

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA A CIDADANIA: QUALIFICANDO MONITORES PARA TELECENTROS COMUNITÁRIOS

INFORMATION AND COMMUNICATION FOR CITIZENSHIP: TRAINING COMMUNITY TELECENTRES STAFF

Rita do Carmo Ferreira Laipelt*

Patrícia Mallmann Souto Pereira**

Ana Maria Mielniczuk de Moura***

Sônia Elisa Caregnato****

Resumo: Aborda a inclusão digital na sociedade da informação, enfocando o papel dos telecentros como uma iniciativa neste processo. Caracteriza os diversos tipos de telecentros, destacando os telecentros comunitários, que garantem às comunidades excluídas o acesso público e universal às tecnologias da informação e da comunicação. Discute questões sobre conteúdos que devem fazer parte da qualificação de pessoal para os telecentros, tipos de treinamentos existentes e descreve o Programa de Qualificação dos Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, uma experiência realizada em 2002 pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre. Destaca os conteúdos abordados no programa, assim como algumas atividades que foram realizadas no decorrer do mesmo.

Palavras-chave: Inclusão Digital; Telecentros Comunitários; Qualificação de Monitores.

Abstract: The article deals with the notion of digital inclusion in the information society, focusing on the role of telecentres in this process. It describes the different types of existing telecentres, highlighting community telecentres, which guaranty impoverished communities open and universal access to information and communication technologies. It discusses contents which should be part of a staff training initiative as well as types of training. It also describes the Community Telecentres Staff Training Programme from the municipality of Porto Alegre, RS carried out during the year 2002 in a partnership between the Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, from the Universidade Federal do Rio Grande do Sul and the Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre. Finally, it highlights the contents dealt with during the Programme, as well as some of the activities that were carried out during it.

Keywords: Digital Inclusion; Community Telecentres; Staff Training.

* Aluna da sétima etapa do Curso de Biblioteconomia da UFRGS. E-mail: ritacarmo@yahoo.com.br

** Aluna da oitava etapa do Curso de Biblioteconomia da UFRGS. E-mail: patriciamall@yahoo.com.br

*** Mestre em Comunicação e Informação pelo PPGCOM/UFRGS. Professora Assistente do Departamento de Ciências da Informação da FABICO/UFRGS. E-mail: ana.moura@ufrgs.br

**** Doutora em Ciência da Informação pela Sheffield University. Professora Adjunta do Departamento de Ciências da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da FABICO/UFRGS. E-mail: caregnat@ufrgs.br

INTRODUÇÃO

O termo *Sociedade da Informação* passou a ser empregado a partir dos últimos anos do século XX em substituição ao termo *sociedade pós-industrial*, por expressar melhor o conteúdo do novo paradigma técnico-econômico, o paradigma da tecnologia da informação (WERTHEIN, 2000). Essa mudança de paradigma representa uma profunda remodelação na organização da sociedade e da economia e teve início, efetivamente, na década de 70, com o desenvolvimento e disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), em especial o computador e a Internet. Castells (2000) afirma que estamos vivendo um desses raros intervalos na história, cuja característica é a transformação de nossa “cultura material” pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação.

Contudo, esse novo paradigma se estende a apenas uma parcela da população mundial, o que cria condições para um aprofundamento da exclusão sócio-econômica. Segundo Castells (2003, p. 265-266):

[...] é certo que há uma grande diferença de conectividade e observamos que as pessoas sem acesso à Internet apresentam uma fragilidade cada vez mais considerável no mercado de trabalho. Observamos também que os territórios não conectados à Internet perdem competitividade econômica internacional e, por conseguinte, formam bolsões crescentes de pobreza, incapazes de somar-se ao novo modelo de desenvolvimento.

Segundo estimativa de janeiro de 2003, em número de *hosts*, os Estados Unidos ocupam o primeiro lugar no ranking mundial, possuindo um total de 120.571.516 *hosts*. Em segundo lugar vem o Japão com 9.260.117 *hosts*. O Brasil está em 9º lugar, com 2.237.527 *hosts* (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2003). Em setembro de 2002, o Brasil possuía 13.98 milhões de pessoas conectadas à Internet, porém este total representa apenas 7.77% da população brasileira. No mundo inteiro, nesta mesma data, eram 605.60 milhões de usuários conectados à Internet, o que representa apenas 9.98% da população mundial (NUA INTERNET SURVEYS, 2002).

