



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTONIO MARIZ
CURSO DE LICENCIATURA EM COMPUTAÇÃO**

JÚLIO LOURENÇO DE SOUSA FILHO

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO FERRAMENTA
DE APOIO NO PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL**

**PATOS – PB
2011**

JÚLIO LOURENÇO DE SOUSA FILHO

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO FERRAMENTA
DE APOIO NO PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Computação da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Licenciado em Computação.

Orientador (a): Prof.^a Msc. Ana Carolina Costa de Oliveira

PATOS – PB
2011

S725t SOUSA FILHO, Júlio Lourenço de

Telecentros comunitários como ferramenta de apoio no processo de inclusão digital
/Júlio Lourenço de Sousa Filho -Patos: UEPB, 2011.
28 f.

- Artigo (TRABALHO de Conclusão de Curso -
(TCC) - Universidade Estadual da Paraíba.
Orientadora: Prof^ª. Ana Carolina Costa de Oliveira

1. Informática 2. Informática na educação I. Título II.
Oliveira, Ana Carolina Costa de

CDD 004

JÚLIO LOURENÇO DE SOUSA FILHO

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO
FERRAMENTA DE APOIO NO PROCESSO DE
INCLUSÃO DIGITAL**

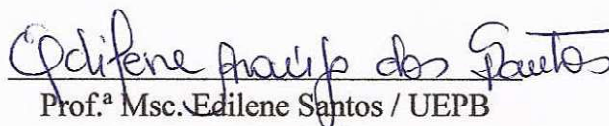
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Licenciatura em
Computação da Universidade Estadual
da Paraíba, em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Licenciado em
Computação.

Aprovada em 16/11/2011



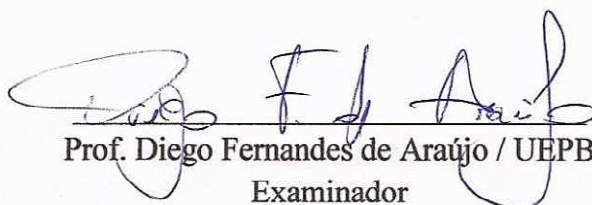
Prof.^a Msc. Ana Carolina Costa de Oliveira / UEPB

Orientadora



Prof.^a Msc. Edilene Santos / UEPB

Examinadora



Prof. Diego Fernandes de Araújo / UEPB

Examinador

Dedico este trabalho aos meus pais que me deram todo apoio nessa difícil jornada da vida, aos meus amigos que sempre se fizeram presentes nos momentos de dificuldades e aos meus professores que me ensinaram o quão valioso é a aquisição de conhecimento. Obrigada por tudo!

*A educação é um processo social, é desenvolvimento.
Não é a preparação para a vida, é a própria vida.*

John Dewey

TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO FERRAMENTA DE APOIO NO PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL

RESUMO

Diante das necessidades impostas pela nova sociedade da informação e da constante presença das tecnologias no cotidiano das comunidades, tem-se presenciado o surgimento de uma nova classe de cidadãos considerados digitalmente excluídos e, na tentativa de combater essa exclusão, várias organizações, sejam elas governamentais ou por parte da iniciativa privada, investem no sentido de disponibilizar centros de acesso às TICs. Com o intuito de conhecer a atuação desses centros de inclusão é que este trabalho propôs como objetivo geral analisar o papel dos telecentros comunitários como ferramenta de apoio no processo de inclusão digital da cidade de Itaporanga – PB – Brasil, sendo que para realização do estudo fez-se uso de uma pesquisa quantitativa do tipo descritiva, para a qual foi gerado um questionário e aplicado entre os usuários dos telecentros da referida cidade. Após o levantamento de informações, realizado nos telecentros, e a análise dos dados, coletados a partir dos questionários aplicados, verificou-se que apenas uma parcela reduzida da população itaporanguense utiliza os recursos tecnológicos presentes nesses ambientes de inclusão, entretanto, entre os frequentadores, pôde-se observar que esses centros têm cumprido suas tarefas básicas, que é a disponibilização de acesso grátis as TICs, no entanto, deixa a desejar no que diz respeito à preparação dos usuários para lidarem de forma eficiente com as novas tecnologias, não apenas usando esses equipamentos, mas se apropriando de todas as possibilidades neles contidas.

