

# Impactos Socio-culturais de Telecentros Comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes\*

Patrícia Mallmann Souto Pereira

## RESUMO

Este estudo trata de impactos de telecentros comunitários. Foi realizado através de estudo de caso. Teve como objetivo identificar os impactos do Telecentro Comunitário Chico Mendes na vida de dois usuários, a partir de suas percepções. A metodologia utilizada foi quanti-qualitativa, tendo sido traçado o perfil dos usuários e após a o levantamento das percepções de impacto. Em relação ao perfil dos usuários, os resultados foram: idade média entre 18 e 19 anos, baixo nível de escolaridade, a maioria freqüenta o Telecentro a partir do segundo semestre de 2003, 84% freqüentam pelo menos uma vez por semana, 32% nunca haviam tido contato com a informática. Em relação às percepções de impacto, os resultados foram: uso efetivo das TICs com aplicação em diversos campos da vida, maiores chances de sucesso no mercado de trabalho, aumento na auto-estima, maior valorização por parte da família, estímulo no relacionamento social, crescimento profissional, ocupação do tempo livre, acesso a serviços anteriormente difíceis de alcançar e inserção das TICs no cotidiano da comunidade. Conclui-se que o Telecentro é de grande importância para os usuários estudados, colaborando para promover a inclusão digital e estimular a convivência social. O baixo nível de escolaridade presente na comunidade e a deficiência do ensino representam um problema para que as pessoas interajam plenamente com as TICs.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telecentros Comunitários. Impactos. Inclusão Digital.

\* Artigo baseado no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado Impactos de Telecentros Comunitários: o caso de usuários do Telecentro Chico Mendes, apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, sob a orientação das professoras Ms Ana Maria Mielniczuk de Moura e Dra. Sônia Elisa Caregnato, 2003.

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo, resultado de uma investigação em nível de graduação, se propôs a verificar a forma pela qual o Telecentro Comunitário Chico Mendes, o primeiro implantado na cidade de Porto Alegre (RS), colabora para promover a inclusão digital na comunidade atendida. Especificamente, teve como objetivo identificar os impactos sócio-culturais do Telecentro na vida de usuários, a partir de suas percepções.

Poucos trabalhos com relatos sistemáticos foram realizados a respeito dessas experiências. A deficiência de conhecimento acerca de impactos dos telecentros nas comunidades e na vida dos usuários nos faz questionar se eles realmente estão cumprindo seu papel de promover a inclusão digital para que, através dela, as populações menos favorecidas possam alcançar a inclusão social.

## 2 TELECENTROS COMUNITÁRIOS

Um dos pressupostos das comunidades que trabalham para diminuir a brecha digital é de que o acesso às tecnologias da informação e comunicação (TICs) colabora com o combate à desigualdade social, tanto entre sociedades como no interior de cada uma, através de maiores possibilidades de desenvolvimento econômico ou pela inserção na sociedade da informação. Nesse contexto, a inclusão digital é uma forma de inclusão social. Para Macadar e Reinhard (2002, p. 1) ser um excluído digital é “[ . . . ] não ter acesso aos grandes provedores de conteúdo, trocar informações e conhecimentos e, principalmente, fazer reflexões com base em informações de diferentes origens.” Ou seja, não basta ter acesso às TICs, é necessário saber fazer uso delas, selecionando informações dentre a gama que a internet oferece, através de uma visão crítica. Em função disso, Castells (2003) afirma que está aparecendo um segundo elemento de divisão social, mais importante do que a conectividade técnica, que é a capacidade educativa e cultural de fazer uso da internet.

Essa capacidade de fazer uso da internet pressupõe, em primeiro lugar, a capacidade de comunicação oral e escrita. Contudo, no Brasil o analfabetismo e a baixa escolarização permanecem como realidade nacional. Dessa forma, o desafio brasileiro é duplo, pois a inclusão digital deve vir acompanhada da educação e da alfabetização, para que o paradigma tecnológico não aumente as barreiras sociais.