Estes dados comprovam a afirmação de Macadar e Reinhard (2002) de que existe uma grande gama de excluídos digitais em nível mundial. Para eles, ser um excluído digital significa “[...] não ter acesso aos grandes provedores de conteúdo, trocar informações e conhecimentos e, principalmente, fazer reflexões com base em informações de diferentes origens.” (MACADAR; REINHARD, 2002, p. 1). Baggio (2000, p. 16) utiliza o conceito de analfabetos digitais e o define como sendo “[...] aquela categoria de pessoas despreparadas



para viver a interação com as máquinas”.

Em vista dessa realidade, diversos países têm investido em iniciativas que promovam a inclusão digital. Porém, inclusão digital não é apenas disponibilizar o acesso às TICs, mas “[...] formar os indivíduos para ‘aprender a aprender’, de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica.” (TAKAHASHI, 2000, p. 45). Para Castells (2003), está surgindo um segundo elemento de divisão social mais importante do que a conectividade técnica, a capacidade educativa e cultural de fazer uso da Internet.

Uma das alternativas para a inclusão digital é a implantação de telecentros em regiões onde as comunidades excluídas deste processo possam participar da sociedade da informação, através da utilização das TICs. Este trabalho pretende abordar essa iniciativa de inclusão digital e relatar uma experiência de qualificação dos monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, realizado pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS), em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA).

CARACTERÍSTICAS DE TELECENTROS

Os telecentros podem ser caracterizados de acordo com o tipo de atividades e de serviços que desenvolvem ou pela forma com que são administrados. Segundo Gómez, Hunt e Lamoureux (1999), os telecentros existentes são de diversos tipos, já que em alguns casos uma experiência pode combinar de maneira híbrida dois ou três tipos diferentes. No entanto, para uma melhor compreensão, eles podem ser divididos em três categorias predominantes, os quais abrigam experiências específicas.

Telecentros Comerciais são desenvolvidos por empresas privadas e proporcionam acesso público às TICs mediante o pagamento de uma tarifa. São iniciativas que visam o lucro, desta forma, segundo Proenza, Bastidas-Buch e Montero (2001), estes telecentros possuem uma capacidade limitada para favorecer populações de menor renda e baixo nível educacional. Entre os nomes que essa categoria de telecentros adota em diferentes partes do mundo, Gómez, Hunt, Lamoureux (1999) citam:

a) **Cibercafés**: são operações independentes, de caráter comercial, dirigidas às



camadas mais altas da sociedade, turistas ou pessoas que viajam a trabalho; estes estabelecimentos geralmente cobram pelo tempo de utilização do serviço, o qual está associado ao consumo de comidas e bebidas no local;

b) **Telecentros em Cadeia:** são uma série de telecentros, em alguns casos operados independentemente por seus proprietários, porém interconectados e coordenados centralmente; os exemplos mais conhecidos deste modelo de telecentro são as Cabines Públicas do Peru;

c) **Tendas Telefônicas:** são lugares que prestam serviço telefônico ao público, implementados como pequenos negócios pelo setor privado; são comuns na África Ocidental e na Índia, onde freqüentemente as Tendas possuem marcador automático de pulso, o qual facilita a faturação dos serviços telefônicos.

Telecentros Cívicos são aqueles que funcionam em instituições como escolas, universidades e bibliotecas públicas e cujo eixo principal de trabalho não é a atividade do telecentro como tal, já que este é oferecido ao público como complemento a seus outros serviços culturais, educacionais e recreativos (GÓMEZ; HUNT; LAMOUREUX, 1999). É importante salientar que alguns telecentros desta modalidade cobram uma taxa pelos serviços prestados, porém, estes não podem ser considerados telecentros comerciais, pois a cobrança feita visa apenas sua manutenção e sustentabilidade. Os telecentros cívicos podem ser denominados, conforme Proenza, Bastidas-Buch, Montero (2001):

a) **Telecentros Universitários:** devido ao seu vínculo com atividades de estudo e centros de excelência, podem desenvolver atividades complementares de serviço, extensão social, desenvolvimento de conectividade, capacitação, conteúdos e redes virtuais; no Peru, os telecentros universitários abrem suas portas a comunidade e cobram pelos serviços prestados para garantir sua sustentabilidade;

b) **Telecentros Escolares:** ocorrem quando há a criação de um laboratório de informática para os alunos e posterior abertura de suas portas para o público em geral ao fim da jornada escolar.

Além dessas duas denominações podemos ainda citar os **Telecentros em Bibliotecas** que, apesar de oferecerem serviços semelhantes aos dos telecentros no que se refere ao acesso às TICs, bem como à Internet, preferem não utilizar esta denominação disponibilizando este serviço como parte dos demais que presta à sociedade.