Palavras-chave: Telecentros Comunitários. Inclusão Digital. Processo de Inclusão.

ABSTRACT

TELECENTERS COMMUNITY SUPPORT AS A TOOL IN THE PROCESS OF DIGITAL INCLUSION

Faced with needs imposed by the new information society and the constant presence of technology in daily of communities, has seen the emergence of a new citizens of class considered digitally excluded, and in attempt of combat this exclusion, many organizations, whether governmental or by the private sector, invest in order to provide access centers TIC. In order to know the work of these centers include proposed that this work aimed at analyze the role of community telecenters as a support tool in the process of digital inclusion Itaporanga City / PB / Brazil, and for the study made if using a quantitative descriptive of the type for which a questionnaire was generated and applied between users of the telecenters of that city. After survey of information, realized in telecenters, and analysis of data collected from the applied questionnaires, it was found that only a small proportion of the population itaporanguense uses the technology resources present in these environments of inclusion, however, among attend, it could noted that these centers have completed their tasks, which is the provision of free access, however it is lacking in regard to the preparation of their users to deal of way effectively with new technologies, not just using this equipment, but appropriating all the possibilities contained therein.

Keywords: *Community Telecenters. Digital Inclusion. Inclusion Process.*

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Cálculo para obtenção da amostra.....	16
FIGURA 2 – Sexo dos usuários dos telecentros comunitários.....	17
FIGURA 3 – Ocupação dos usuários dos telecentros.....	17
FIGURA 4 – Faixa etária dos usuários dos telecentros comunitários.....	18
FIGURA 5 – Nível de escolaridade.....	18
FIGURA 6 – Renda bruta familiar	18
FIGURA 7 – Motivação para uso do telecentro	19
FIGURA 8 – Horas de acessos semanais	19
FIGURA 9 – Locais de acesso à <i>Internet</i> fora do telecentro.....	20
FIGURA 10 – Atividades desenvolvidas nos telecentros	21
FIGURA 11 – Tipos de páginas acessadas nos telecentros.....	21
FIGURA 12 – Redes sociais onde postam informações	22

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Categorias predominantes de telecentros	10
QUADRO 2 – Formas de inclusão digital.....	13
QUADRO 3 – Passos para inclusão digital	14

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
2 EIXO TEMÁTICO	10
2.1 Telecentros.....	10
2.2 Inclusão digital	11
2.3 Processo de inclusão digital.....	12
3 REFERENCIAL METODOLÓGICO	15
4 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA	17
4.1 Perfil dos usuários dos telecentros.....	17
4.2 Telecentros x inclusão digital	19
4.3 Telecentros e o processo de inclusão digital e social	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24
APÊNDICE	25

INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, denominada “sociedade da informação” ou “sociedade do conhecimento”, tem-se observado a presença cada vez mais constante dos computadores e da *internet* em todos os segmentos da vida em sociedade, seja como meio de trabalho, entretenimento, pesquisa, educação, relacionamento ou em uma de suas várias possibilidades de uso.

Essa nova era da informação requer indivíduos criativos, dotados de uma capacidade avaliativa que os tornem aptos a criticar construtivamente, pensar, aprender sobre aprender, trabalhar em grupo, interagir de forma harmoniosa com os meios digitais, além de conhecer seus próprios potenciais. Um indivíduo que, atento às mudanças da sociedade, é capaz de se adaptar, melhorar e depurar suas ideias e ações (VALENTE, *s.d*).

Entretanto, essa sociedade do conhecimento, que apresenta um ambiente globalizado baseado em comunicação, informação e aprendizagem, em que a aquisição de informações está cada vez mais focada no acesso aos meios computacionais, principalmente no acesso à *internet*, tem gerado um novo tipo de exclusão, a denominada exclusão digital (SCHWARZELMÜLLER, 2005).