Uma saída para se chegar à inclusão digital é a implantação de telecentros comunitários. A Fundación Chasquinet (2003, tradução nossa)\* define

\* Documento eletrônico.

telecentro comunitário como sendo: “Um espaço físico, com recursos técnicos e tecnológicos, que proporciona a indivíduos, comunidades e instituições o acesso público às TICs para o desenvolvimento pessoal, comunitário e social, que incidam na transformação social.”

Diversos segmentos sociais jamais teriam acesso à internet sem a atuação dos telecentros comunitários, como afirma Assumpção (2001, p. 34): “[ . . . ] 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.”

A base do problema, portanto, está na brecha social e não na brecha digital. Dessa forma, a principal questão que os telecentros comunitários buscam solucionar não é simplesmente o acesso às TICs, e sim a inserção na sociedade, através do estímulo à alfabetização, do acesso a serviços eletrônicos governamentais (e-gov), da produção cultural e da geração de emprego e renda. Além disso, o telecentro deve fazer parte da comunidade na qual se insere, ajudando-a a resolver seus problemas específicos, através de estratégias de desenvolvimento sustentável (BORJA, 2001).

Na América Latina e no Caribe, formou-se a rede Somos@Telecentros ([www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)), que é uma comunidade virtual dedicada ao intercâmbio de experiências e vivências dos telecentros da América Latina e do Caribe. Essa comunidade foi construída pelo projeto Rede de Telecentros da América Latina e do Caribe (TELELAC), impulsionado pela Fundación Chasquinet e apoiado pelo Centro Internacional de Investigación para o Desenvolvimento (IDRC - CIID).

No Brasil, não há um programa nacional de inclusão digital em andamento, e sim iniciativas de governos estaduais e municipais. Um dos principais projetos do país se desenvolve na Cidade de São Paulo, e é denominado Sampa.Org ([www.sampa.org](http://www.sampa.org)). O projeto 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. O projeto Sampa.Org é uma iniciativa do Instituto de Políticas Públicas Florestan Fernandes (IFF), órgão vinculado ao governo municipal da cidade de São Paulo, em parceria com a iniciativa privada. Foi implantado em julho de 2000, com a instalação dos primeiros telecentros, ou “pontos de presença”, como denomina o projeto (SAMPA.ORG [200-?]).

Outro projeto importante é uma iniciativa desenvolvida pela organização não governamental carioca denominada Comitê para Democratização da Informática (CDI), que consiste na implantação de Escolas de Informática e Cidadania. O modelo da CDI é adotado em 17 estados brasileiros e no

Japão, Uruguai, Colômbia e México, através de CDIs Regionais e Internacionais (BAGGIO, 2000). Esse modelo difere dos telecentros comunitários por focar principalmente os cursos de informática. Outra diferença é que grande parte dos telecentros latino-americanos é planejada e gerida por órgãos públicos, enquanto que o CDI é uma organização da sociedade civil.

A cidade de Porto Alegre também conta com um projeto de inclusão digital baseado em telecentros comunitários, o Projeto Telecentros Porto Alegre ([www.telecentros.com.br](http://www.telecentros.com.br)), implementado através da criação de um Grupo de Trabalho constituído por órgãos da Prefeitura que desenvolvem políticas direcionadas aos setores mais excluídos da população. Até outubro de 2004, haviam sido implantados 30 telecentros em diferentes bairros da cidade.

O primeiro deles foi o Telecentro Comunitário Chico Mendes, inaugurado em 02 de julho de 2001 e localizado no bairro Mario Quintana, Região Nordeste de Porto Alegre, mais especificamente na sede do Parque Chico Mendes, onde também funciona a sede da Associação Natureza Cidadania e Paz (NACIPAZ).