Telecentros Comunitários são iniciativas que disponibilizam acesso às TICs, sobretudo à Internet, garantindo acesso público e universal para captação, geração, prospecção e distribuição do conhecimento, servindo para facilitar e estimular a participação cidadã da comunidade. Enquanto iniciativa de inclusão digital, se destina prioritariamente a um público que não tem contato com as tecnologias da informação no trabalho ou escola (MARTINS, et. al. , 2001). Podem ser denominados:

a)**Telecentros Municipais:** iniciativa que promove o desenvolvimento local e uma maior participação cidadã; no caso de municípios com recursos, o compromisso por parte das autoridades locais de manter o centro pode ser suficiente, do contrário, o setor privado pode ser requisitado a participar de sua gestão (PROENZA, BASTIDAS-BUCH, MONTERO, 2001);

b)**Telecentros Básicos:** situam-se geralmente em zonas rurais ou nas periferias, cuja população tem acesso limitado a serviços em geral e tendem a ser operações pequenas, financiadas por agências internacionais ou estabelecidas por ONGs; o principal fator para seu êxito é a capacitação dos monitores e de seus usuários potenciais, ou seja, as pessoas das comunidades locais, tendo como maior desafio sua viabilidade financeira, caso termine o apoio das agências externas (GÓMEZ, HUNT, LAMOUREUX, 1999);

c)**Clube Digital:** oferece capacitação gratuita, acesso à Internet, cursos de como contar contos em forma digital; é uma experiência que ocorre em centros comerciais da Califórnia (CISLER, 1998);

d)**Telecentros Comunitários Multipropósito ou Polivalentes:** oferecem mais que serviços básicos de conectividade buscando incluir também aplicações especializadas de telemedicina, teletrabalho e teleeducação (GÓMEZ, HUNT, LAMOUREUX, 1999); para Proenza, Bastidas-Buch e Montero (2001), este tipo de telecentro manifesta-se de várias formas, porém desde seu início tem estado sob a tutela da União Internacional de Telecomunicações, buscando superar o desafio que representa o acesso às TICs no meio rural.

TELECENTROS COMUNITÁRIOS NO BRASIL E NO MUNDO

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. Segundo Macadar e Reinhard (2002), exemplos de inclusão digital, e a própria discussão sobre o tema, têm aflorado em todo o mundo de forma muito rápida nos últimos anos. O primeiro telecentro foi inaugurado em meados da década de 80, em Velmdalem, Suécia (ASSUMPÇÃO, 2001). A implantação de telecentros comunitários, vista ao longo destas duas décadas, visa, como salienta Assumpção (2001), não só promover a inclusão digital a comunidades carentes, mas a todos os segmentos da sociedade que, de alguma forma, ficam excluídos do mundo digital, tais como deficientes físicos e mentais, pessoas com mais de 50 anos, minorias étnicas e populações que vivem em áreas rurais distantes dos grandes centros.

Os telecentros têm assumido papel muito importante na difusão do acesso às tecnologias de informação, em especial à Internet. Diversos segmentos sociais jamais teriam acesso à rede sem a atuação dos telecentros.

Do ponto de vista do público atingido diretamente por iniciativas como as dos telecentros, parece ser inegável que eles têm tido um papel de destaque no processo de universalização do acesso à Internet. E, mais ainda, se forem analisados os perfis dos diferentes públicos que deles se utilizam, não parece haver dúvida de que suas experiências têm agregado segmentos sociais que dificilmente teriam acesso à rede sem telecentros. (ASSUMPÇÃO, 2001, p. 34).

Porém, para que esta realidade se torne cada vez mais corriqueira, é necessário que o Estado assuma a responsabilidade de prover a inclusão digital através de políticas públicas que propiciem uma inclusão digital responsável e comprometida, que não consista só na distribuição de computadores conectados à rede para comunidades carentes. Outra questão que atualmente permeia as discussões sobre telecentros comunitários é a questão da sustentabilidade. Em relação à tecnologia adotada, Assumpção (2001) ressalta a necessidade da utilização de softwares livres que se adaptem às necessidades da comunidade atendida por cada telecentro.

No mundo todo grupos envolvidos com a problemática da inclusão digital, especificamente com telecentros, têm se organizado através da Internet. Somos@Telecentros (www.tele-centros.org) é uma rede de telecentros latino-americanos e caribenhos, que se



dedica ao intercâmbio de experiências e vivências dos telecentros desses países. A União Européia possui como política oficial os projetos de cidades digitais, um exemplo é a rede Iperbole, da cidade de Bolonha. Nos Estados Unidos há um programa chamado *Falling Through the Net: Toward Digital Inclusion* que visa não apenas a inclusão digital, mas o incentivo aos diversos programas de inclusão, entre eles a criação de telecentros, lá denominados *Community Technology* (ASSUMPCÃO, 2001).

