

# **PESQUISA-DA-PESQUISA SOBRE TELECENTROS E INCLUSÃO DIGITAL<sup>1</sup>**

Juciano de Sousa Lacerda<sup>2</sup>

**Resumo:** *A inclusão digital não se resume à conexão de pessoas e grupos à rede mundial de computadores. Em pesquisa com apoio do CNPq, pretendemos compreender processos comunicacionais locais mediados pelas tecnologias digitais, numa perspectiva interacional e cidadã, que repensa a centralidade da mediação tecnológica. Apresentamos aqui um exercício de pesquisa-da-pesquisa sobre usos e apropriações de telecentros comunitários, aspecto inicial da investigação. Resultados preliminares apontam que políticas de inclusão digital precisam estar articuladas com outras experiências de cidadania vividas nas comunidades, pois há uma instrumentalização da cidadania em muitos casos.*

**Palavras-Chave:** *Usos e apropriações. Tecnologias da Comunicação. Participação cidadã.*

---

## **1. Introdução**

A inclusão digital não se resume à conexão de pessoas e grupos à rede mundial de computadores. O acesso à tríade computador-telefonia-provedor de acesso não pode ser visto como única lógica política de inclusão digital (SILVEIRA e CASSINO, 2003), pois há sempre o risco de colocar luz sobre a tecnologia de *hardwares* (equipamentos e estruturas) e *softwares* (programas) e deixar na sombra as condições humanas e sociais (WARSCHAUER, 2006). Diante da reconfiguração dos cenários de uso e consumo das TICs, há uma crescente assimetria entre a posse do computador/Internet (36% e 27% da população segundo a TIC Domicílios 2009/CGI.BR) em relação ao uso (Computador 47% e Internet 43% da população – TIC Domicílios 2009). Em 2007, os centros públicos de acesso pago (49%) e gratuito (6%) representaram 55% do acesso à internet no Brasil. Em 2008, representaram 50% (centros pagos 47% e gratuitos, 3%). Em 2009, o número caiu um pouco, 48% do acesso à internet no país (44% pagos e 4%, centros gratuitos).<sup>3</sup> Os dados remetem à importância dos centros

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT Comunicação e Cidadania do XX Encontro da Compós, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, de 14 a 17 de junho de 2011.

<sup>2</sup> Professor do PPG em Estudos da Mídia da UFRN, Doutor em Ciências da Comunicação (Unisinos), E-mail: juciano@cchla.ufrn.br.

<sup>3</sup> Dados da série histórica da TIC-Domicílios 2009, do Comitê Gestor da Internet no Brasil ([www.cgi.br](http://www.cgi.br)), divulgados em abril de 2010.

pagos, somados ao de acesso público gratuitos, na lógica vigente de inclusão digital reconhecida no Brasil.

Neste contexto das TICs no Brasil, sob o ponto de vista da produção do conhecimento na interface comunicação e cidadania, estamos iniciando uma pesquisa com apoio do CNPq<sup>4</sup> que visa contribuir para a compreensão dos fenômenos comunicacionais locais, mediados pelas tecnologias digitais, numa perspectiva interacional e cidadã, que repensa a centralidade da mediação tecnológica, considerando o que as pessoas fazem com as tecnologias da comunicação e o que essas tecnologias ou objetos tecnoinformacionais fazem com elas.

O foco de nossa investigação empírica relacionará telecentros e *lan houses*,<sup>5</sup> situados na Região Metropolitana de Natal (RN). Com uma área de 2.522,8 km<sup>2</sup>, a Região Metropolitana de Natal (RMNatal) é formada pelos municípios de Natal, Parnamirim, Extremoz, Macaíba, São Gonçalo do Amarante, Ceará Mirim, Nísia Floresta, São José de Mipibu e Monte Alegre (SILVA e GOMES, 2007). Segundo o *IBGE Cidades@* ([www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)), em 2009 a estimativa da população RMNatal era de 1.312.123 habitantes, sendo 806.203 na capital. Atualmente, a RMNatal conta com 240 pontos de inclusão digital (PIDs),<sup>6</sup> segundo o Mapa da Inclusão Digital (IBICT),<sup>7</sup> sendo 115 telecentros/salas de informática e 125 *lan houses* ou centros de acesso público pago à internet. A região é contemplada, ainda, por 11 pontos de cultura do Ministério da Cultura.<sup>8</sup>

O presente texto traz um dos aspectos da fase inicial da pesquisa. Um exercício de pesquisa-da-pesquisa sobre telecentros, ou seja, “um revisitar, interessado e reflexivo, das pesquisas já realizadas (...) pela ótica do que essas pesquisas podem oferecer para a construção do projeto em que o pesquisador labora” (BONIN, 2006, p. 31). Nosso objetivo é realizar a desconstrução, tensionamento e possíveis apropriações (BONIN, 2006) sobre um conjunto de pesquisas que tratam da inclusão digital, sob a angulação dos usos e apropriações das tecnologias digitais de comunicação e informação, principalmente, neste exercício, sobre telecentros de acesso público gratuito.

---

<sup>4</sup> Projeto “Comunicação comunitária e local em rede: lógicas, práticas e vivências de sociabilidade e cidadania em telecentros e *lan houses* na Região Metropolitana de Natal-RN”, aprovado no Edital MCT/CNPq Universal Nº 014/2010.