A proposta para o Telecentro Chico Mendes foi desenvolvida pela Organização não Governamental Segurança, Cidadania e Paz (SECIPAZ, 2000), atual NACIPAZ, e deixa clara a intenção de um espaço que promova, acima do acesso a computadores e à internet, a oportunidade para ações que possibilitem a inclusão social das pessoas da comunidade, através da tomada de consciência de sua condição de cidadãos e dos direitos e deveres daí advindos. Atualmente a administração do Telecentro está a cargo de um Conselho Gestor (CG), formado por representantes da comunidade e parceiros envolvidos.

Os principais serviços que o Telecentro oferece à comunidade são Curso de Informática e Acesso Livre à internet. O Telecentro dispõe, ainda, de um dia da semana dedicado ao que denominam Grupos Temáticos, constituídos de jovens da região que se organizam para desenvolver e praticar determinada atividade cultural. Segundo estatística de uso do Telecentro, este recebe, em média, 300 usuários semanalmente. O Telecentro conta com monitores para receberem e auxiliarem os usuários em todas as atividades. Esses monitores recebem capacitação para atuarem e podem ser tanto voluntários como bolsistas.\*

---

\* Informações obtidas através de conversas com a coordenadora do Telecentro Comunitário Chico Mendes e monitores, durante o segundo semestre de 2003.

### 3 AVALIAÇÃO DE IMPACTOS DE TELECENTROS

No II Encontro Nacional de Telecentros, realizado no Peru em 2003, definiu-se que os impactos de telecentros ou de projetos que utilizam TICs se dão quando há uma mudança sensível na vida das pessoas, sem que esta dependa de maneira direta das ações do telecentro ou do projeto (BOSSIO, 2003). Foi salientado que os impactos do uso das TICs não se medem em quantidade de indivíduos conectados e sim em mudanças na vida desses indivíduos. Nesse sentido, os impactos de telecentros vão muito além daqueles relacionados às TICs e, por isso, merecem avaliações que impliquem processos, metodologias e marcos teóricos distintos que ajudem a determinar de que maneira os telecentros se inserem, participam e afetam as dinâmicas sociais das organizações e das comunidades onde se instalam.

Paz (2002) afirma que alguns projetos latino-americanos estão encaminhados precisamente a identificar e avaliar o impacto social das novas tecnologias. Com isso, pretendem também proporcionar às organizações e aos líderes que impulsionam essas iniciativas, uma idéia mais concreta do que se pode esperar desses processos. A autora salienta que a intenção de cada proposta é que as metodologias aplicadas, depois de testadas, possam ser empregadas em outros contextos e derivar delas lições aprendidas.

Bossio (2003) ressalta a necessidade de se formar uma rede que permita realizar uma melhor difusão dos impactos existentes através de uma plataforma comum. Da mesma forma, Borja (2001) afirma que se deve construir um sistema de indicadores dos telecentros, aplicável ao menos na região (América Latina e Caribe), quando não globalmente pois, segundo ele, se tem constatado a heterogeneidade dos telecentros da região, característica que dá lugar a uma diversidade de dados muito ricos em si mesmos, mas pouco comparáveis entre si. Essa falta de um ponto de partida e indicadores definidos que levem a resultados realmente confiáveis é a principal dificuldade na coleta de dados acerca de impactos de telecentros.

A Fundación Chasquinet (2003) salienta que grande parte das iniciativas em torno dos telecentros é recente e seu impacto não pode ser apreendido com precisão, especialmente no âmbito das comunidades, por isso esse tema tem sido motivo de reflexão e de produção de importantes propostas para poder realizá-lo. Uma das principais propostas é a aplicação do método de Monitoramento, Avaliação e Análise de Impacto (MEAI). Esse método “[...] é um conjunto de conceitos, técnicas e ferramentas úteis para conhecer com a maior objetividade possível a utilidade social dos telecentros.” (BORJA, 2001, p. 2). Menou (2000) esclarece que seu objetivo principal é averiguar se a comunidade e seus membros estão ou não em uma melhor posição para

alcançar seus objetivos de desenvolvimento. Ressalta ainda que, embora os telecentros possam ser apoiados por programas e projetos externos, o MEAI deve ser encarado e implementado, principalmente, como uma auto-avaliação por parte do telecentro e da comunidade.

