

# REFLEXÃO CRÍTICA SOBRE OS TELECENTROS DE INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO NA CIDADE DE JOÃO PESSOA

Júlio Afonso Sá de Pinho Neto\*

## RESUMO

Objetiva refletir criticamente a respeito da experiência dos Telecentros de Informação e Educação, conhecido como *Estações Digitais*, Projeto que faz parte do programa *Inclusão Digital para a Cidadania*, desenvolvido no município de João Pessoa (PB) a partir do ano de 2007. Avalia em que medida, as Estações atingem a finalidade estabelecida por seus idealizadores, que é promover a cidadania e diminuir os índices de exclusão digital. A pesquisa se desenvolve no âmbito da Ciência da Informação, sendo de cunho qualitativo, exploratório e bibliográfico dirigida a quatro das 26 Estações Digitais existentes na capital paraibana através da execução de grupos focais, entrevistas, questionários e análise documental. Concluiu-se que a ausência de uma verdadeira política pública de inclusão digital traz consequências danosas ao andamento do Projeto, revelando inconsistências no que diz respeito ao planejamento geral, o que por sua vez acarreta a ausência de um processo avaliativo eficaz.

**Palavras-chave:** Cidadania. Políticas Públicas. Inclusão Digital. Estações Digitais.

\* Doutor em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (Brasil). E-mail: sadepinho@uol.com.br.

## I INTRODUÇÃO

Os Telecentros de Informação e Educação, conhecidos como “Estações Digitais”, constituem-se em um projeto que faz parte do programa “Inclusão Digital para a Cidadania”, uma iniciativa da Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia de João Pessoa (Secitec), por meio de convênio com a Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (Secis), do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), e com o Ministério das Comunicações (MC). As “Estações Digitais”, instaladas pela Prefeitura Municipal de João Pessoa, são ambientes informatizados que possibilitam

acesso digital a pessoas de baixa renda. Nelas são oferecidos cursos de informática básica e cursos avançados ou oficinas especiais, com aulas e materiais didáticos fornecidos gratuitamente.

O projeto, implantado na capital paraibana em abril de 2007, é mantido pela prefeitura de João Pessoa e conta com ajuda, via convênios, do Ministério da Ciência e Tecnologia e Ministério das Comunicações. Até dezembro de 2010, capacitou 2.366 alunos nos cursos básicos de informática, que possuem, cada um deles, uma carga horária de 60 horas. Há também outra categoria de público atendido, os *usuários do acesso livre*, que se utiliza dos equipamentos para realização de pesquisas voltadas para trabalhos escolares ou conteúdos à sua escolha, preenchendo os horários que não são ocupados

1 Pesquisa realizada com apoio do CNPq.

com os cursos regulares. A média de público atingido nessa modalidade é de 1200 a cada mês, considerando todos os 26 estabelecimentos<sup>2</sup>.

Ao todo são 26 Estações Digitais, localizadas em 22 bairros da capital paraibana. O critério estabelecido para a escolha dos bairros beneficiados foi determinado pelo baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) dessas áreas, cujo acesso à Internet é precário. Os principais objetivos são: reduzir o índice de exclusão digital na capital da Paraíba; levar conhecimento e educação às comunidades carentes; capacitar os usuários para o mercado de trabalho; viabilizar o acesso à Internet e oferecer cursos de informática básica gratuitamente para as comunidades.

Em três estações há ainda um curso avançado de informática, ensinando os alunos a operarem *softwares* específicos, como *corel draw*, *fotoshop*, *pagemaker* e outros voltados para a área de *design* gráfico. Esses cursos fazem parte de uma experiência piloto, pois são raros os instrutores que detêm esses conhecimentos. Até dezembro de 2010, os Telecentros haviam capacitado 2.366 alunos nos cursos básicos de informática, que possuem cada um, uma carga horária de 60 horas. Há também outra categoria de público atendido, os usuários do acesso livre, que se utiliza dos equipamentos para realização de pesquisas voltadas para trabalhos escolares ou conteúdos diversos, preenchendo os horários que não são ocupados com os cursos regulares. A média de público atingido nessa modalidade é de 1200 por mês, considerando todos os 26 estabelecimentos<sup>3</sup>.

A prefeitura de João Pessoa<sup>4</sup> define as Estações Digitais como:

[...] espaços com computadores conectados à Internet banda larga. Cada unidade possui 11 (onze) computadores, conectados à Internet, uma impressora e um *scanner* com o objetivo de facilitar o acesso da população às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), ou seja, um lugar público para as pessoas aprenderem a usar o computador, acessar a Internet para mandar e receber mensagens, pesquisar informações e usar diversos serviços e facilidades disponíveis.