<sup>5</sup> Antes havíamos investigado somente telecentros (LACERDA, 2006; LACERDA, 2008) ou somente centros de acesso pago (*lan houses*), em pesquisa financiada pelo CNPq entre 2007-2009 (RIFIOTIS et al, 2010).

<sup>6</sup> “Pontos de Inclusão Digital” é a nomenclatura geral que o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) usa para telecentros, infocentros, *lan houses*, cybercafés e salas de informática. Realizamos a discussão sobre estas nomenclaturas em artigo anterior (LACERDA, 2009).

<sup>7</sup> Acessível no site do IBICT [<http://inclusao.ibict.br/>].

<sup>8</sup> Fonte: IPSO - Instituto de Pesquisas e Projetos Sociais e Tecnológicos ([www.mapasdarede.ipso.org.br](http://www.mapasdarede.ipso.org.br)).

## 2. A pesquisa engajada: dilemas em fazer pesquisa e implantar telecentros

Ao discutir o tema da inclusão digital, em busca de sua finalidade, marcada na questão “Inclusão digital para quê?”, Rodrigo Assumpção (2001) se propôs a sistematizar e descrever a experiência do projeto *Sampa.org*, iniciado em 2000, no Capão Redondo, em São Paulo. A partir de reflexões dos atores envolvidos (responsáveis pelo projeto, usuários, equipe de voluntários, membros do comitê técnico e idealizadores), coletados na forma de relatos escritos ou depoimentos registrados em áudio, o pesquisador, também envolvido no projeto, busca demonstrar a atualidade da discussão da “inclusão digital” articulada com processos outros de cidadania realizados na comunidade.

O pesquisador desenvolve certa hierarquia sobre a percepção de inclusão digital, segundo o nível de envolvimento dos sujeitos da pesquisa, em que os responsáveis, equipe, voluntários e idealizadores, teriam uma concepção mais voltada aos objetivos do projeto. “Os relatos dos responsáveis apontam o início da percepção, não apenas das possibilidades de ter os equipamentos e cursos em suas entidades, mas do potencial de aprofundamento da cidadania e organização comunitária” (ASSUMPCÃO, 2001, p. 20). Assumpção chega a apontar isso como problema: o risco da conceituação “mais sofisticada” desses atores está imbuído da concepção do projeto. O trabalho se preocupa com o tema da cidadania e participação, mas denomina os sujeitos que acessam os telecentros do Capão Redondo como “usuários”. O termo é limitado conceitualmente, porque somente abrange o “direito de uso”, mas não a propriedade das tecnologias. Se falarmos em telecentro comunitário, fica implícito, de certa forma, um sentido de que é um telecentro *da* comunidade, ou seja, que lhe pertence. Logo, o direito iria além do uso, seria direito de propriedade. Também pode trazer certa conotação de que as pessoas da comunidade são objeto ou alvo das propostas de telecentros, e não agentes determinantes no processo de inclusão digital.

Os sujeitos que acessam os ambientes do projeto são vistos por Assumpção como “um mosaico bem mais heterogêneo e fragmentado, como é de esperar de um envolvimento mais distante e circunstancial”. No entanto, o pesquisador admite que o resultado das falas é “bastante revelador das expectativas, percepções e propostas destes atores quanto ao tema da inclusão digital” (ASSUMPCÃO, 2001, p. 20). Notam-se, assim, as dificuldades de certo “militantismo” na análise descritiva, que poderia aproveitar muito mais o caráter de *distância* ou *circunstancialidade* da participação das pessoas no projeto. Foi um risco que também corremos durante investigações anteriores e sempre estamos passíveis de correr,

principalmente se buscamos uma relação direta entre telecentros e potencialidades das formas comunitárias de participação.

Outros dois trabalhos também fazem um relato reflexivo sob o olhar de quem está envolvido no processo. Thiago Guimarães (2003)<sup>9</sup> faz uma análise do projeto de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo, a partir de suas impressões do Telecentro Cidade Tiradentes cotejadas com trabalhos de pesquisa sobre a relação computadores e educação. Fernando Guarnieri (2003)<sup>10</sup> apresenta o diagnóstico que fundamenta a experiência do projeto de inclusão digital Acessa São Paulo, promovido pelo governo estadual, apresentando-o como tríplice proposta de “acesso, capacitação e conteúdo” (GUARNIERI, 2003, p. 224).

Guimarães destaca a necessidade de o telecentro estar vinculado à realidade da comunidade, uma vez que o projeto identificou que mais de 70% do público são crianças ou jovens, entre 10 e 18 anos, defende a necessidade de um acompanhamento por parte de tutores. Seu diagnóstico valoriza mais as experiências de “introdução à informática livre” (cursos de iniciação) e oficinas relacionadas a projetos (criação de sites, fanzines, história do bairro) e minimiza a importância do uso livre por parte do internauta. “Apesar de desejarmos um uso cidadão do computador, as salas de bate-papo e os jogos eletrônicos costumam ser as aplicações mais comuns durante o uso livre. Sem orientação, isso não é surpreendente” (GUIMARÃES, 2003, p. 247). Percebemos aqui a prescrição sobre o que seria para os organizadores dos projetos um “uso cidadão” dos telecentros. O que demonstra transparecer um tom de militância no relato do texto.