A fim de operacionalizar a avaliação, outras ferramentas têm sido aplicadas. No II Encontro Nacional de Telecentros do Peru, foram citadas as seguintes: observação permanente das mudanças, caixa de opiniões e caixa de sugestões, oficina estratégica em nível de telecentro, oficinas participativas periódicas, comparação de dados estatísticos entre um ano base e outro, entrevistas informais, comparação de habitantes que utilizam e que não utilizam telecentros, formulário on-line como página de início, entrevistas semanais e reuniões entre usuários para buscar retroalimentação (BOSSIO, 2003).

## 4 O ESTUDO SOBRE O TELECENTRO CHICO MENDES

Tendo levantado a literatura sobre o tema, partiu-se para a verificação da realidade em Porto Alegre. A intenção do projeto da Prefeitura é promover a inclusão digital nas comunidades carentes da cidade, com o objetivo de promover uma melhoria na qualidade de vida das pessoas. Mas será que isso realmente tem acontecido? Como os habitantes dessas comunidades vêm os telecentros e como interagem com eles? Enfim, quais os impactos sócio-culturais que essas iniciativas têm na vida das pessoas?

O trabalho aqui relatado foi realizado através de estudo de caso. Foram selecionados dois usuários do Telecentro Comunitário Chico Mendes, a fim de verificar os impactos do Telecentro na realidade de suas vidas, a partir de suas percepções. Para se proceder a escolha dos casos foi realizada uma análise prévia do perfil da comunidade usuária do Telecentro, através da aplicação de entrevista estruturada a 10% da média de usuários que o freqüentam semanalmente. A partir dos resultados obtidos foram selecionados os casos a serem estudados, de acordo com dois critérios indicados por Sabino (1979 apud GIL, 1994, p.78-79) “escolher casos típicos” e “escolher casos extremos”. Foi aplicada uma entrevista focalizada aos dois usuários selecionados. Os dados foram analisados através de análise de conteúdo, conforme Bardin (1979).

### 4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DO TELECENTRO

Conforme se verifica no Gráfico 1, os usuários entrevistados têm idade entre 8 e 51 anos. A maior incidência é de crianças, adolescentes e jovens (75%), entre 8 e 22 anos. A idade média dos entrevistados ficou entre 18 e 19 anos.

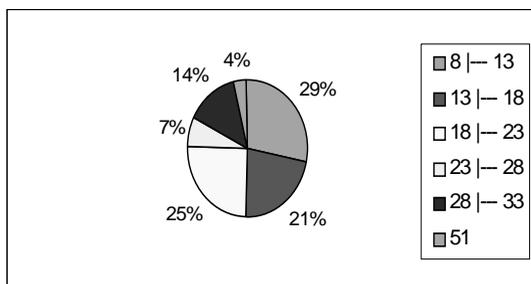


Gráfico 1 - Idade dos Usuários do Telecentro

Isso parece confirmar a afirmação de Baggio (2000), segundo a qual a aprendizagem da informática e o acesso às linguagens de comunicação e informação representam uma atração aos jovens de comunidades pobres. Segundo ele, esse atrativo pode ser canalizado aliando-se a informática a outros aprendizados, como noções de direitos humanos e ecologia, criando, dessa forma, maiores oportunidades para crianças e adolescentes e beneficiando suas famílias e comunidades. Além disso, o uso da informática colabora para mantê-los afastados de ações problemáticas que poderiam representar atração em uma comunidade carente.

Em relação ao grau de instrução, mais de 50% dos entrevistados não completaram o ensino fundamental, apenas 11% concluíram o ensino médio e nenhum dos entrevistados frequentou ou frequenta o ensino superior. O número significativo daqueles que não possuem o ensino fundamental completo está parcialmente influenciado pela grande quantidade de crianças entrevistadas.