Na tentativa de minimizar as desigualdades oriundas dessa sociedade da informação, principalmente no tocante às desigualdades de acesso aos meios digitais pelos moradores das comunidades mais carentes, diversas instituições, sejam elas federais, estaduais, municipais, ONGs e até mesmo da iniciativa privada, têm investido na implantação dos chamados telecentros comunitários, agindo esses, segundo Laipelt [*et al.*] (2006), como promotores de acesso à informação e comunicação.

Tendo em vista o papel dos telecentros comunitários em atuar como um promotor da inclusão digital, acredita-se que tal objetivo pode ser alcançado através da democratização do acesso as tecnologias de informação e comunicação, permitindo que os cidadãos marginalizados obtenham os conhecimentos básicos e necessários para manusearem essas novas ferramentas e que possam se desenvolver de forma plena como cidadãos incluídos em todos os segmentos da sociedade (MANCILLA [*et al.*], 2009).

Diante dos relatos da importância dos telecentros comunitários para o desenvolvimento de uma comunidade e partindo do pressuposto descrito por Jensen [*et al.*] (2001) quando afirma que um indicador importante do sucesso de qualquer telecentro é o seu relacionamento, o grau de utilidade, o quanto esse ambiente se torna parte integrante do grupo social em que serve, deve-se identificar como vem sendo a atuação desses centros em favor do desenvolvimento cultural, social, e principalmente, digital no âmbito da comunidade na qual está inserido.

Junto com o processo de implantação dos telecentros surgem as oportunidades de indivíduos, antes marginalizados ou excluídos digitalmente, se inserirem nessa nova sociedade da informação como cidadãos atuantes e dotados dos conhecimentos e habilidades necessários para exercerem de forma plena sua atuação no meio social (FERRO e MAGNONI, 2009).

Há inúmeras afirmações que relatam a importância dos telecentros comunitários para o desenvolvimento digital dos moradores de uma região, entretanto, torna-se indispensável uma investigação mais detalhada que possa confirmar na prática se realmente esses centros estão cumprindo a sua função social para as quais foram implantados.

Na tentativa de avaliar a atuação desses ambientes de inclusão frente às comunidades nas quais estão inseridos, esta investigação tem como objetivo geral analisar o papel dos telecentros comunitários como ferramenta de apoio no processo de inclusão digital da cidade de Itaporanga - PB - Brasil.

2 EIXO TEMÁTICO

Nesta seção, serão apresentadas algumas abordagens teóricas que vão servir de base para se alcançar os objetivos propostos neste artigo, destacando-se como temas principais os telecentros, a inclusão e a exclusão digital, além de vários pontos relacionados ao processo de inclusão.

2.1. TELECENTROS

Diante de tantos meios de informação/comunicação e de tantos ambientes que proporcionam acesso a esses recursos, fica difícil apresentar uma definição precisa do que são telecentros.

Para UNESCO (2008) um telecentro é um centro de acesso público onde são oferecidos serviços de comunicação e se utiliza das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs, para satisfazer as necessidades da comunidade. Entende por essa definição que telecentro é qualquer ambiente de acesso público que disponha de serviços de informação/comunicação e esses sirvam como meios de satisfazer, tecnologicamente, as necessidades da comunidade.

Não se pode considerar um telecentro apenas como um ambiente de acesso às tecnologias, e sim como um espaço público que disponibiliza acesso e uso de informações através das Tecnologias de Informação e Comunicação, tendo como finalidade a capacitação dos indivíduos de uma sociedade, reduzir as desigualdades econômicas e sociais, e promover a cidadania (BARRETO [*et al.*], 2008).

Com o exposto, julga-se que a essência das atividades desenvolvidas nos telecentros não estão relacionadas apenas ao oferecimento do acesso às TICs, ainda que essa seja a preocupação fundamental, mas em promover um uso adequado dessas ferramentas de forma que possa capacitar seus usuários para a exploração das potencialidades das tecnologias presentes no seu meio social (LAIPELT [*et al.*], 2003).