Guarnieri aponta a parceria com o programa Cidade do Conhecimento da Universidade de São Paulo (USP) como possibilidade de capacitação e criação de estratégias para produção de conteúdo pelos internautas nas comunidades atendidas, com programas de ensino à distância e ambientes de produção coletiva. Em tom otimista, destaca depoimentos coletados por monitores em diversos telecentros do projeto: um idoso que através do computador pode se aproximar dos mais jovens; as crianças e adolescentes que agora têm algo para fazer; jovens que simulam um ambiente de empresa com uso da planilha Excel; novos campeões de xadrez em rede e uma nova escritora que se revelou no portal do Acessa São Paulo. Com

---

<sup>9</sup> Na época em que produziu seu artigo, Thiago Guimarães era coordenador de atividades dos Telecentros da Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo.

<sup>10</sup> Em seu texto é credenciado como Coordenador Geral dos Infocentros do Governo do Estado de São Paulo, responsável pelo projeto Acessa São Paulo.

isso, conclui que “essas histórias mostram algumas das diversas formas em que ocorre a apropriação dos infocentros. Elas comprovam que nossa aposta estava correta: a tecnologia é um instrumento de transformação” (GUARNIERI, 2003, p. 232).

Que apropriações ocorram faz parte do processo sociocultural. E cabe aos pesquisadores investigá-las. Entretanto, Guarnieri cai no risco de ver na tecnologia o principal agente de transformação social. “Há um complexo relacionamento mutuamente desenvolvido entre a tecnologia e as estruturas sociais mais amplas, que não pode ser reduzido a uma questão da existência de tecnologia no exterior e exercendo uma força independente” (WARSCHAUER, 2006, p. 271). É preciso ter claro esse complexo relacionamento entre a técnica e o social, caso contrário o pesquisador não conseguirá perceber claramente as contribuições do processo de apropriação das tecnologias e incorrer em reducionismos, comumente visto em trabalhos recentes.

Se o tecnodeterminismo é mais do que nunca onipresente nos diferentes discursos sociais e assume formas múltiplas e por vezes imprevistas, essa perseverança não contribui para uma representação clara da contribuição da técnica no desenvolvimento da informação – comunicação; o resultado é uma confusão como se atribuísse à técnica mais do que ela pode provocar (MIÈGE, 2009, p. 45).

Peter Benjamin (2001), ao relatar a experiência “Telecentros na África do Sul”, que coordenou para o *Telecentre Programme of the Universal Service Agency* (USA), aponta que de 65 telecentros estabelecidos, 21 estavam fora de operação e 14 com problemas técnicos. Problemas como falta de suprimento de energia elétrica, falta de previsão de instalação de linhas telefônicas por parte das operadoras, inexperiência local para administrar o telecentro, tensões entre facções das comunidades atendidas, que disputavam o controle do telecentro (BENJAMIN, 2001, p. 02). A tecnologia atua, mas também sofre o empuxo dos contextos, das realidades sociais, culturais e políticas em que é ofertada. Por exemplo, a entrada do software livre nos programas de inclusão digital do Governo do Estado do Paraná (Paranavegar) e da Prefeitura Municipal de Curitiba (Faróis do Saber) foi uma decisão técnica e econômica que se tornou política. Técnica, porque as máquinas quebravam menos com o Linux; econômica porque programas de software livre têm menor custo e maior desempenho em PCs antigos e reciclados. Tais ações representaram a opção por um modelo mais democrático e participativo de tecnologia. Portanto, uma decisão política. Todavia, culturalmente, as pessoas atendidas pelos dois programas de inclusão digital já haviam se habituado aos programas da Microsoft. O processo de inserção do Linux não foi pacífico, precisou-se de tempo para a apropriação das interfaces no cotidiano das pessoas (LACERDA,

2008). Os dois projetos não tinham em sua estratégia o acesso a redes sociais como o Orkut. Foi a constante cobrança por parte dos jovens e adolescentes, que representavam mais de 70% do total de acessos à internet nos dois projetos, que forçou a liberação do acesso ao Orkut nos telecentros do Paranavegar e Faróis do Saber (LACERDA, 2008).

Nos trabalhos de Assumpção (2001), Guarnieri (2003), Guimarães (2003) e Benjamin (2001) encontramos o que Raul Roman e Christopher Blattman (2001) identificam como “obstáculos contextuais” no desenvolvimento metodológico de pesquisas sobre telecentros. Os pesquisadores realizaram um balanço das pesquisas sobre telecentros na Índia e diagnosticaram que muitas pesquisas apontavam um conflito entre “pesquisa e implementação de objetivos”, ou entre “expectativas e realidade”, ou mesmo a tensão entre perspectivas “burocráticas” (forçadas muitas vezes pela busca de resultados das agências internacionais ou financiadores dos projetos) e “construtivistas” das pesquisas sobre telecentros. Na perspectiva construtivista, o pesquisador também se converte em instrutor ou capacitador, envolve-se no projeto, na medida em que possibilita que a comunidade se aproprie do projeto, tornando a investigação um momento de aprendizagem para a própria comunidade (ROMAN & BLATTMAN, 2001, p. 5-7). “Em nossas experiências na execução de investigações de telecentros na Índia, em alguns casos, havia uma tensão entre os métodos de investigação e as decisões práticas sobre a implementação do projeto” (ROMAN & BLATTMAN, 2001: 6).<sup>11</sup>

### 3. Políticas, controles, valores e perspectivas

O que Guimarães (2003) prescreve como “uso cidadão” para os telecentros públicos comunitários, no intuito de “qualificar” os horários de uso livre pelos internautas, é contestado por Scott S. Robinson (2000) ao analisar os desafios e possibilidades dos telecentros no México.