2 Dados atualizados em janeiro de 2010, Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/?n=12970>>. Acesso em: 10 maio .2011.

3 Dados atualizados em janeiro de 2010, Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/?n=12970>>. Acesso em: 10 maio .2011.

4 Cf. <http://www.estacaodigitaljp.com.br/estacao-digital.html>. Acesso em: 22 jun. 2011.

Os dados apresentados são parte de uma pesquisa realizada para avaliar a utilização das “Estações Digitais”, como instrumento de inclusão digital a partir da análise da política estabelecida pelo órgão gestor que é responsável por traçar as diretrizes que orientam o seu funcionamento.

## 2 AS TICS E A INCLUSÃO DIGITAL: CONTRIBUIÇÕES DA CI

Consideradas como essenciais na vida do cidadão contemporâneo, as TICs favorecem transformações no que diz respeito à sociabilidade, desempenho profissional, criação de ambientes virtuais para simulação de rotinas de trabalho ou mesmo para realizar a comercialização de produtos e serviços, a fim de obter desempenho financeiro para empresas e organizações. Contribuem também para o acesso às informações e serviços das três esferas de governo (federal, estadual e municipal) através de *sites* ligados ao governo eletrônico (*e-gov*).

É preciso considerar que, a inclusão digital faz parte de uma preocupação que lhe antecede e lhe fundamenta: a inclusão social. Destarte, o objetivo precípua da informação, quando voltada a iniciativas dessa natureza, deve ser promover o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da sociedade. Para que tal premissa seja atendida, é necessário conceber a inclusão digital como uma ação associada à educação para a cidadania. Ou seja, para que a informação disponível nas redes digitais possa realmente provocar uma inclusão digital, comprometida com a melhoria da qualidade de vida das populações carentes, é necessário que todo processo de interação com as tecnologias seja organizado e planejado, tendo em vista estimular à reflexão e a crítica.

Infelizmente percebe-se, na maioria das vezes, uma concepção unilateral das TICs, que se exprime através de discursos ufanistas, teimando em alardear suas constantes conquistas nos quesitos velocidade, quantidade e facilidade de acesso; relegando para um segundo plano as iniciativas capazes de estimular o cidadão para a tomada de decisões com base no exercício da reflexão, análise e crítica. É neste contexto que surge a importância do profissional da Ciência da Informação na sua função de mediador. Varela e Barbosa (2007, p. 117) explicam que,

[...] embora haja um consenso de que, no âmbito da CI, a mediação se dá no processo de interação do profissional com o usuário, ou seja, no momento da comunicação e da transferência da informação, na verdade, os elementos que compõem a mediação e que vão permitir a consonância de objetivos entre o que busca o usuário e o que lhe oferta o profissional acontecem bem antes da busca, mediante um processo dialógico em que o profissional se antecipa ao desejo do usuário e organiza o estoque de informação, dialogando com este usuário potencial.

Os pressupostos teóricos da CI apostam na concepção de que a informação é indispensável para promover o desenvolvimento social dos indivíduos, que, para atingir este objetivo, devem possuir um comportamento pró-ativo num processo de *comunicação das informações* onde devem ser respeitados o seu contexto social e cultural que delineará suas necessidades específicas de informação. Além disto, é necessário que esse processo estimule e potencialize o acesso aos conteúdos informacionais de maneira colaborativa, tendo em vista garantir o conhecimento, como ressalta Barreto (1994):

Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada com um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo. Deixa de ser uma medida de organização para ser a organização em si; é o conhecimento, que só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal e coloca o indivíduo em um estágio melhor de convivência consigo mesmo e dentro do mundo em que sua história individual se desenrola.

A partir desses pressupostos, é necessário que tais políticas de inclusão digital possuam mecanismos para lidar com o crescimento exponencial dos conteúdos informacionais que atingem os cidadãos de maneira impositiva. Afinal, ao desconsiderar a ética, restará sempre a pergunta: um homem mais bem “informado” é necessariamente um homem moralmente melhor?

Inversamente, seguindo na contramão das leituras que creem ser suficiente apenas

a disponibilização do acesso digital ou do ensino da operacionalização de novos *gadgets* tecnológicos a pessoas de baixa renda, há aqueles que apostam no desenvolvimento de uma alternativa colaborativa que deve estar presente em tais políticas de inclusão digital. Para Capurro e Hjørland (2007), somente a partir das informações compartilhadas é que surge o conhecimento. Assim, somente através da produção de “significados compartilhados” é que os cidadãos poderão tornar-se sujeitos no planejamento e elaboração de projetos de inclusão digital, fazendo com que os mesmos possuam um caráter comunitário e colaborativo, garantindo um aprendizado dialético e politicamente enriquecedor.