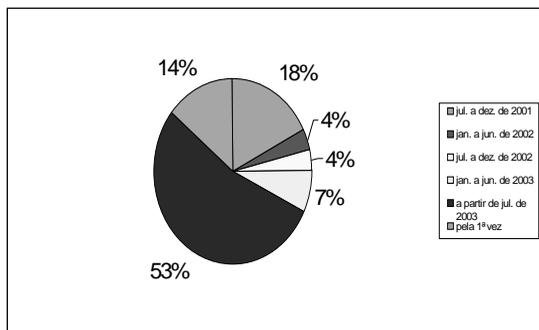


Gráfico 2 - Período em que os entrevistados começaram a frequentar o Telecentro

O Gráfico 2 mostra que a maioria dos entrevistados é usuária recente do Telecentro. Isso pode ser um indicativo de que parte significativa das pessoas que começa a utilizá-lo não permanece usuária. A grande quantidade de pessoas que estava indo pela primeira vez ao Telecentro se deve ao fato de estar começando uma nova turma de Curso de Informática no momento da coleta dos dados. Essas pessoas começaram a ir ao Telecentro motivadas pelo Curso de Informática, e a expectativa é de que elas se mantenham usuárias após o curso. Contudo, não há indícios disso estar acontecendo no Chico Mendes, pois apenas 7% das pessoas entrevistadas já haviam concluído o Curso de Informática e permaneciam usuárias. O Curso é a principal motivação para as pessoas conhecerem o Telecentro, isso se confirma através dos dados de que 68% dos entrevistados o freqüentam (61%) ou já o freqüentaram (7%).

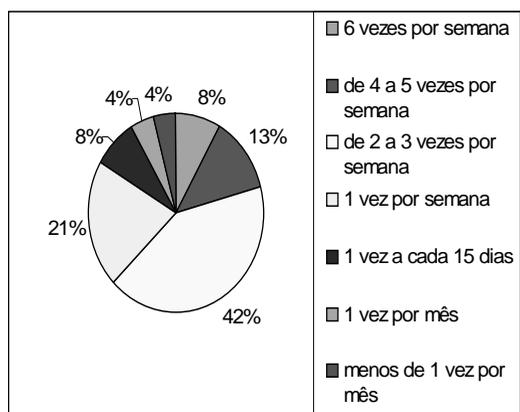


Gráfico 3 - Freqüência de Uso do Telecentro

Conforme o Gráfico 3, 84% dos entrevistados vão ao Telecentro pelo menos uma vez por semana. O fato de muitos entrevistados indicarem que freqüentam o Telecentro duas ou três vezes por semana pode ter relação com o Curso de Informática, que é ministrado duas vezes por semana, o que reforça a afirmação de que o Curso tem uma grande importância na freqüência dos usuários. 57% dos entrevistados também são usuários do Acesso Livre.

## 4.2 PERCEPÇÕES DE IMPACTO

Com base nos dados expostos, foram escolhidos os dois usuários que fizeram parte do estudo propriamente dito.

O caso típico foi definido como sendo um usuário que começou a frequentar o Chico Mendes de janeiro a junho de 2003, que o utiliza duas a três vezes por semana e que possuía pouco conhecimento de informática ao se tornar usuário. O usuário que foi considerado o caso típico é um menino de 11 anos. Atualmente ele frequenta o Curso de Informática proporcionado pelo Telecentro e o Acesso Livre uma vez por semana. Ele será denominado João.

O caso extremo foi definido como sendo um usuário que passou a frequentar o Telecentro de julho a dezembro de 2001, período de sua abertura, e que o frequenta mais de três vezes por semana. Uma jovem de 19 anos foi considerada como o caso extremo. Sua frequência de uso ao Telecentro é de quatro a seis vezes por semana. Apesar dessa frequência de uso, ela nunca participou do Curso de Informática do Chico Mendes. Tornou-se usuária com um pequeno conhecimento de informática, adquirido em empresa na qual trabalhava. Essa usuária será denominada Maria.