Ainda segundo os autores anteriormente mencionados, os telecentros podem ser caracterizados de acordo com o tipo de atividades e de serviços que desenvolvem ou pela forma como são administrados, entretanto, para melhor análise, dividiram esses centros em três categorias predominantes, capazes de englobar todos os tipos de telecentros. No Quadro 1 é possível observar os três grandes grupos definidos pelos autores.

GRUPOS DE TELECENTROS	DEFINIÇÃO
Telecentros Comerciais	São desenvolvidos e administrados por instituições privadas e proporcionam acesso público às TICs mediante o pagamento de uma tarifa (LAIPELT; PEREIRA; MOURA; CAREGNATO, 2003).
Telecentros Cívicos	São os presentes nas bibliotecas públicas, escolas, universidades, organizações comunitárias e outras instituições cívicas, e que o eixo principal de trabalho nessas organizações não é a atividade do telecentro como o tal, já que esse é oferecido ao público como complemento a seus outros serviços culturais, educativos e recreativos (GÓMEZ; HUNT; LAMOUREUX, 1999).
Telecentros Comunitários	São iniciativas que proporcionam acesso público às TICs, sobretudo a internet, garantindo acesso universal para captação, geração, prospecção e distribuição do conhecimento, servindo para facilitar, desenvolver e estimular a participação cidadã na comunidade (LAIPELT; PEREIRA; MOURA; CAREGNATO, 2003).

Quadro 1: Categorias predominantes de telecentros.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

De posse do conhecimento das categorias de telecentros, definidas por Laipelt [*et al.*] (2003), afirma-se que o telecentro ou uma de suas várias denominações, surge como uma iniciativa de baixo custo capaz de disponibilizar acesso e uso de informações, através das TICs, em comunidades de menor potencial aquisitivo (BARRETO [*et al.*], 2008).

Tendo em vista os argumentos apresentados, destaca-se que, por ser um espaço cidadão que viabiliza o acesso e uso de uma das modalidades de informação e comunicação, que é a *internet*, o telecentro constitui-se em um ambiente não só de inclusão digital como também de inclusão social, atuando, portanto, como um promotor de igualdade social (PACHECO, 2011).

A principal atuação que se busca de um telecentro, enquanto espaço disponibilizador de informações e oportunidades, não é simplesmente proporcionar o acesso às TICs, mas sim promover a inserção dos indivíduos na sociedade, através do estímulo à alfabetização, da produção cultural e da geração de emprego e renda (PEREIRA, 2004).

Por se tratarem de núcleos capazes de gerar a fácil aquisição de informações pelos grupos mais carentes, o uso dos telecentros permitirá não só aos alunos, mas a toda comunidade, superar as deficiências da falta de informação e comunicação (PACHECO, 2011).

Tendo em vista o quão importante se torna a presença de um telecentro em uma comunidade, Jensen [*et al.*] (2001) julga que um indicador importante do sucesso de qualquer telecentro é o relacionamento, o grau de utilidade, o quanto se torna parte integrante do grupo social em que serve. Portanto, prestando grandes contribuições ou até mesmo se tornando indispensável para o desenvolvimento cultural, social, e principalmente, digital da comunidade na qual está inserido.

Em virtude do que foi mencionado e seguindo as categorias de telecentros definidas por Laipelt [*et al.*] (2003), neste artigo serão analisados os telecentros comunitários. Na sequência discutem-se algumas abordagens e conceitos sobre a inclusão digital, bem como do seu oposto.

2.2. INCLUSÃO DIGITAL

Com o avanço cada vez mais constante dos recursos tecnológicos e com a crescente produção/distribuição de informação sob meios digitais, viu-se surgir nos últimos anos, e a cada dia mais expressivamente, a necessidade de se ter cidadãos cada vez mais capacitados, e os que não se preparam ou não conseguem acompanhar as exigências dessa sociedade do conhecimento acabam por ficar excluídos (SILVA; PESTANA, *s.d.*).