Uma perspectiva cidadã de inclusão social exigirá sempre a elaboração de um minucioso processo de gestão da informação. Sendo assim, os procedimentos teórico-metodológicos da Ciência da Informação se prestam sobremaneira para estudar “questões científicas voltadas para problemas de efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação” (SARACEVIC, 1996, p. 58). Somente com a possibilidade de poder exprimir tais necessidades de informação é que os usuários adquirirão o status de sujeitos destas iniciativas inclusivas. Contarão, assim, com a capacidade de construir significados.

Frade adverte que um novo modelo de cidadania deve ir além da esfera da informação, incorporando a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos. O que importa na formação dos cidadãos, sob essa perspectiva, é que sejam capazes de ser construtores de significados (FRADE apud SILVA et al., 2005, p. 30).

A Ciência da Informação esclarece que o interagir humano com a técnica não diz respeito somente ao seu uso, mas encontra-se antes de tudo atrelado a diferentes questões sociais; ou seja, não basta apenas disponibilizar o acesso às TICs imaginando que isto é suficiente para tornar os indivíduos agentes de transformação da sociedade, pois o contexto econômico, político e ideológico – onde estão inseridos – exige deles uma postura crítica

capaz de re-significar o ambiente social à sua volta.

A informação, na perspectiva da inclusão digital, deve ser entendida como “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo ou na sociedade” (BARRETO apud FREIRE, 2009, p.1683).

A partir deste viés teórico exposto, foram estabelecidas, para a execução desta pesquisa, algumas prerrogativas essenciais – inspiradas em Sorj e Guedes (2005) – serviram de eixos valorativos, capazes de nortear a avaliação do funcionamento das Estações Digitais do município de João Pessoa. São elas:

- a) *Utilização de metodologia de ensino baseada numa perspectiva cidadã*, a ser desenvolvida pelos gestores do Projeto a partir de uma consultoria pedagógica adequada, objetivando tornar os indivíduos aptos a construir uma identidade social, discutindo, entendendo e enfrentando juntos os desafios de suas comunidades;
- b) *Perfil da qualificação dos monitores*, tendo em vista preparar, da melhor forma possível, professores e gestores para utilizar os computadores, navegar na internet e utilizar as TICs em sala de aula;
- c) *Desenvolvimento de parcerias com o setor privado e/ou organizações não-governamentais*, com a finalidade de garantir a sustentabilidade do Projeto através de aportes financeiros suficientes para garantir a expansão e a qualidade dos serviços oferecidos, algo que vai desde a manutenção até a reposição de equipamentos;
- d) *Inserção dos alunos e usuários no mercado de trabalho ou estímulo ao empreendedorismo* através da geração de trabalho e renda com base na utilização das TICs;
- e) *Estímulo ao desenvolvimento comunitário e transformação social dos beneficiários*, através da troca de experiências e conhecimentos com o objetivo de gerar oportunidades de emancipação social, cultura e econômica.

Estes princípios estabelecem *démarches* para que os projetos de inclusão digital atuem com o objetivo de permitir que, o cidadão construa conhecimentos, competências e

habilidades que estejam relacionados à sua realidade (AUN, 2007). Surge daí a necessidade de propor uma *Inclusão informacional* (COSTA, 2009), que é a capacidade de acessar, buscar, usar e recriar a informação com responsabilidade social. Assim, a Ciência da Informação viabiliza um conjunto de possibilidades para efetuar uma revisão crítica dessas políticas, estabelecendo prioridades para fomentar o desenvolvimento de um ambiente digital realmente inclusivo.

Essa concepção teórica é profundamente necessária para realizar uma pesquisa dessa natureza, pois a diversidade de interpretações sobre inclusão digital é bastante problemática, dando margem a uma série de equívocos. A instrumentalização de tais esforços com fins políticos não é rara, daí verificar-se uma forte tendência em expandir essas experiências no afã de gerar índices que, quantitativamente, poderão servir de dividendos políticos e eleitores.

### 3 CAMINHO DA PESQUISA

O percurso metodológico constituído para a realização deste estudo se pauta na perspectiva da pesquisa aplicada, qualitativa e quantitativa, exploratória e bibliográfica, por objetivar a busca de dados que revelem se o Projeto dos Telecentros de Informação e Educação (Estações Digitais), promovido pela Prefeitura Municipal de João Pessoa tem cumprido a meta de inclusão digital, e se de fato tem se concretizado a tão propalada educação para a cidadania, com sua consequente transformação social.