¿Por qué tanto control de contenidos? Los escándalos recientes en los Estados Unidos sobre la obligatoriedad de los filtros de contenido en los accesos a la Internet en bibliotecas públicas, administradas al nivel local o estatal, es un ejemplo del síndrome que aún no se registra en América Latina, porque sencillamente dicho nivel de acceso todavía no existe. [...] Sin embargo, los telecentros permiten el acceso libre al dominio digital, cada vez más, extenso, rebasando los contenidos estrictos del currículo oficial. He aquí su peligro (ROBINSON, 2000, p. 119).

---

<sup>11</sup> “*In our experiences performing telecenter research in India, in some instances there was a tension between research methods and the practical decisions on project implementation.*” (ROMAN & BLATTMAN, 2001, p. 6).

As reflexões de Robinson apontam para a necessidade de, na pesquisa sobre telecentros, estar atento às configurações tácitas ou explícitas de controle pelas organizações gestoras. Cada postura ou decisão em torno de dispositivos oferecidos (multimídia, câmeras, fones etc.), softwares, formas de controle, velocidade, determinação de horários refletem as instituições ou organizações e geram ambiências específicas. O computador pessoal e a internet tiveram grande parte de sua configuração produzida no contexto social norte-americano e “suas idealizações refletem os valores e as perspectivas dos engenheiros norte-americanos que trabalharam neles” (WARSCHAUER, 2006, p. 272). Esse é um dos aspectos que identifica Mark Warschauer, a partir das pesquisas norte-americanas que analisou:

outra tendência da informática pessoal é a interface da área de trabalho (desktop) baseada na metáfora do escritório (por exemplo, arquivos e pastas) e não em outras possíveis metáforas (uma cozinha, um depósito de ferramentas, uma fazenda); portanto, ela é mais acessível a pessoas com determinados tipos de experiências prévias (WARSCHAUER, 2006, p. 272).

Desta forma, quem está ambientado com a lógica de um escritório, ambiência de caráter urbano e contemporâneo compartilhada por grupos de maior poder aquisitivo ou com nível de ensino médio ou superior, teria muito mais facilidade de dialogar com as interfaces do desktop do que um trabalhador rural, uma cozinheira, um mecânico ou um atendente de mercadinho, cujas ambiências de trabalho cotidiano são distintas da metáfora de um escritório.

Em relação aos softwares e modelos de gestão, os projetos *Paranavegar* e *Faróis do Saber* optaram pelo software livre e têm configurações tecnológicas semelhantes: modelo de rede *thin-client*. Mas o fato de o projeto *Paranavegar*, do Governo do Estado do Paraná, até o final da gestão do PMDB, em 2010, abrir a possibilidade de organizações comunitárias pleitearem a gestão de telecentros é um diferencial em relação ao modelo dos *Faróis do Saber* (Prefeitura de Curitiba-PR), cujos telecentros são administrados por funcionários públicos que atuam nas bibliotecas de praças e escolas (LACERDA, 2008; 2010). O modelo implantado pela Prefeitura de Natal-RN se aproxima mais da proposta de Curitiba, conduzida por funcionários públicos. Uma distinção necessária é que o projeto em Curitiba é conduzido pela Secretaria Municipal de Educação, enquanto que em Natal está sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – Semtas.

#### 4. Complexidade das políticas públicas: de usuários a agentes?

O campo das políticas públicas de implantação de tecnologias da comunicação e informação, na América Latina, registra essa complexa relação. A partir de uma crítica ao modelo de Infra-estrutura Global de Informação (GII, em inglês) apresentado por Al Gore, em 1994, na época vice-presidente dos EUA, que foi assumido pelo governo argentino (em 1998, período Menen) como política de “modernização tecnológica”, a pesquisadora Daniela Monje (2003) investiga o programa *Argentina@internet.todos*, que foi anunciado como política pública voltada à diminuição da “brecha tecnológica”, propondo-se a influir nos aspectos culturais. “Com esta iniciativa chegava finalmente a internet para os pobres, para os marginalizados, os excluídos” (MONJE, 2003, p. 07). Foram criados 1.300 “centros tecnológicos comunitários” (CTC), com investimentos de aproximadamente 60 milhões de dólares em todo o território argentino.

Pese a ello a lo largo de nuestra investigación hemos comprobado que el fuerte acento discursivo con el que se trató de vincular la tecnología a la educación y la cultura no tuvo su correlato en términos materiales. Por ejemplo, el desconocimiento de las competencias y necesidades de las poblaciones y comunidades afectadas por políticas de telecomunicaciones es notorio y explícitamente reconocido por quienes fueron sus mentores (MONJE, 2003, p. 07).