Os dois sujeitos residem com a família e são os únicos usuários do Telecentro nas suas casas. O pai de João é pintor e sua mãe é empregada doméstica. O pai de Maria é construtor e a mãe trabalha com bordados. João cursa a quinta série do ensino fundamental e frequenta uma escolinha de futebol da região. Maria está concluindo o segundo grau, em um supletivo que funciona na sede do Parque Chico Mendes e passou a ser monitora voluntária do Telecentro um mês e meio depois de ter respondido à primeira entrevista. O que motivou os dois usuários a começarem a ir ao Telecentro foi, principalmente, a influência dos amigos e os dois consideraram suas expectativas em relação ao uso do Telecentro supridas.

Tanto João quanto Maria demonstraram grande expectativa para o futuro, contando uma realização profissional e um padrão de vida melhores do que os de suas famílias. Ambos esperam frequentar o ensino superior.

Em relação ao uso do Telecentro, João demonstrou vê-lo como mais uma opção de lazer para se divertir com os amigos. A ferramenta que ele mais utiliza no Chico Mendes é a internet, e o que mais acessa são websites de jogos. Às vezes frequenta o Telecentro para fazer algum trabalho do colégio e sua avaliação sobre esse uso foi expressa da seguinte forma: “É quase a mesma coisa, só que não precisa copiar.”

Bossio (2003) considera esse aproveitamento pelas crianças por copiarem as tarefas escolares, como um impacto negativo dos telecentros. Afir-

mar, no entanto, que este é um impacto positivo ou negativo, está fora dos objetivos deste estudo. No entanto, se avaliarmos apenas a questão da utilização das TICs, isso parece indicar que João passou a ter domínio a internet. Assumpção\* explica que a principal diferença entre uma criança de classe média e uma criança de periferia, no que diz respeito à utilização das TICs, é que para a primeira a internet pode ser comparada a um canivete suíço e para a segunda, representa um peso nas costas. Para ele, as crianças de classe média têm total controle sobre a tecnologia e utilizam a internet em todos os campos da sua vida, para lazer e para estudo, incluindo aí copiar a lição de casa. Para uma criança da periferia os telecentros comunitários oferecem cursos e acesso às TICs focados, principalmente, no uso produtivo da tecnologia. Conseqüentemente, essa criança é privada de ver outras aplicações e usos. No entanto, quando ela também começa a copiar as tarefas escolares, é indício de que se apoderou das TICs tanto quanto uma criança de classe média.

Maria também demonstrou fazer bastante uso da internet, porém atribui uma grande importância ao Telecentro para sua vida escolar e profissional. Ela também expressou a importância que dá ao convívio social que o Telecentro propicia, deixando claro que ele também é encarado como uma opção de lazer e de ocupação do tempo livre. Maria relatou sua experiência como monitora, contando que fez sozinha o cadastramento de CPF através da internet para diversos usuários, demonstrando com isso se sentir valorizada.

Não ocorreram mudanças significativas na rotina de João antes e depois de se tornar usuário. Basicamente, ele faz as mesmas coisas, apenas inseriu mais atividades em sua vida. Maria demonstrou mudanças mais significativas em sua rotina quando tornou-se monitora voluntária. Ela passa grande parte do seu dia no Telecentro, pois quando não está exercendo sua função está fazendo uso da internet.

É possível inferir que ambos apresentaram um aumento na auto-estima. No caso de Maria, ela demonstrou isso relatando os seus planos para o futuro, que inclui concluir um curso superior, e mencionando suas atividades como monitora no Telecentro. Além disso, os dois demonstraram sentir-se capazes de lidar com as TICs, diferentemente de suas famílias.

No relacionamento familiar, João citou uma diferença: “Quando eu comecei a vir no Telecentro eu comecei a saber mais coisas, daí a minha mãe

---

\* Conferência sobre inclusão digital proferida durante o II Ciberética, em Florianópolis/SC, em nov. 2003.