Foram selecionados, de um total de 26 centros, quatro que comportam o maior número de usuários (15%), conforme dados fornecidos pela Secretaria de Ciência e Tecnologia (Secitec) da prefeitura de João Pessoa. A partir deste recorte, delimitou-se como público-alvo da pesquisa a equipe gestora do Projeto, monitores, alunos dos cursos regulares mantidos pelos estabelecimentos e usuários esporádicos que frequentam os Telecentros com o intuito – segundo as prerrogativas do Projeto – de navegar na Internet com a finalidade de realizar pesquisas de natureza escolar. Os Telecentros que compõem a amostra são:

- a) Centro de Referência da Juventude *Ylton Veloso Filho*, na Rua Arnaldo de Barros Moreira, 71, no bairro de Mangabeira;

- b) Centro de Referência da Cidadania *Otaviano Coutinho*, na Rua Janduy Dantas, no bairro de Mangabeira;
- c) Centro de Referência da Cidadania *Idália da Silva Lima Azevedo*, na Rua Esmeralda Gomes Vieira, s/n, no bairro dos Bancários;
- d) Centro de Referência da Cidadania *Antônio Alves de Lima*, na Rua João de Brito, no bairro de Mandacaru.

Definidas as Estações Digitais, foi feito um recorte do universo de interlocutores que compõem o público-alvo da pesquisa, com o propósito de proceder à investigação propriamente dita.

Primeiramente, foi utilizada a observação participante e uma pesquisa documental. Esta última teve o escopo de analisar o perfil da política de inclusão digital que orienta o Projeto das Estações Digitais. Logo em seguida, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o coordenador-geral e com os três coordenadores pedagógicos, totalizando quatro entrevistas, que permitiram conhecer a visão dos idealizadores do Projeto, como também daqueles que estão à frente de sua execução. Este procedimento possibilitou a análise dos modelos e processos de gestão adotados e ainda serviu para orientar os pesquisadores na elaboração dos questionários e na construção do roteiro para os grupos focais, que foram feitos, posteriormente, com os monitores, alunos dos cursos regulares e *usuários do acesso livre*.

No que diz respeito à pesquisa junto aos alunos dos cursos regulares, a amostra utilizada foi probabilística casual estratificada e o instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado, com abordagem linear, atingindo todos os alunos presentes em sala de aula nas 22 turmas regulares de cursos de informática básica existentes nas quatro Estações Digitais escolhidas. Já no que concerne aos oito monitores de todas as Estações, a abordagem que inicialmente estava prevista para ocorrer através de grupos focais, foi substituída por entrevistas em face da dificuldade de congregar todo o contingente, pois muitos residem em locais distantes e alguns também não poderiam se ausentar no seu turno de trabalho específico, sob pena de provocar o encerramento das atividades pedagógicas em determinada faixa de horário.

Por fim, para os usuários ocasionais, que frequentam o ambiente fora do horário dos cursos, foi utilizada a técnica dos grupos focais, pois estes representam um público com frequência extremamente variável.

Já a rede virtual de comunicação e informação, posta em funcionamento na fase final desta pesquisa, servirá, doravante, como um espaço dedicado especialmente ao registro e troca de informações entre os alunos, ex-alunos e demais usuários das Estações Digitais.

Tendo em mãos todas essas informações e características dos diferentes públicos (equipe coordenadora, monitores, alunos e *usuários do acesso livre*) e contando ainda com os dados concernentes à pesquisa documental (projeto, artigos, notícias veiculadas na mídia etc.), veio a fase da análise e interpretação dos resultados, onde os mesmos passaram pelos estágios de pré-análise, exploração e tratamento dos dados obtidos e, por último, sua interpretação. Os critérios utilizados para essa finalidade foram os *cinco eixos* mencionados na fundamentação teórica, que têm o objetivo de tornar exequível a elaboração de uma avaliação das Estações Digitais a partir do fundamento conceitual adotado pela pesquisa, baseado em cinco indicadores capazes de caracterizar um legítimo e consistente processo de inclusão digital.

### **3.1 Criação de uma rede virtual de comunicação e informação para os usuários das estações digitais de João Pessoa**

Percebendo a importância de viabilizar um meio de partilhar experiências e conhecimentos adquiridos com a utilização das Estações Digitais, o trabalho de pesquisa se propôs criar uma *rede virtual de comunicação e informação* para seus usuários. Sua utilidade é fundamental para a troca de experiências de forma virtual, fazendo com que os alunos possam beneficiar-se de um espaço colaborativo, afeito à criação de uma inteligência coletiva capaz de aglutinar iniciativas e ações voltadas para atender às necessidades mais prementes das comunidades do entorno das Estações.