A pesquisa de Daniela Monje reforça o aspecto de que não se pode investigar programas locais ou nacionais de inclusão digital sem fazer a ponte com o contexto macro das políticas internacionais inspiradas nos países do capitalismo central. Defendendo a hipótese de que políticas de telecomunicações podem ser compreendidas como políticas sociais e culturais, a pesquisadora aponta aproximações entre o modelo conceitual e aplicação norte-americanos das “autopistas da informação” e o projeto de modernização tecnológica acontecido na Argentina nos anos 1990. Descreve também o programa *Argentina@Internet.Todos*, seus antecedentes, características, normativas, sistema de financiamento, esclarecendo as principais irregularidades e contradições encontradas. A pesquisa se desenvolveu em uma mostra “intencional”, denominada como “qualitativa” pela investigadora, de 30 Centros Tecnológicos Comunitários, distribuídos entre os “departamentos” que compõem a Província de Córdoba, onde foram instalados um pouco mais de 300 CTCs do programa *Argentina@Internet.Todos*. Os critérios estabelecidos para a escolha dos telecentros foram: distribuição geográfica – buscando cobrir todos os departamentos da província –, tipos de instituição privadas e públicas (com e sem interesse de lucro) e conectividade à internet (MONJE, 2003, p. 50-51). O trabalho de pesquisa envolveu

um tratamento quantitativo e qualitativo de onze critérios, nove deles mais formais, envolvendo aspectos da situação do CTC (localização, entorno, informações gerais, gastos, entradas, situação dos coordenadores, conectividade, gestão etc.). Dois envolviam “propriedades mais complexas de análise” (MONJE, 2003, p. 57): “impacto sociocultural” e percepções acerca da tecnologia como “agente igualitário e democratizador”. As entrevistas foram realizadas com pessoas entre 12 e 65 anos, de ambos os sexos, com variada formação e de classe média baixa e baixa (MONJE, 2003, p. 56). Os dados formais foram descritos e sistematizados como uma radiografia do estado desses CTCs. As questões que abordaram a opinião dos entrevistados, selecionados “entre responsáveis, coordenadores e usuários dos CTCs que conformam a mostra”, foram articuladas e interpretadas na forma de um confronto com as posições oficiais, com o intuito de observar “um deslocamento entre o discurso oficial e as reconstruções efetivas que se fizeram de tal discurso nas comunidades estudadas, referente ao papel das novas tecnologias na construção da vida democrática” (MONJE, 2003, p. 57).

Na mesma perspectiva de tencionar o lugar oficial e as formas de apropriação dos sujeitos das comunidades beneficiadas por projetos de telecentros, uma pesquisa da Escola do Futuro da USP sobre as práticas dos usuários de Infocentros do Programa Acessa São Paulo (Governo do Estado de São Paulo) foi desenvolvida por Fábio B. Josgrilberg (2005). A investigação proposta na pesquisa é a relação entre a organização do espaço social pelo Estado e as práticas cotidianas dos usuários, na tentativa de compreender a reação dialética entre os lugares organizados pelas estruturas de poder, sem movimento, e o espaço dinâmico (lugar praticado) articulado pelas práticas cotidianas nos infocentros do Estado de São Paulo (JOSGRILBERG, 2005, p. 114). A pesquisa tem como premissa o protagonismo dos governos na implementação de políticas públicas de inclusão digital em relação ao setor privado ou ao terceiro setor. Desta forma, o foco são os telecentros gerenciados pelo governo estadual. Trata-se também de uma pesquisa solicitada pelo poder público, o que não tira os seus méritos, mas restringe seu recorte. Aqui, propriamente, nos interessa a articulação que o autor faz com Michel de Certeau, em relação às *estratégias* do lugar estabelecido pelas políticas públicas de inclusão e modelo/padrão de uso dos telecentros e as *táticas* dos cidadãos em suas práticas cotidianas ao reorganizar os sentidos articulados oficialmente para esses espaços (JOSGRILBERG, 2005, p. 115-116). Táticas que apontam para a possibilidade de “novos usos ou de novos atos expressivos” (JOSGRILBERG, 2005).

Não são, os computadores e a conexão à internet, diretamente responsáveis pelas formas expressivas e inovadoras que possam surgir numa experiência local de inclusão digital. Determinados processos necessitam de um maior tempo de realização ou do uso de outras formas de tecnologias em conjunto com outras perspectivas socioculturais. Ana Maria M. A. Lima (2005) realizou uma pesquisa-ação em sobre o protagonismo juvenil no contexto da inclusão digital em dois “centros de tecnologia comunitária”: o Laboratório Social Juventude Interativa e o telecentro Padre Joseph Alan Black, situados no bairro Jardim Antártica, na Zona Norte de São Paulo. A pesquisa desenvolve uma passagem da visão de inclusão digital como elemento descontextualizado da realidade local para agregar a proposta tecnológica aos processos de inclusão social. Identifica que as oficinas puderam aprimorar certos aspectos no uso das tecnologias digitais, mas evidencia que o pouco tempo disponível para usar as tecnologias e o analfabetismo são alguns dos responsáveis pela manutenção da brecha tecnológica entre os jovens do projeto desenvolvido. Evidencia que as tecnologias audiovisuais foram um aspecto importante para compensar a dificuldade de produção escrita dos jovens durante o processo.