às vezes pedia para mim ver alguma coisa sobre a novela dela, daí eu via.” No encontro de Telecentros do Peru também foi identificado impacto com relação ao contexto familiar, como exemplo Bossio (2003) cita melhoria no diálogo familiar. Nesse estudo não se teve contato com as famílias, porém pode-se supor que as mudanças em relação ao contexto familiar podem ter consequências positivas nos seus relacionamentos.

Para Maria, as TICs tiveram impacto em relação à sociabilidade, pois ela atribui valor às relações pessoais e vê o Telecentro como um espaço de lazer e de convivência social. João também demonstrou isso, porém para ele a ocupação do tempo livre não é motivada pelo convívio social e sim pela possibilidade de mais uma opção para brincar. Percebe-se que a principal importância do Telecentro para João é o lazer, a diversão e jogar com os amigos. Para Maria, é o convívio pessoal e as relações sociais.

A partir da percepção dos sujeitos, o telecentro também impactou na comunidade. João falou da possibilidade que as pessoas têm de fazer o cadastramento do CPF e imprimir documentos. Isso já era esperado pois, as pessoas das comunidades podem utilizar alguns serviços dos telecentros, mesmo que, efetivamente, não sejam usuárias. Maria disse ainda que sem o Telecentro a comunidade não seria mais a mesma coisa, pois as pessoas já se acostumaram com ele, o que demonstra a inserção das TICs no cotidiano da comunidade.

## 5 CONCLUSÃO

Com base nos depoimentos observou-se que o Telecentro tem sido muito proveitoso para os dois indivíduos, tanto no que diz respeito ao acesso às TICs quanto à opção de lazer e de ocupação do tempo livre. Levando-se em conta as suas percepções, ele se tornou um espaço cultural e um centro de convivência para a comunidade e, se for analisado o perfil das comunidades servidas pelos telecentros comunitários, é de crer que os telecentros comunitários devem assumir esse papel em, se não todas, quase todas as comunidades a que atendem. Em comunidades carentes há pouca ou nenhuma opção de lazer, e vive-se uma realidade em que as pessoas às vezes não têm dinheiro nem para o transporte, quanto mais para alguma atividade nos seus momentos de ócio. Nesse contexto, os telecentros comunitários passam a ser uma das poucas opções, senão a única.

Os impactos verificados a partir das percepções dos usuários, sinteticamente, foram: uso efetivo das TICs com aplicação em diversos campos da vida, maiores chances de sucesso no mercado de trabalho, aumento na autoestima, uma maior valorização por parte da família, estímulo no relaciona-

mento social, crescimento profissional e ocupação do tempo livre. Em relação à comunidade, as percepções de impacto foram o acesso a serviços anteriormente difíceis de alcançar e a inserção das TICs no cotidiano da comunidade.

Esse estudo levou a crer que o Telecentro tem uma importância para a comunidade e para os usuários estudados, e colabora para promover a inclusão digital e para estimular a convivência social. Porém, ainda se está longe de atingir plenamente os objetivos de inclusão digital para o efetivo exercício da cidadania, pois o principal problema para que as pessoas efetivamente fiquem inseridas na sociedade da informação, interagindo plenamente com as TICs está no baixo nível de escolaridade presente nas comunidades carentes, e na fragilidade do ensino. A maior dificuldade está em se atingir as pessoas não alfabetizadas e os analfabetos funcionais, o que leva a crer que o problema realmente está na estrutura educacional do País. Isso fica claro se considerarmos que o principal público que realmente utiliza o Telecentro Comunitário Chico Mendes é aquele com maior grau de escolaridade na comunidade. Outro aspecto percebido é que o Telecentro parece estar sendo utilizado para a resolução dos problemas individuais e não daqueles da comunidade. Contudo, ainda assim, de acordo com as percepções de impacto identificadas, os benefícios do Telecentro parecem ser inquestionáveis, não só para as pessoas que o utilizam efetivamente, mas também para aquelas que utilizam apenas alguns serviços públicos através dele.