O objetivo foi desencadear um processo de comunicação através do acesso facilitado à informação e às práticas do aprendizado colaborativo, através de um ambiente virtual

provido de ferramentas tais como fóruns de discussão geral e referente a cada Telecentro, perfis individuais para cada aluno, enquetes, quadros de avisos, tópicos individuais e coletivos, *chats*, galerias de arquivos para *download*, *links* para as redes sociais virtuais (*facebook*, *twitter*, *orkut*, etc) e ainda para diversos endereços eletrônicos importantes, tais como o portal do cidadão, *site* do projeto *excelências*, portal da inclusão digital do governo federal, portal do governo eletrônico, portal do governo federal, estadual e municipal, dentre outros. Sua estrutura comporta todas as possibilidades de interação colaborativa características de uma comunidade virtual<sup>5</sup>.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A política pública de *inoinclusão* da cidade de João Pessoa é considerada uma das melhores no cenário nacional, pois, segundo os resultados da Pesquisa de Informações Básicas Municipais (Munic), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgados, através do *site* da prefeitura<sup>6</sup>, em maio de 2010, o município se sobressai em diversas áreas, dentre elas a inclusão digital. Neste item a cidade está inserida no total de 60,0% das prefeituras do país que mantêm página na Internet, dessas, 87,6% possuem políticas de inclusão digital. Segundo a administração municipal, a política de inclusão digital está em franca expansão desde o ano de 2010, através da instalação de mais 10 Estações Digitais e também da criação do projeto “Jampa Digital”, que tem como objetivo franquear acesso à Internet sem fio, através de banda larga gratuita, em algumas áreas de determinados bairros da capital, como Tambaú e Mangabeira.

No que diz respeito à expansão das Estações, trata-se de um projeto aprovado pelo Governo Federal, através dos ministérios da Ciência e Tecnologia, das Comunicações e do Planejamento, através do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital, que conta com investimentos da ordem de R\$ 165 milhões para serem aplicados nesse segmento, cujo objetivo, segundo Costa (2009), é criar mais de seis mil

telecentros e também fortalecer as 3.514 unidades já existentes no Brasil.

Para a coordenadora-executiva do programa Telecentros.BR, Cristina Mori (2010), as iniciativas de inclusão digital não podem servir como meros instrumentos para facilitar a empregabilidade ou mesmo para objetivar a formação de consumidores; antes deve conduzir os seus beneficiários à autonomia, através do exercício da crítica e reflexão, visando alcançar melhor qualidade de vida para as comunidades beneficiadas. Ainda segundo Mori, é através de uma educação para a cidadania, servindo-se dos novos recursos proporcionados pelas TICs, que se fomentará o fortalecimento de movimentos e grupos da sociedade civil por intermédio de experiências de mobilização coletiva. A apropriação das tecnologias tendo em vista a inclusão social, a partir de uma perspectiva cidadã, requer muito mais que o simples domínio de como manusear equipamentos ou aprender a utilizar *softwares*.

A partir do delineamento desse perfil geral da política pública de inclusão digital desenvolvida pela prefeitura de João Pessoa, passou-se para uma etapa seguinte da pesquisa, que foi o levantamento de dados através de entrevistas com a equipe gestora – coordenador-geral, coordenadores pedagógicos – e com os instrutores. Os resultados mostrados a seguir foram elaborados a partir do perfil dos usuários dos Telecentros (alunos e usuários do acesso livre), com base nos cinco eixos ou critérios de análise elencados na fundamentação teórica.

Os alunos dos cursos de informática básica são em sua maioria jovens entre 15 e 20 anos, percentual que diminui conforme se avança na idade; já no que diz respeito ao gênero, a grande maioria são mulheres (75%) que possuem computador em casa, ainda que sem conexão com a Internet, mas quando têm possibilidade de se conectar às redes digitais, acessam, em sua maioria, sites de relacionamento. Jovens e mulheres liderando esses percentuais se deve, em grande parte, ao horário de funcionamento das Estações Digitais que acontecem nos turnos da manhã e tarde (raros são os telecentros que funcionam no período noturno) de segunda a sexta-feira, pois muitos observaram que amigos e conhecidos ficam impedidos de terem acesso aos cursos devido, justamente, a essas questões de horário. Os finais de semana, principalmente o sábado, foi o dia mais indicado por eles para

5 O endereço do site é [www.cchla.ufpb.br/educatelecentro](http://www.cchla.ufpb.br/educatelecentro), contudo, a maior parte do seu conteúdo é restrita aos administradores, monitores e alunos e ex-alunos dos Telecentros.

6 Cf. Portal da Prefeitura Municipal de João Pessoa. Disponível em: <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/?n=14014>. Acesso em: 03 Jun. 2011.

que o curso funcionasse, pois viabilizaria a participação de muitos que trabalham durante a semana.