No Brasil, não há um programa nacional de inclusão digital, e sim iniciativas dos governos estaduais e municipais. Um dos principais projetos do país se desenvolve na cidade de São Paulo, o projeto Sampa.org (www.sampa.org), e consiste em uma Rede Pública de Comunicação e Informação que viabiliza telecentros instalados em espaços públicos e em entidades sociais, com atividades planejadas e conexão à Internet.

Na cidade de Porto Alegre/RS há um projeto da Prefeitura Municipal denominado Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre que foi implementado em 2001, após a Frente Popular ter assumido seu quarto mandato consecutivo em Porto Alegre. O Projeto estava inserido nas prioridades do governo: o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias (PORTO ALEGRE, 2003). A Prefeitura Municipal de Porto Alegre estabeleceu um Grupo de Trabalho (GT) constituído por órgãos que desenvolvem políticas direcionadas aos setores mais excluídos da população e coordenado pela Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA).

O primeiro telecentro implantado foi o Telecentro Comunitário Chico Mendes, inaugurado em 02 de julho de 2001, na sede do Parque Chico Mendes, localizado no bairro Mario Quintana, Região Nordeste de Porto Alegre. A administração do Telecentro Chico Mendes ficou a cargo de um Conselho Gestor (CG), formado por representantes da comunidade e parceiros envolvidos. Estão em funcionamento 15 telecentros comunitários na cidade de Porto Alegre, segundo dado de agosto deste ano (PORTO ALEGRE, 2003).

QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL PARA TELECENTROS

Inclusão digital não está relacionada somente ao acesso às TICs, nem tão pouco ao treinamento para o uso dessas ferramentas. Para garantir a inclusão digital é necessário também promover habilidades e competências necessárias para interagir com o conhecimento disponível em rede, ou seja, habilidades para encontrar a informação necessária, avaliá-la e



utilizá-la. Além disso, são também necessárias habilidades e competências para se comunicar efetivamente e colaborar com outros através da rede, a fim de transformar informação em conhecimento e, este, em ação.

A essência das atividades desenvolvidas nos telecentros está relacionada não somente ao oferecimento de acesso às TICs, embora esta seja uma preocupação fundamental, mas também à capacitação de seus usuários para a exploração das potencialidades das tecnologias. No entanto, para que seja possível promover a aprendizagem nas comunidades é primordial contar com *staff* treinado e, ele próprio, qualificado a tirar proveito desta tecnologia.

A importância do treinamento de pessoal foi uma das principais conclusões de um estudo que apontou a qualidade do *staff*, juntamente com suas habilidades, atitudes e capacidade de trabalhar com públicos diferentes, como fundamental para o sucesso da iniciativa dos Centros Comunitários de Tecnologia - como são chamados os telecentros comunitários nos Estados Unidos (CISLER et al.¹ apud MURRAY et al., 2001). Ainda hoje, no manual desenvolvido com o apoio da *National Science Foundation* e do Departamento Americano de *Housing & Urban Development*, pela Rede dos Centros Comunitários de Tecnologia (CTCNet) daquele país, lê-se:

Nenhum outro fator sozinho é tão importante para o sucesso de um centro comunitário de tecnologia quanto a qualidade do seu pessoal e dos voluntários. Pessoal qualificado, amigável, solícito e confiável é essencial para fazer dos Centros Comunitários de Tecnologia um lugar para onde as pessoas querem ir, ficar e retornar. (COMMUNITY TECHNOLOGY CENTERS' NETWORK, 2003, tradução nossa).

No entanto, ainda não há consenso no que deve consistir este treinamento, mesmo porque a diversidade de modelos de telecentros, assim como as diversidades nacionais e regionais, demandam soluções específicas.

Diferentes modelos de telecentros apresentam seus próprios esquemas organizacionais. Telecentros comunitários, especialmente aqueles fundados na idéia da auto-sustentabilidade e na autonomia administrativa, tendem a utilizar pessoal da própria comunidade como monitores para o oferecimento de serviços, com o intuito de torná-los multiplicadores da experiência de aprendizagem. Esses monitores trazem em sua bagagem uma vivência comunitária importante, no entanto, uma formação específica para atuação

¹ CISLER; BREEDEN; GUILFOY; ROBERTS; STONE, 1999, <http://www.idrc.ca/telecentre/evaluation/nm/12_Com.html>.



junto ao telecentro é fundamental. Antes de mais nada é preciso que os monitores sejam, eles próprios, alfabetizados digital e informacionalmente a fim de que possam multiplicar suas experiências.