Para se argumentar a respeito de inclusão digital é de fundamental importância, antes de qualquer coisa, ter em consciência o que essa expressão significa. Para Lemos [*et al.*] (2005) o termo inclusão digital engloba uma série de significados, que vão desde estudos na área de psicologia até pesquisas nas áreas sociais, demonstrando as desigualdades de renda e sexo.

De acordo com a UNESCO (2008) inclusão digital significa possibilitar acesso à rede mundial de computadores, promovendo o desenvolvimento das pessoas por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação.

Assim sendo, inclusão digital não deve ser encarada apenas como um modelo de ensino técnico, no qual os alunos aprendem a usar determinadas ferramentas, *softwares* ou acessar a *internet*, mas como modelo de inclusão, que estimula a compreensão e a transmissão de informações, criando mecanismos para uma maior participação social e cultural dos indivíduos (LEMOS [*et al.*], 2005).

Nessa linha de raciocínio Ferro [*et al.*] (2009) afirma que a inclusão digital promove não só o acesso, como também o uso e a apropriação das novas tecnologias digitais visando

satisfazer as necessidades das comunidades, gerar conhecimentos e o fortalecimento das capacidades pessoais. Desse modo, não adianta simplesmente ter acesso às TICs, é necessário saber usá-las e, através de uma visão crítica, saber selecionar as informações pertinentes, dentre uma gama de outras disponíveis (PEREIRA, 2004).

Contemplando mais esse tema, Laipelt [*et al.*] (2003) coloca que inclusão digital não se dá apenas através do acesso às TICs, nem tão pouco com o treinamento para fazer uso dessas ferramentas. O referido autor destaca que para garantir a inclusão digital é necessário prover os usuários das tecnologias de habilidades e competências necessárias para que o indivíduo possa, diante de tantas informações presentes na rede, encontrar a informação necessária, avalia-la e reutilizá-la. Não ficando preso, portanto, ao simples uso da ferramenta.

Vale ressaltar que não se pode discutir inclusão digital sem citar o seu oposto, a exclusão digital, uma vez que, seguindo a afirmativa de Lemos [*et al.*] (2005), para toda inclusão, deve existir, em contrapartida, a exclusão e sua consequente superação.

Destacando-se ainda aspectos sobre exclusão digital, Emygdio (*s.d.*) aponta que ela não se dá apenas pela falta de acesso físico aos computadores, acessórios e conexões, como também pela falta de recursos e ferramentas adicionais que permitem um uso mais eficiente e adequado das tecnologias, pois, segundo o referido autor, a inclusão não é proporcionada pelo mero provimento da infraestrutura de acesso e sim por um trabalho de orientação, que apenas começa com a implantação da infraestrutura.

Para Ferro [*et al.*] (2009) as TICs não devem ser pensadas, apenas, como aparatos tecnológicos, pois são mais que isso, devem ser vistas como ferramentas que podem contribuir para minimizar os problemas econômicos e sociais, atuando como alternativa promotora de aprendizagem e conhecimento, sendo assim, capaz de dar oportunidades de ascensão social e financeira, às classes menos favorecidas.

Levando-se em conta a relação entre exclusão social e digital, considera-se que da mesma forma que exclusão digital é vista como consequência da exclusão social, ela por sua vez, contribui de forma atuante para o aumento das desigualdades sociais (FUSER, 2007).

Compartilhando desse pensamento, Ferro [*et al.*] (2009) afirma que a exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital e, em contrapartida, a exclusão digital aprofunda ainda mais a exclusão socioeconômica. Em vista dos aspectos observados pode-se afirmar que a inclusão digital e inclusão social são inseparáveis, atuam uma ao lado da outra crescendo e desenvolvendo-se juntas (EMYGDIO, *s.d.*).

Em face dos argumentos apresentados, Ferro [*et al.*] (2009) ressalta que as ações de inclusão digital devem, em uma perspectiva geral, dar condições e oportunidades aos membros das comunidades carentes, de modo que esses possam atuar como agentes na sociedade da informação, permitindo que as pessoas não sejam apenas consumidoras de informação.

