.; GUEDES, L. E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos**, São Paulo, n. 72, p. 101-117, jul. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/nec/n72/a06n72.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2016.
- SCHWARZELMÜLLER, A. F. Inclusão Digital: uma abordagem alternativa. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...**, Salvador: UFBA, 2005. Disponível em <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/Anna\\_Schwarzelmuller.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/Anna_Schwarzelmuller.pdf)>. Acesso em: 09 jun. 2006.
- VIEIRA, M. T. F. A. S. **Amostragem**. 2008. 168f. Dissertação (Mestrado em Matemática)–Universidade de Aveiro, Portugal, 2008. Disponível em: <<https://ria.ua.pt/bitstream/10773/2909/1/2009000495.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2012.