O Manual da CTCNet (COMMUNITY TECHNOLOGY CENTERS' NETWORK, 2001) aborda a formação de pessoal enfocando as tarefas que são realizadas na operação de um centro. Ele divide essas tarefas em cinco categorias: administrativas, desenvolvimento e alcance comunitário, serviços diretos, manutenção de equipamento e do local e, finalmente, serviços de apoio e de secretaria.

Na categoria das atividades **administrativas**, o Manual inclui o desenvolvimento, gerência e avaliação do programa, além da responsabilidade fiscal e do relacionamento com agências externas. Em relação às atividades pertinentes à categoria **desenvolvimento e alcance comunitário**, o Manual sugere: a) cultivo e manutenção das relações com a comunidade; b) promoção de colaboração dentro e fora da comunidade; c) supervisão das relações públicas e planejamento do desenvolvimento; d) pesquisa e redação de projetos para o financiamento.

As atividades **educacionais**, uma vez mais, assumem posição de destaque, sendo as únicas citadas na categoria **serviços diretos**. As tarefas enumeradas nessa categoria são: a) ensino/supervisão de aulas e do acesso público; b) orientação individual e de grupos; c) criação e implementação de projetos especiais; d) aconselhamento de questões pessoais, de emprego e de saúde (através da oferta de informação disponível em rede); e) preparação e documentação de todas as tarefas; f) recepção de visitantes e participantes; g) atendimento de telefone; h) monitoramento dos procedimentos de entrada e saída de pessoal; i) informação sobre as atividades do centro e aulas; j) marcação de sessões de orientação.

A quarta categoria, **manutenção de equipamento e do local**, está subdividida em manutenção do local e apoio técnico. A primeira subdivisão inclui tarefas relacionadas à segurança, manutenção e limpeza. A segunda engloba a solução de problemas de *hardware*, a manutenção e reparo, o armazenamento de material de consumo, o registro de garantias e seguro e, finalmente, recomendações para compras futuras.

Finalmente, na categoria **serviços de apoio e de secretaria**, encontram-se relacionadas as atividades de produção de material para publicação e anúncios, organização de correspondências, encaminhamento e resposta a *e-mails*, atualização de informações,



manutenção de inventários e arquivamento de documentos relacionados a finanças, atendimentos, agendamentos, recursos, etc.

A lista refere-se às atividades de telecentros norte-americanos, porém observa-se similaridades com a experiência dos telecentros comunitários brasileiros, particularmente os da cidade de Porto Alegre. Nesses, algumas das atividades citadas são realizadas no telecentro pelos próprios monitores como, por exemplo, os serviços diretos e atividades de apoio e secretaria, enquanto que outras, especialmente as de apoio técnico, são fornecidas pela mantenedora, no caso a PROCempa.

Tendo estabelecido os conteúdos a serem incluídos em projeto de formação de pessoal de telecentros, outra questão que se coloca é aquela relativa a forma como estes conteúdos devem ser oferecidos aos participantes, ou seja, ao modelo de atividade pedagógica. Murray et al. (2001) listam diferentes tipos de atividades de treinamento que podem ser oferecidas a administradores, pessoal e usuários de telecentros, relacionando-os as vantagens e desvantagens que apresentam. Os cinco tipos abordados a seguir são baseados na proposta dos autores.

Projetos desenvolvidos nos próprios telecentros, segundo eles, são uma opção eficiente do ponto de vista do custo e da possibilidade de adequá-los às particularidades do ambiente de trabalho, no entanto, demandam planejamento do tempo e apoio de colegas e coordenadores.

Observação do trabalho de especialistas e colegas, outro tipo de atividade abordada pelos autores, oferece uma série de vantagens entre as quais a possibilidade de aprendizado de habilidades que não estão disponíveis em livros e cursos teóricos. Por outro lado, possibilita que sejam adquiridos maus hábitos se especialistas e colegas cometem erros, além de interferir no trabalho de outros, nem sempre hábeis ou disponíveis para explicitar suas atividades.

Havendo problemas na aquisição de conhecimento tácito junto a outros participantes, conhecimento explícito pode ser obtido através da leitura de livros e artigos. Como vantagens de tal tipo de atividade de treinamento, os autores citam a possibilidade de manter-se atualizado com as idéias e práticas mais recentes, de aprender de forma independente e no próprio ritmo e de ser seletivo sobre que material utilizar. Em contrapartida, o método pode ser moroso e difícil no aspecto de seleção do material, além de necessitar grande motivação por parte dos participantes.