Desse modo considera-se que, uma vez incluídos digitalmente, a reflexão crítica dos membros da sociedade deverá possibilitar a criação de práticas criativas para lidar de maneira eficiente no sentido de reprimir todas as formas de exclusão social (LEMOS, 2005).

Pôde-se observar neste tópico, algumas ideias pertinentes ao tema inclusão digital, bem como sobre o seu avesso, a exclusão digital. Além de afirmativas que comprovam a forte relação entre a inclusão digital e a inclusão social, cultural e até mesmo econômica. Posteriormente, serão apresentadas algumas abordagens acerca do processo de inclusão digital, bem como da forma em que esse processo se desenvolve individualmente e perante a sociedade.

2.3. PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL

Antes de entrar no assunto “processo de inclusão digital” é importante ter em mente o que significam essas palavras isoladamente. Ferreira (2001) considera o processo como uma sucessão de estados, de transformações, em outra definição julga que é a forma pela qual se realiza ou executa alguma coisa.

Quanto à inclusão, como descrita anteriormente, significa o estabelecimento de um processo que visa oferecer formas de satisfação das necessidades relacionadas à qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda e igualdade social, para os indivíduos de uma sociedade que em algum momento encontram-se em situação de desigualdade perante aos outros membros dessa sociedade (PASSERINO; MONTARDO, 2007).

Considerando-se mais em termos de inclusão digital, Rebêlo (2005) afirma que incluir digitalmente não é apenas dotar as pessoas de conhecimento em informática, mas também proporcionar uma melhora nos quadros sociais, uma maior participação comunitária e a formação de uma visão crítica a partir da utilização dos computadores.

Compartilhando dessa ideia, Schwarzelmüller (2005) aponta que o processo de inclusão digital não se dá apenas por meio do acesso as tecnologias, e sim pela forma como essa tecnologia vai ser utilizada para atender as necessidades da sociedade e fortalecer o pensamento crítico, pois o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a sua atuação em favor da promoção social.

Quanto às formas de inclusão digital, Lemos [*et al.*] (2005) destaca que ela se processa de duas maneiras, que vão levar em conta as relações pelas quais os indivíduos adquirem os conhecimentos necessários para se tornarem digitalmente incluídos. No Quadro 2 é possível observar as formas de inclusão descritas pelos autores.

TIPO	DESCRIÇÃO
Inclusão espontânea	É a inclusão que é promovida pelas relações casuais, cotidianas, visto que para satisfazer as necessidades diárias os indivíduos, querendo ou não, são obrigados a usar diversos dispositivos eletrônicos, caixas de banco, <i>smart cards</i> , cartões eletrônicos, celulares, portanto mantendo relações constantes com diversos dispositivos da era da informação (LEMOS [<i>et al.</i>], 2005).
Inclusão induzida	É a forma de inclusão que é promovida através da disponibilização de espaços, projetos ou dinâmicas educacionais, que são criados por iniciativas governamentais, privadas ou comunitárias e que tem como principal objetivo proporcionar a formação, o acesso e a destreza para a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (LEMOS [<i>et al.</i>], 2005).

Quadro 2: Formas de inclusão digital.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

De posse das informações expostas anteriormente, é importante ressaltar que o ponto central do debate sobre inclusão digital não deve ser qual a melhor maneira de trazer as Tecnologias de Informação e Comunicação para as comunidades carentes, mas desenvolver formas para que os moradores dessas comunidades possam tirar o maior proveito possível dessas tecnologias em benefício próprio e da sociedade na qual estão inseridos (FERRO; MAGNONI, 2009).

Considerando-se a forma de inclusão digital induzida definida por Lemos [*et al.*] (2005), julga-se que não basta disponibilizar acesso aos meios e recursos tecnológicos, é preciso oferecer condições para que as pessoas possam utilizar e tirar o maior proveito possível dessas tecnologias (ARAÚJO; GLOTZ, 2009).