Dentre as dificuldades, o saber digitar sobressai como o maior problema, o que prova que muitas vezes o curso não contempla aquelas pessoas totalmente destituídas do mínimo conhecimento em informática. É frequente que um aluno principiante do curso não saiba como ligar ou desligar a máquina, daí imagina-se que ele está totalmente inapto a iniciar um curso de informática básica, já que frequentemente ouvimos relatos de alunos que nunca se viram diante de um computador. O ideal é fazer com que os conteúdos do curso abordem os interesses dos alunos, tais como esporte.

Os serviços oferecidos, em cada Telecentro, são um curso de informática básica e acesso livre às redes digitais. As aulas dos cursos de informática, por exemplo, têm carga horária diária de duas horas e ocorrem duas vezes por semana. Como os cursos são ministrados em 60 horas/aula, eles duram de três a quatro meses, dependendo do ritmo das aulas. O conteúdo programático aborda o aprendizado do sistema operacional, Internet (acesso a sites e correio eletrônico), processador de texto, planilha eletrônica e editor de imagens digitais. Tudo isto através da utilização do sistema operacional Windows, mas as ferramentas são BR-Office, do software livre Linux.

As apostilas dos cursos são desenvolvidas pela Secitec, mas, segundo depoimentos dos próprios monitores, não condizem com o nível de instrução dos alunos; são complexas demais para o entendimento de principiantes, estando além dos ensinamentos básicos necessários para o manejo das ferramentas do sistema operacional em uso. Alguns monitores realizam pesquisas na Internet e acabam utilizando um material por eles mesmo elaborado. Tal fato denota deficiências no que diz respeito ao planejamento e modelo pedagógico adotado, mas indica, contudo, a concessão de liberdade ao monitor para que este possa adaptar às suas necessidades o material recebido pela Secretaria, pois, segundo relato de um deles, "ao material pedagógico são acrescentadas várias adaptações do monitor, uma vez que a realidade da turma não condiz com o conteúdo apresentado na apostila oferecida pelo Ministério de Ciência e Tecnologia, há muitos termos técnicos".

Uma das maiores reivindicações levantadas, já que são raros os Telecentros que oferecem cursos avançados (web designer, designer gráfico, dentre outros) é que quando aprendem o básico, os alunos egressos ficam impedidos de se aperfeiçoarem para conquistar o tão almejado objetivo, que é inserir-se no mercado de trabalho de forma mais competitiva. Computadores mais modernos, maior velocidade para o acesso à Internet e maior duração da carga horária são os aspectos mais indicados como passíveis de sofrerem melhoras. Contudo, em relação a essas questões, já está em planejamento a oferta de mais cursos avançados, capazes de complementar o conhecimento básico adquirido nos cursos iniciais de informática.

No que concerne aos grupos focais dirigidos aos usuários do acesso livre, os resultados demonstram que os 30 minutos disponíveis para o acesso à Internet são insuficientes, já que as atividades mais procuradas são as pesquisas escolares. Sendo assim, a sugestão apontada foi aumentar para uma ou duas horas o intervalo de tempo disponível para o acesso às redes digitais e também melhorar e agilizar o tempo que atualmente é dispendido na manutenção das máquinas, pois a dificuldade de demora na manutenção destas restringe o número de computadores disponíveis.

Também surgiram outras reivindicações - que foram quase unânimes - como abrir os Telecentros aos sábados, adquirir computadores mais modernos e melhorar as condições das salas, instalando em cada uma delas um projetor de slides para facilitar o aprendizado.

Os dados revelaram que há um grande desejo partilhado por todos os usuários que extrapola o mero lazer, pois há o interesse em poder conhecer habilidades que hoje se tornaram comuns e corriqueiras no cotidiano dos cidadãos, como pagar contas via bancos *online*, adquirir mercadorias pela Internet, acessar sites do governo para a emissão de documentos etc. Ou seja, é clara a preocupação em poder instruir-se para a utilização de *sites* do governo e de empresas para realizar atividades diversas, que de outra forma demandariam maior dispêndio de tempo e dinheiro.

Muitos relataram, por exemplo, que chegam até a pesquisar assuntos e temas solicitados pelos professores da escola, para realizar trabalhos escolares, mas que não conseguem imprimir os

conteúdos escolhidos por pura exiguidade de tempo revelando a necessidade de expandir o período de utilização individual dos usuários. O que foi percebido é que a demanda pela utilização dos Telecentros é muito grande, isto não só quanto ao horário disponível, mas também no que diz respeito ao número de computadores disponíveis em cada unidade, que é de apenas dez por cada Estação Digital.