Ressaltam-se as dificuldades em identificar impactos através de relatos de usuários, pela subjetividade do tema e pela falta de indicadores que propiciem a segurança necessária para relacionar fatos observados com resultados. Quanto mais estudos desse tipo, mais perto se estará de construir metodologias capazes de lidar com o tema. Além da implantação e gestão de telecentros, é importante que se tenha avaliação e acompanhamento dessas iniciativas, pois só através da correção de rumos se pode chegar a atingir os seus verdadeiros objetivos.

## Social and Cultural Aspects of Community Telecentres: the case of Telecentre Chico Mendes.

### ABSTRACT

This study approaches the impacts of community telecentres by means of case study. Its objective was to identify the impact of the Telecentre Chico Mendes in the lives of two users, from their own perspective. It employed a quanti-qualitative methodology to derive a users' profile and perceptions of impact. As regards to users' profile, results show that the average user is between 18 and 19 years-old, has a low educational level, and started using the telecentre in the second semester of 2003. In addition, 84% use de telecentre at least once a week and 32% have never had contact with computers. With respect to perceptions of impact, the results indicate an effective use of ICTs in different aspects of their lives, better chances of employment, increase in self-esteem, family support, development of social relationships, professional growth, occupation of free time, access to services, and integration of ICTs in the community life. It concludes that the Telecentre is of great importance to the users studied, promoting digital inclusion and stimulating social relationships. The low educational level of the community and teaching/learning deficiencies are obstacles to people interacting with ICTs.

**KEYWORDS:** Community Telecentres. Impacts. Digital Inclusion.

### REFERÊNCIAS

ASSUMPCÃO, 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, DF, v. 29, n. 2, p. 16-21, maio/ago. 2000.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1979.

BORJA, Raul. El Metodo de monitoreo, evaluación y análisis de impacto de los telecentros. Chasquinet, feb. 2001. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. *Somos@Telecentros*. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/CR/crevalua.php3>>. Acesso em: 10 set. 2003.

BOSSIO, Juan Fernando. ¿Cómo recoger y difundir los impactos de nuestros proyectos? In: ENCUENTRO NACIONAL DE TELECENTROS, 2., 2003, Lima. *Sistematização de debate...* Lima: Comitê de Voluntários, 2003. Disponível em: <<http://cepes.org.pe/tele-centros/sistematizaciones.html>>. Acesso em: 18 nov. 2003.

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.

FUNDACIÓN CHASQUINET. **Somos@Telecentros**. Equador, 2003. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 18 out. 2004.

\_\_\_\_\_. Estado del arte de los telecentros de América Latina y el Caribe. Quito, 2002. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. **Somos@Telecentros**. Disponível em: <[www.tele-centros.org/estarte/index.html](http://www.tele-centros.org/estarte/index.html)>. Acesso em: 26 nov. 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: 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.

MENOU, Michel. Monitoreo, evaluación y análisis de impacto (MEAI) de Telecentros: un marco inicial. Chasquinet, 2000. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. **Somos@Telecentros**. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/CR/crevalua.php3>>. Acesso em: 10 set. 2003.

PAZ, Olga. **Metodologías y prácticas de evaluación de usos e impactos**. Centro Internacional de Investigaciones para o Desenvolvimento, 2002. Disponível em: <[http://web.idrc.ca/en/ev-4174-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/en/ev-4174-201-1-DO_TOPIC.html)>. Acesso em: 20 nov. 2003.

SAMPA.ORG. [200-?]. Disponível em: <<http://www.sampa.org>>. Acesso em: 09 out. 2004.

SECIPAZ. **Proposta para o Telecentro Chico Mendes**. Coordenação: Ivan Carneiro Gomes. Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://www.portoalegre.rs.gov.br/dhum/juventude/docs/telecentro.pdf>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

### **Patrícia Mallmann Souto Pereira**

*Bacharel em Biblioteconomia pela UFRGS.*

*Bibliotecária da FUNDARTE.*

*E-mail: [patriciamall@yahoo.com.br](mailto:patriciamall@yahoo.com.br)*