Outra modalidade de aprendizado que demanda grande motivação, além de auto-organização dos alunos, é o aprendizado aberto ou a distância. Murray et al. (2001) enfatizam ainda a dificuldade que pode ser encontrada por aqueles alunos acostumados somente ao aprendizado tradicional de sala de aula. Contudo, a modalidade apresenta a grande vantagem de poder ser realizado em qualquer lugar, a qualquer hora e no ritmo próprio de cada um.

Por último, os autores sugerem a participação em oficinas, cursos, seminários e conferências como atividade de treinamento a ser utilizada com pessoal de telecentros. Eles salientam que, embora imponha o afastamento do local de trabalho, ela permite encontrar pessoas com necessidades e interesses similares, além de manter-se atualizado com as práticas correntes. No entanto, se não houver acompanhamento e suporte, principalmente ao pessoal de apoio e monitores, a atividade pode oferecer limitados ganhos educacionais.

QUALIFICAÇÃO DE MONITORES DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS: a primeira experiência em Porto Alegre

Com a efetiva implementação dos Telecentros Comunitários em Porto Alegre, a PROCEMPA, responsável pelo Projeto, preocupou-se com a qualificação dos monitores que já estavam atuando nos telecentros e com os novos monitores, de forma que tivessem uma formação nivelada desde o início. Devido ao fato do Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre usufruir de larga experiência nas escolas municipais com projetos multimeios desenvolvidos pelo setor de Informática Educativa da Secretaria Municipal de Educação (SMED), a base metodológica desenvolvida e aplicada nas escolas tem sido transferida e adaptada ao Projeto em questão, conforme o estudo de Macadar e Reinhard (2002). Com base nessas experiências, a visão de telecentros proposta pela SMED ao Grupo de Trabalho (GT) tem sido mais ampla do que simplesmente disponibilizar computadores com acesso à Internet. Tem se buscado utilizar métodos construtivistas na capacitação dos monitores e demais usuários, considerado ponto fundamental para que a capacitação seja eficaz, e que eles possam usufruir plenamente das TICs disponíveis. A UFRGS, especificamente o Departamento de Ciências da Informação representado pelo ECHOS, Grupo de Educação à Distância, foi convidada para participar deste programa de qualificação, devido à sua experiência na formação e aplicação das TICs no ensino, pesquisa e extensão, tanto presenciais como a



distância. O GRUPO ECHOS ficou responsável pelo planejamento e execução de grande parte deste programa de qualificação, ficando os módulos suplementares a cargo da Secretaria de Educação do Município e da PROCEMPA. A parte que coube ao ECHOS, intitulada “Informação e Comunicação para a Cidadania”, foi executada em 2002 e teve como objetivo geral: capacitar os recursos humanos ligados ao Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre no planejamento e execução de suas atividades, assim como na aplicação das TICs, na utilização de métodos, ferramentas e fontes de informação que favorecessem a sua articulação na comunidade e em rede. Especificamente, o curso teve como propósito: a) possibilitar a aplicação de ferramentas de TICs; b) propiciar uma melhor gestão dos telecentros; c) promover as relações entre comunidades e telecentros; e d) possibilitar o armazenamento, recuperação e geração de informações de interesse comunitário.

Este curso seguiu, em parte, a metodologia aplicada pela SMED na capacitação dos monitores e usuários do Projeto Piloto dos Telecentros Comunitários, cujo objetivo final era:

[...] usar uma metodologia construtivista e interativa, para preparar cidadãos e cidadãs para uma sociedade democrática. Ou seja, a idéia é de que através da disponibilização das TIC's elas mesmas possam elaborar e distribuir conteúdos com significância para sua própria comunidade. E esse resultado final, apesar de mais moroso e de difícil quantificação, parece ser improvável que possa ser alcançado através de cursos de informática normalmente ofertados pelo mercado. (Macadar e Reinhard, 2002, p.10).

Os conteúdos do curso foram divididos em 3 módulos, cada um deles com 40 horas/aula. No primeiro módulo, Gestão de Serviços para a Qualidade, foram abordados os tópicos: a) cidadania e informação: aspectos legais, éticos e sociais; b) habilidades para o atendimento ao usuário; c) organização das atividades do telecentro baseada na realidade local e em outras experiências; d) elaboração de regulamentos, controles e arquivamento de informações. No módulo 2, que tratou da Informação em Rede, os conteúdos abordados foram: a) identificação das necessidades de informação da comunidade; b) fontes disponíveis em rede e nas bibliotecas locais para o atendimento às necessidades de informação; c) recuperação e uso de informações de interesse comunitário ou do cidadão; d) critérios de avaliação da qualidade da informação recuperada em rede. Já no módulo 3, que tratou da Produção de Conteúdos Informacionais, os temas versaram sobre: a) geração de documentos



eletrônicos para a organização de conteúdos de interesse local; b) disponibilização em rede dos conteúdos de informação de interesse local; c) geração e organização de conteúdos de interesse local; d) integração com a comunidade através da ação cultural.