Esta dificuldade para ler e escrever também fez com que alguns jovens tivessem maiores dificuldades para usar o computador, sendo necessária a utilização de outras tecnologias, tais como o uso da câmera digital, gravador e filmadora, para que eles pudessem desenvolver ideias utilizando as tecnologias digitais (LIMA, 2005, p. 97).

Quando falam de “aprendizagem” em relação aos telecentros, necessariamente as pessoas não estão afirmando que melhoraram seu desempenho para leitura ou escrita a partir do envolvimento com o computador e a internet em sua rotina. Em um levantamento da Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS), realizado para o Projeto Telecentros da Prefeitura de São Paulo com o intuito de fazer “uma leitura da apropriação social dos telecentros comunitários da cidade de São Paulo”, o tema “aprendizagem” foi o mais presente em uma questão aberta (*O que mudou na sua vida com o telecentro?*), com 33,32% das respostas (RITS, 2004, p. 37). O interessante é que as falas selecionadas pelos pesquisadores para demonstrar o *sentido de aprendizagem* demonstram esse aprender como uma descoberta do computador, como ação de desbravá-lo, de descobri-lo. As falas não fizeram relação com o ato de “ler” ou “escrever” mais, ou melhor, com a chegada do computador:

“Eu aprendo um pouco a mexer no computador.”

“No momento mudou bastante, porque eu aprendi muita coisa sobre o computador.”

“Bom, agora não acho o computador um bicho de sete cabeças. Sempre achei que fosse complicado e percebi que não é.” (RITS, 2004, p. 51)

De um universo de 83 telecentros municipais existentes na época, foram selecionados 10 para o levantamento. Os critérios foram estabelecidos pela RITS e pela Coordenadoria do Governo Eletrônico da Cidade de São Paulo. Entre eles, vale destacar alguns: a existência de um comitê gestor e o telecentro estar funcionando há mais de um ano, além de ter oferecido oficinas e capacitações para o público local (RITS, 2004, p. 7). Vale ressaltar que a existência de um conselho gestor em que participam membros da comunidade; a presença de um monitor que acompanha as rotinas de acesso à internet, oferece cursos de introdução e aperfeiçoamento são alguns dos aspectos que diferenciam um telecentro de uma *lan house*. E produzem distinções de ambiências midiático-comunicacionais (LACERDA, 2008; RIFIOTIS et al., 2010). Queremos aprofundar mais estes aspectos na pesquisa em Natal-RN.

Uma limitação conceitual da proposta da RITS (2004), em nossa análise, é a permanência do tratamento dos internautas como “usuários”. O próprio relatório, nas conclusões, admite esse limite, mas sem nenhuma crítica: “As pessoas que freqüentam os telecentros da Prefeitura de São Paulo são chamadas de ‘usuários’. Hoje o termo é adequado, mas pode vir a ser outro” (RITS, 2004, p. 42). Como percebemos no conjunto dos textos trabalhados aqui, essa classificação de “usuário” permeia a maioria das investigações (BENJAMIN, 2001; ASSUMPCÃO, 2001; GUARNIERI, 2003; MONJE, 2003; GUIMARÃES, 2003; BECKER, 2005), embora carregue sentidos correspondentes a uma visão mercadológica e funcional de comunicação, focada no direito ao acesso, mas não no sentido de um bem próprio da comunidade. Os cidadãos são tratados como usuários mesmo entre as investigações que se enunciam como uma abordagem crítica, interpretativa, participativa ou cidadã dos processos de inclusão digital (ASSUMPCÃO, 2001; GUARNIERI, 2003; MONJE, 2003; GUIMARÃES, 2003). É o caso de uma exaustiva pesquisa sobre “técnica, política e exercício da cidadania nos bairros de Curitiba e São Paulo” produzida como tese de doutorado por Maria Lúcia Becker (2005), em que entrevista 53 pessoas em Curitiba e 39 em São Paulo, escolhidas criteriosamente numa mostra a partir da representatividade geográfica e da condição social dos bairros atendidos pelos telecentros. A pesquisadora trabalha com a análise de conteúdo dos depoimentos dos entrevistados, a partir das mediações de “periferia” e “trabalho” como relevantes “na percepção – do computador, da Internet e do telecentro – e no processo de inserção dos indivíduos na rede, com desdobramentos na sua relação com a cidade e com o exercício da cidadania” (BECKER,

2005, p. 96), mas afirma não considerar seu trabalho propriamente um estudo de recepção por dois aspectos:

[...] por princípio, o **usuário** de internet se caracteriza não como receptor (passivo ou ativo), mas como parte de uma rede onde inter-relações em diferentes níveis, modalidades e graus de intensidade se desenvolvem simultaneamente... [...]

Em segundo lugar, porque a criação da condição de “**usuário** de internet” por si só implica uma mudança nos termos da discussão do processo de comunicação dentro da bipolaridade emissor-receptor, dado que todo receptor torna-se claramente emissor e vice-versa (BECKER, 2005, p. 95) (grifo nosso).