Por fim, foi sugerido criar uma sala só para jogos e entreterimento, pois apesar de concordarem com a prioridade dos trabalhos e pesquisas de natureza escolar, os usuários consideram importante também utilizar as redes para diferentes formas de lazer e até mesmo para pesquisar temas do seu interesse seja na área de música, esporte, dança, artesanato, *chat* com amigos e parentes etc.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, voltado para o Projeto dos Telecentros de Informação e Educação, as chamadas “Estações Digitais”, revelou que o mesmo pauta-se pela promessa do acesso digital a pessoas de baixa renda, pois efetivamente, ainda que de forma insuficiente, põe à disposição de comunidades carentes computadores com acesso a Internet e a eles ministra cursos básicos para ensinar a operacionalizar alguns tipos de equipamentos e *softwares*. Contudo, apresenta inconsistências no que concerne ao conceito de inclusão digital.

Como o Projeto tem sua gênese na esfera pública, percebe-se uma forte ênfase na divulgação e publicação dos itens quantitativos ligados ao mesmo, como número de Estações instaladas, de cidadãos atendidos ou mesmo o posicionamento da prefeitura no *ranking* nacional da inclusão digital etc. Tudo isto sendo amplamente divulgado a despeito da existência de falhas estruturais que impedem à consecução do objetivo primordial, que é proporcionar, de fato, a inclusão digital. Faltam também o estímulo e o incentivo para que os usuários se tornem agentes do referido processo de inclusão, elementos que, por sua vez, os levariam a agir de forma interativa, coletiva e participativa. Somente assim eles teriam condições para se apropriarem do saber adquirido com a finalidade de atender as necessidades mais urgentes das comunidades onde vivem.

A principal carência reside inegavelmente na área pedagógica. Os resultados mostram

que a não adoção de um modelo pedagógico específico, o que denota falta de planejamento numa área considerada prioritária, faz ver que inexistente a proposta de um processo de ensino-aprendizagem colaborativo e autônomo, onde “quem é formado forma-se e forma ao ser formado” (FREIRE, 1996, p.25). Privilegiam-se então os aspectos meramente quantitativos, capazes de elevar os percentuais de “inclusão”, com um objetivo muitas vezes voltado a promover ações de governo, dando farta visibilidade para os dados quantitativos capazes de demonstrar o volume dos investimentos, o número de certificados expedidos e o percentual de novas unidades a serem instaladas, que, contudo, não se fazem acompanhar de um processo avaliativo acurado, consistente e rigoroso, com a finalidade de aperfeiçoar as atividades já executadas e assim planejar a expansão do projeto.

Gestões dessa natureza passam ao largo das necessidades comunitárias e negam o entendimento de que a inclusão digital visa o fim último da *inclusão social* através da educação para a cidadania.

No entanto, o panorama geral dos projetos de inclusão digital no Brasil revela os mesmos equívocos. Curiosamente, até mesmo o MEC não tem participação substancial nos projetos de inclusão digital desenvolvidos pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e pelo Ministério das Comunicações. O Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo), por exemplo, que prepara professores e faz acompanhamento dos laboratórios de informática, poderia oferecer valioso suporte pedagógico aos Telecentros, bastando para isso desenvolver parcerias. Contudo, segundo o coordenador do Proinfo para o Estado da Paraíba, Gilmar Silva<sup>7</sup>, o programa sequer consegue atender sua própria demanda no Estado, pois, só nos últimos três anos a rede escolar estadual paraibana recebeu uma média de 800 novos laboratórios de informática. Destarte, o trabalho desenvolvido pelo Proinfo é, assim, executado de forma precária, uma vez que em todo o Estado existem somente quatro Núcleos de Tecnologia Educacional<sup>8</sup> (NTEs), que abrigam

7 Informação verbal, obtida através de entrevista concedida por Gilmar Silva. João Pessoa, julho de 2010.

8 Os NTEs são estruturas descentralizadas de apoio ao processo de informatização das escolas, auxiliando tanto na incorporação e planejamento da nova tecnologia, quanto no suporte técnico e capacitação dos professores.



apenas 22 multiplicadores, com a incumbência de formar professores para todas as escolas possuidoras de laboratórios.

Tais sinergias também poderiam ser estabelecidas com inúmeras empresas privadas<sup>9</sup>, visando garantir a sustentabilidade econômica e a possibilidade de poder contar com uma infraestrutura minimamente adequada. A grande carência, contudo, é a ausência de uma *verdadeira política pública* – legitimada através de um conjunto de iniciativas coletivas – capazes de salvaguardar a tão almejada inserção social a partir de um processo de inclusão digital. Este “compromisso público”, sedimentado na realização de consultas públicas para o delineamento dos objetivos, das metas, do orçamento, do *modus operandi* etc., não existiu na concepção do projeto estudado. Essa ausência representa um sólido obstáculo que atua de modo a impedir, que a educação para a cidadania e emancipação política se constitua no bem maior para o qual devem convergir todos os esforços e atividades desenvolvidas nas Estações Digitais.