A equipe que atuou no projeto constituiu-se de professores vinculados aos departamentos de Ciências da Informação e Comunicação, totalizando em quatro doutores das áreas de Ciências da Informação, Administração, Ciências da Comunicação e Sociologia, dois mestres, sendo um em Comunicação e Informação e outro em Biblioteconomia, e um especialista em Informática na Educação. Além dos professores, houve a participação de cinco alunos de graduação dos cursos de Biblioteconomia e de Comunicação.

Na primeira turma do Programa de Formação de Monitores, o grupo que participou constituiu-se de 20 monitores, sendo 12 homens e 8 mulheres, dentro de uma faixa etária bem variada, dos 18 aos 45 anos. Esta diversidade de idades, aliada à questão das lacunas existentes na formação básica destes monitores, tornou-se um desafio para o planejamento e realização do curso, pois os conteúdos tiveram que ser adaptados e direcionados às necessidades de aprendizagem que eles traziam. Dentre os monitores, a maioria possuía o nível médio completo, sendo que nenhum deles possuía curso superior completo ou incompleto.

Os monitores eram todos oriundos das comunidades no entorno do telecentro, e a maioria participava ativamente na comunidade, tornando-se expoentes na mesma, o que legitimava a sua participação no projeto. Cabe ressaltar que, pelo fato dos telecentros estarem situados em regiões de grande exclusão social e um alto índice de violência, participar do telecentro como monitor pode representar uma melhor perspectiva de vida, apesar de não apresentar um significativo retorno financeiro. Nesta mesma linha, Macadar e Reinhard (2002, p.14) colocam que, através das atividades desenvolvidas nestes locais, jovens têm tido vivências e ganhos imensuráveis para suas vidas pessoais e profissionais:

Uma nova visão de mundo lhes tem sido oferecida e aberta. É preciso destacar um outro ponto positivo neste envolvimento, a criação de perspectivas futuras para jovens que são fortemente influenciados pelo tráfico de drogas e violência generalizada (o que para muitos parece ser a única forma de sobrevivência). Através de projetos como o TC-POA e o Sampa.org a população da periferia têm compreendido que a sua situação faz parte de [um] processo global, e que as TICs podem ser mais um meio para incluí-los em um mundo do qual atualmente encontram-se socialmente marginalizados. Mas para isso é preciso apropriar-se delas.



Entre as atividades pedagógicas desenvolvidas, cabe destacar a coleta de dados realizada pelos próprios monitores, que teve como objetivo identificar as necessidades de informação da comunidade em torno do telecentro, de forma a subsidiar os serviços que o mesmo poderia oferecer para a sua comunidade. Os monitores, orientados por professores, realizaram uma entrevista com os moradores da comunidade, usuários ou não dos telecentros, utilizando um roteiro elaborado durante o curso e analisaram as respostas. Os resultados desta atividade demonstraram que as necessidades mais prementes da comunidade diziam respeito às questões de segurança, acesso a informações governamentais (governo eletrônico), geração de renda, entre outros.

Outra atividade que mereceu destaque foi a elaboração de um projeto pelos grupos de monitores de cada telecentro, orientados pelos professores. Utilizando-se dos dados coletados na primeira atividade, eles puderam desenvolver um projeto que viesse ao encontro das necessidades da comunidade, no que tange à utilização das tecnologias da informação e da comunicação, e que o telecentro pudesse aplicá-lo. Esta experiência foi muito enriquecedora, pois os monitores puderam aplicar os conhecimentos construídos no decorrer do curso e colocá-los em prática, em prol da sua comunidade. Os projetos elaborados pelos monitores foram desenvolvidos na forma de sites da web, utilizando-se de software para elaboração de páginas, além de conhecimentos básicos de edição de imagem e de design de páginas para web que eles tiveram durante o curso.

Um dos grupos desenvolveu um projeto para a criação de uma biblioteca comunitária, que deu origem ao projeto de extensão “Biblioteca Comunitária junto ao Telecentro Chico Mendes”, adotado e ampliado por alunos e por professores do curso de Biblioteconomia, hoje aprovado na Pró-Reitoria de Extensão desta universidade. Este projeto está em fase inicial de implantação e, além dos professores envolvidos, conta com um bolsista de extensão e três bolsistas voluntários trabalhando na sua execução.