Maria Lúcia Becker apresenta uma noção complexa para a ação do sujeito que navega na internet a partir dos telecentros e, é importante dizer, não admite que isso signifique o fim da assimetria entre produção e recepção dos produtos midiáticos nem a redefinição de papéis de emissor e receptor. Não obstante, adota o conceito de “usuário” em todo o seu trabalho. Ao realizar pesquisas com pessoas que fazem uso dos telecentros, nos aproximamos da visão de André Lemos, compreendendo-os como “sujeitos produtores” em processos assimétricos de comunicação e informação, pois “devemos superar a perspectiva do uso correto ou não das máquinas de comunicação, marcados para sempre pelo estigma do consumidor passivo e envolvido por uma rede de estratégias dos produtores. Devemos vê-lo como agente” (LEMOS, 2004, p. 180). É preciso ver as pessoas não mais se limitam a navegar na internet, como na primeira geração da rede mundial de computadores. As pessoas se enxergam como atuantes no processo, e não somente como beneficiário, pois interagem por e-mail, escrevem recados no Orkut ou trocam mensagens pelo MSN (LACERDA, 2008) e, agora, pelo Facebook ou Twitter. Fazem comentários em blogs, páginas do Youtube e outras redes sociais. E isso também nos ajuda a pensá-los como *sujeitos*, mas não no sentido clássico cartesiano, que incorreria no risco de cair no individualismo. Estamos mais próximos da perspectiva de Bourdieu, que na noção de *habitus*, desenvolve o conceito de *agente*, na qual “percebe-se que o sujeito não é o *ego* instantâneo de uma espécie de *cogito* singular, mas o traço individual de toda uma história coletiva” (BOURDIEU, 2004, p. 131-132). Pois se podemos ter no *ato de ler* uma *atividade criadora* (DE CERTEAU, 2000, p. 262), uma vez que *toda leitura modifica o seu objeto* (DE CERTEAU, 2000, p. 264), saímos de uma *leitura* da tela da televisão para uma *leitura* do ambiente digital em rede, que possibilita ao leitor traçar sua própria escrita na tela (SCOLARI, 2004; PISCITELLI, 2005).

## 5. Considerações finais

Os diferentes olhares e perspectivas aqui abordados sobre projetos de telecentros e inclusão digital reconhecem a centralidade da mediação tecnológica na contemporaneidade, muitas vezes resvalando, ou mesmo caindo, num discurso tecnodeterminista, de fundo militante, uma vez que muitos dos pesquisadores também são responsáveis pelos próprios projetos que são objeto de estudo. Em vista disso, não se percebe, muitas vezes, uma instrumentalização da cidadania no escopo dos projetos investigados. Também fica evidente que a discussão da “inclusão digital” precisa estar articulada com outras experiências de cidadania vividas nas comunidades. É preciso observar também as diferenças entre os sujeitos que concebem os projetos e os sujeitos que usufruem e se apropriam dos espaços de inclusão digital. Para nossa investigação atual, procuraremos problematizar o tensionamento ou a articulação entre o “uso livre” e o “uso dirigido” dos espaços de inclusão digital e suas consequências para os processos de cidadania comunicativa.

Se no caso dos telecentros de acesso público gratuito, as diferenças de concepção política, tecnológica e cultural produzem distinções razoáveis. Essas condições aliadas aos diferentes contextos de implantação tornam ainda mais complexo o fenômeno para a cidadania, tendo em vista os dispositivos de controle e de vigilância, muitas vezes sob a ideia de “navegação segura”, e os tipos e concepções de software e hardware. Em Natal-RN, por exemplo, é significativo que o projeto de inclusão digital esteja submetido à Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social, enquanto que em outras cidades, esteja articulado com secretarias de educação ou cultura. A experiência da Argentina, dos CTCs, demonstra a necessidade de contextualizarmos as investigações sobre inclusão digital numa dimensão regional e global de políticas sociais, culturais e econômicas.

Por fim, a busca por uma nova conceituação do sujeito que se apropria do telecentro, em seus diferentes, astuciosos e criativos usos, da corrente noção de “usuário” para uma noção de “agente” é um dos desafios a que nos propomos na continuidade da investigação sobre pesquisas focadas em telecentros públicos gratuitos, articulada ao mesmo movimento de pesquisa-da-pesquisa que será realizado sobre investigações que abordem as *lan houses*.

## Referências

ASSUMPÇÃO, Rodrigo O. D’Avila. **Além da inclusão digital**: o projeto sampa.org. 155f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - USP, Escola de Comunicação e Artes, São Paulo, 2001.