Uma das contribuições deste trabalho de pesquisa, a Rede Virtual de Informação e Comunicação, por exemplo, já se encontra com o acesso disponível desde a última semana do mês de agosto de 2011, mas esbarra, infelizmente, na carência de pessoal disponível para mantê-la atualizada e sempre disponível com todos os seus recursos e possibilidades à disposição dos alunos para que estes possam interagir entre si, que é o seu objetivo fundamental. Apesar da promoção de todo um treinamento dirigido aos coordenadores e monitores pela equipe do Projeto, a Rede enfrenta agora sérios problemas de continuidade, pois necessita de vontade política e de um planejamento adequado para que possa ser utilizada com todos os recursos de que dispõe. Sua relevância é inegável, segundo a própria equipe gestora do Projeto, mas isso não é suficiente para torná-la eficiente e eficaz sem que haja uma contrapartida da Secretaria de Ciência e Tecnologia para realizar os investimentos necessários capazes de torná-la um instrumento estratégico no processo de gestão das Estações Digitais.

## **A CRITICAL REFLECTION OF THE TELECENTERS OF INFORMATION AND EDUCATION IN THE CITY JOÃO PESSOA**

### **Abstract**

Objective to reflect critically about the experience of the Telecenters of Information and Education, know as “Estações Digitais” (digital stations), the project is part of the program “Inclusão Digital para a Cidadania” (digital inclusion for citizenship), developed in the city João Pessoa (PB) from the year 2007. Evaluates to what extent the “Stations” established the goal by its founders, which is to promote citizenship and reduce the rates of digital exclusion. The research is developed in the field of Information Science, and has the character as qualitative, exploratory and bibliographic directed to four of the 26 Digital Stations in the capital of Paraíba by running focus groups, interviews, questionnaires and document analysis. It was concluded that the absence of a true public politics of digital inclusion has consequences harmful to the progress of the project, revealing inconsistencies with regard to the general planning, which entails the absence of an effective evaluation process.

### **Keywords:**

Citizenship. Public politics. Digital inclusion. Digital stations.

---

Artigo recebido em 23/07/2011 e aceito para publicação em 11/12/2011

---

<sup>9</sup> A exemplo do SEBRAE, que oferece diversos cursos a distância, e nos quais os alunos, que terminassem o conteúdo básico de informática, poderiam *aprender a empreender, análise de planejamento financeiro, como vender mais e melhor, empreendedor individual, gestão cooperativa de crédito*.

## REFERÊNCIAS

- AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da Inclusão Digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Orion, 2007.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v. 8, n.4, p. 3-8, 1994.
- CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.1, 2007. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/issue/view/27>>. Acesso em: 27 jul. 2010.
- COSTA, Mário Vinicius. Inclusão digital: o caminho para a cidadania. **Revista Desafios do Desenvolvimento**. [S.l.], ed. 56, p. 57- 63, nov/dez, 2009.
- ESTAÇÃO Digital: uma janela aberta para o futuro. Disponível em <<http://www.estacaodigitaljp.com.br/estacao-digital.html>>. Acesso em: 22 jun. 2010.
- FREIRE, Isa Maria. Política de inclusão digital em Quissamã/RJ. In. FREIRE, Gustavo A. (Org.) **Responsabilidade social da Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária, 2009.
- FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: **Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Revista IBICT**, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/7/13>> . Acesso em: 03 jun.2010.
- MORI, Cristina; ASSUMPÇÃO, Rodrigo. **Inclusão digital**: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer. [S.l.; s.n.], 2006. Disponível em:<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/noticia/inclusao-digital-discursos-praticas-e-um-longo-caminho-a-percorrer/>>. Acesso em: 30 maio 2010.
- PREFEITURA Municipal de João Pessoa. **Estações Digitais da Capital capacitam 2 mil pessoas**. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/?n=12970>>. Acesso em: 10 maio 2010.
- \_\_\_\_\_. **Prefeitura de João Pessoa se destaca em pesquisa do IBGE**. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/?n=14014>>. Acesso em: 03 jun. 2010.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996.
- SILVA, Helena Pereira da; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara Borges; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Revista IBICT**, v. 34, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/611>>. Acesso em: 22 jun. 2010.
- SORJ, Bernardo; Guedes, Luís Eduardo. Exclusão digital. Problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos**, Rio de Janeiro, n. 72, Jul. 2005.
- VARELA, Aínda; BARBOSA, Marilene L. Abreu. Aplicação de teorias cognitivas no tratamento da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n.2, p. 116 - 128, jul. /dez. 2007.