No que tange à organização das atividades dos telecentros, no módulo que abordou a gestão de serviços para a qualidade, cabe destacar o tópico habilidades para o atendimento ao usuário, onde um dos professores integrantes da equipe, com formação em Artes Cênicas, desenvolveu um trabalho sobre Presença, com exercícios posturais e de ritmo para o desenvolvimento de habilidades de atendimento ao público. Esta atividade teve como objetivo conscientizar a importância do tônus muscular como estratégia para o “estar disponível”,



assim como exercitar a observação e a escuta como forma de estabelecer a cumplicidade com o interlocutor, no caso, o usuário do telecentro.

Outra atividade realizada com os monitores foi a questão da padronização dos registros de controle de uso e acesso aos computadores, dos usuários e elaboração de planilhas para controle das atividades desenvolvidas, de forma a dar subsídios a um controle estatístico solicitado pela PROCempa. Além disso, também foi elaborado um regulamento de funcionamento do telecentro, pois os monitores sentiram a necessidade de regular as suas atividades.

CONCLUSÃO

A formação dos monitores que atuam nos telecentros deve possibilitar que eles próprios sintam-se inseridos na Sociedade da Informação, fazendo parte deste processo. Para que isto ocorra, é preciso que o foco da formação não seja apenas o uso das ferramentas, mas sim a aplicação das TICs em benefício da comunidade em torno do telecentro. Os monitores precisam, em sua formação, motivar-se para uma atuação ativa na comunidade e em rede, assim como conhecer as implicações que isto acarreta.

O Programa de Formação dos Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre procurou abordar estas questões, incluindo reflexões sobre o exercício da cidadania, assim como a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, de forma a otimizar a gestão dos serviços oferecidos à comunidade, sempre voltados para atender às necessidades de informação que a comunidade possui.

REFERÊNCIAS

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz D'ávila. **Além da Inclusão Digital**: o projeto sampa.org. 2001. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

BAGGIO, Rodrigo. A Sociedade da Informação e a Infoexclusão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 16-21, maio/ago. 2000.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede. In: _____. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura: volume 1. Tradução: Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klaus Brandini Gerhardt. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 617 p. v. 1.



CASTELLS, Manuel. Internet e Sociedade em Rede. In: MORAES, D. de (org.). **Por uma Outra Comunicação**: mídia, mundialização, cultura e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. P. 255-287.

CISLER, Steve. **Telecentros y bibliotecas**: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones. Traduzido por Marianne Cadle. Amsterdam, 1998. Disponível em: <http://home.inreach.com/cisler/telecentros.htm>> Acesso em: 2 ago. 2003.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. 2003. Disponível em: <http://www.cg.org.br>>. Acesso em: 18 ago. 2003.

COMMUNITY TECHNOLOGY CENTERS' NETWORK. **Center Start-Up Manual**. 2001. Disponível em: <http://www.ctcnet.org/toc.htm>>. Acesso em: 11 ago. 2003.

GÓMEZ, Ricardo; HUNT, Patrik; LAMOUREUX, Emmanuelle. Telecentros en la Mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social. **Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui**, [S.l.], jun. 1999. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 08 ago. 2003.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD (Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração), 26., 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2002. Disponível em: <http://www.fia.com.br/professores/reinhard/reinpubli.htm>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

MARTINS, André. et al. Oficina para inclusão digital. **Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária**. Brasília, 2001. Disponível em: <http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo8.html>> Acesso em: 15 ago. 2003.

MURRAY, Bill; MURRAY, Cathy; BROOKS, Simon. Training Telecentre Managers, Staff and Users. In: LATCHEM, Colin; WALKER, David (Ed.). **Telecentres**: case studies and key issues. [S.l.]. The Commonwealth of Learning, 2001. Chapter 18, p.197-212. Disponível em: <http://www.col.org/telecentres>. Acesso em: 15 ago. 2003.

NUA INTERNET SURVEYS. 2002. Disponível em: <http://www.nua.ie/surveys/index.cgi>>. Acesso em: 18 ago. 2003.

PORTO ALEGRE. Procempa, 2003. Disponível em: <http://www.portoalegre.rs.gov.br/telecentros>>. Acesso em: 26 ago. 2003.

PROENZA, F. J.; BASTIDAS-BUCH, R.; MONTERO, G. **Telecentro para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe**. Washington, 2001. Resumo. Disponível em: <http://www.iadb.org/ict4dev/telecentros/resumen.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2003.

SAMPA.ORG. Disponível em: <http://www.sampa.org>>. Acesso em: 09 ago. 2003.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.



WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da Informação e Seus Desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, maio/ago, p. 71-77. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 08 jul. 2003.