- BECKER, Maria L. **A periferia na cibercultura: técnica, política e exercício da cidadania nos bairros de Curitiba e São Paulo**. 407f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação)- USP, Escola de Comunicação e Artes, São Paulo, 2005.
- BENJAMIN, Peter. Telecenters in South África. **The Journal of Development Communication**, Asian Institute for Development Communication, Kuala Lumpur, v. 12, n. 2, 6 p. dec., 2001. Disponível em: <<http://ip.cals.cornell.edu/commdev/documents/jdc-benjamin.doc>>. Acesso em 15 de out 2010.
- BONIN, Jian. Nos bastidores da pesquisa: a instância metodológica experienciada nos fazeres e nas processualidades de construção de um projeto. In: MALDONADO, Efendy et al. **Metodologias de pesquisa em comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2006, p. 21-40.
- BOURDIEU, Pierre. **Coisas ditas**. São Paulo: Brasiliense, 2004.
- CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano: Artes de fazer**. 5.ed. , Petrópolis: Vozes, 2000.
- GUARNIERI, Fernando. A experiência do Acesso São Paulo. In: SILVEIRA, Sérgio A.; CASSINO, João (orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003, p. 219-233.
- GUIMARÃES, Thiago. Do analógico ao digital: uma avaliação ds experiências e perspectivas dos telecentros em São Paulo. In: SILVEIRA, Sérgio A.; CASSINO, João (orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003, p. 237-254.
- JOSGRILBERG, Fábio B. Estratégias de inclusão digital e táticas cotidianas: o caso Acesso São Paulo. In: MARQUES DE MELO, José et al. **Sociedade do conhecimento: aportes latino-americanos**. S. Bernardo do Campo: Umesp, 2005, p. 113-129.
- LACERDA, Juciano S. **Ambiências comunicacionais e vivências midiáticas digitais**. 291 f. Tese de Doutorado. UNISINOS, PPGCOM, São Leopoldo: UNISINOS, 2008.
- LACERDA, Juciano S. **Conversações digitais em telecentros comunitários**: Faróis do Saber e Paranavegar. In: XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - INTERCOM 2010 – Anais. Caxias do Sul: INTERCOM/Aldatech, 2010, v1. p 1-15.
- LACERDA, Juciano de Sousa. Políticas de telecentros de acesso público gratuito e sociedade da informação: modelos em conflito. In: MALDONADO, A. E.; FRAGOSO, S. D. (Org.). **Internet na América Latina**. 1 ed. Porto Alegre: Sulina, 2009, v. , p. 169-190.
- LACERDA, Juciano S. **Los usos y procesos de la comunicación en los Puntos Ómnia del distrito Ciutat Vella (Barcelona)**. (mimeo.) Brasília: CAPES, 2006, 28p.
- LEMONS, André. Apropriação, desvio e despesa na cibercultura. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. **A genealogia do virtual**. Porto Alegre: Sulina, 2004, p. 171-189.
- LIMA, Ana Maria Moraes de Albuquerque. **Inclusão digital e protagonismo juvenil: um estudo em dois centros de tecnologia comunitária**. 156 f. Dissertação de Mestrado (pdf). São Paulo: PUC, Mestrado em Educação, 2005.
- MIÉGE, Bernard. **A sociedade tecida pela comunicação**. São Paulo: Paulus, 2009.
- MONJE, Daniela Inés. **Políticas de telecomunicaciones aplicadas en la República Argentina durante la década del 90**. El caso de los Centros Tecnológicos Comunitarios. 174f. Dissertação. Maestría en Comunicación y Cultura Contemporánea, CEA, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 2003.
- OLIVA, Rafael. Acesso São Paulo: promovendo a inclusão digital. **Instituto para a Conectividade nas Américas (ICA)**. São Paulo, Março de 2003, (pdf). Disponível em: <[http://www.idrc.ca/es/ev-106951-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-106951-201-1-DO_TOPIC.html)>. Acesso em 17 de out de 2010.
- PISCITELLI, Alejandro. **Internet, la imprenta del siglo XXI**. Barcelona: Gedisa, 2005.
- RIFIOTIS, Theóphilos; MÁXIMO, Elisa M.; CRUZ, Fernanda G.; LACERDA, Juciano S. **Estudo etnográfico das formas de apropriação dos centros públicos de acesso pago à Internet**. (Relatório de Pesquisa). CNPq, 2010.
- RITS, Rede de Informações para o Terceiro Setor. Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo: um levantamento social. **Observatório de Políticas Públicas de Infoinclusão**, Setembro de 2004, p. 27. Disponível

em: <[http://gizmo.rits.org.br/apc-aa-infoinclusao/infoinclusao/politicas\\_publicas\\_conteudo.shtml?x=554](http://gizmo.rits.org.br/apc-aa-infoinclusao/infoinclusao/politicas_publicas_conteudo.shtml?x=554)>. Acesso em 25 mai 2010.

ROBINSON, Scott S. Telecentro en México: desafios y posibilidad”. In: FINQUELEVICH, Susana (org.). **Ciudadanos, a la Red!**. Buenos Aires: Ciccus-La Crujia, 2000, p. 117-136.

ROMAN, Raul; BLATTMAN, Christopher. Research for telecenter development: obstacles and opportunities. **The Journal of Development Communication**, Asian Institute for Development Communication, Kuala Lumpur, v. 12, n. 2, 12 p., dec., 2001. Disponível em: <<http://ip.cals.cornell.edu/commdev/documents/jdc-roman.doc>>. Acesso em 15 de out 2010.

SCOLARI, Carlos. **Hacer clic**. Barcelona: Gedisa, 2004.

SILVA, Anieres Barbosa e GOMES, Rita de Cássia da Conceição. Dinâmica e organização do espaço metropolitano de Natal/RN: uma leitura a partir do setor terciário. **IX Colóquio Internacional de Geocrítica**, Porto Alegre, UFRGS, 28 de maio - 1 de junho de 2007. 11 páginas. Disponível em [<http://cchla.ufrn.br/rmnatal/artigo/artigo15.htm>].

SILVEIRA, Sérgio A.; CASSINO, João (orgs.). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**. São Paulo: Senac, 2006.