Comungando desse pensamento, Rondelli (2003) afirma que são necessários quatro passos para promover a inclusão digital. O Quadro 3 torna possível a visualização dos quatro passos, descritos pelo autor acima referenciado, necessários para promoção da inclusão digital.

PASSOS	DESCRIÇÃO
1º passo	Disponibilizar computadores e equipamentos tecnológicos conectados em rede (RONDELLI, 2003).
2º Passo	As pessoas que serão digitalmente incluídas precisam ter o que fazer com os equipamentos, devem achar uma finalidade em que vão usar de forma concreta esses meios digitais (RONDELLI, 2003).
3º passo	Deve haver uma organização governamental que oriente todo o trabalho, desde a fabricação de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> , até o modo como serão apresentadas essas tecnologias ao usuário final, seja nas escolas ou nos telecentros (RONDELLI, 2003).
4º passo	Proporcionar maior interação entre os usuários das tecnologias. É preciso explorar ao máximo as potencialidades das TICs, possibilitando que os usuários não sejam meros receptores de informações, mas que possam participar de forma mais efetiva na produção e disponibilização de informações (RONDELLI, 2003).

Quadro 3: Passos para inclusão digital.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Portanto, incluir não deve ser apenas dotar os usuários de uma formação técnica para uso dos equipamentos e aplicativos, e sim, um trabalho que vise desenvolver habilidades cognitivas que tornam um indivíduo capaz de transformar informações em conhecimento e utilização em apropriação (LEMOS [*et al.*], 2005).

Levando-se em conta as ações de inclusão digital Schwarzelmüller (2005) julga que, além dos cursos da alfabetização, tais ações devem se desenvolver em torno de três eixos fundamentais:

- Promoção da competência informacional que devem ter início já na escola fundamental ampliando, dessa forma, as oportunidades dos jovens se tornarem incluídos na sociedade da informação;
- Ampliação dos serviços universais para cidadania através da disponibilização de serviços em portais eletrônicos governamentais;
- Desenvolvimento de conteúdos locais fazendo uso de linguagens, expressões, temas, discussões dos problemas regionais, contextualizando de uma forma geral o uso das TICs a realidade do usuário.

Assim, a inclusão digital deve disponibilizar não só o acesso, como também o uso das TICs para suprir as deficiências das comunidades, promovendo a formulação de políticas públicas, criação e disponibilização de informações e o fortalecimento das potencialidades pessoas e grupais (LEMOS [*et al.*], 2005).

Nesta seção, foram apresentados alguns conceitos e informações que tentaram demonstrar, de maneira clara, conhecimentos relacionados ao processo de inclusão digital, bem como ressaltar as relações existentes entre os processos de inclusão digital e social. Procurou-se expor, ainda, as formas pelas quais esse processo se desenvolve e sobre quais eixos devem ser desenvolvidos.

3. REFERENCIAL METODOLÓGICO

Tendo em vista a iniciativa de várias organizações, sejam Federais, Estaduais, Municipais, ONGs e até mesmo pela iniciativa privada, em implantar telecentros como forma de promover a inclusão, buscou-se neste estudo, analisar o papel dos telecentros comunitários como ferramenta de apoio no processo de inclusão digital da cidade de Itaporanga - PB - Brasil.

Para a consecução do objetivo geral, anteriormente mencionado, fez-se necessário a realização dos seguintes objetivos específicos:

- Observar o que descrevem os autores acerca dos telecentros comunitários;
- Identificar o perfil dos usuários dos telecentros;
- Coletar informações acerca de como vem sendo a atuação do telecentro em favor da inclusão digital;
- Analisar, a partir dos dados adquiridos, a atuação dos telecentros no processo de desenvolvimento social e digital dos seus usuários;

A efetivação desse estudo teve suas bases fundamentadas numa pesquisa do tipo descritiva, sendo essa, um tipo de pesquisa que objetiva descrever as características de um fenômeno a partir do estabelecimento de relações entre as suas variáveis (SANTOS; CANDELORO, 2006), firmando-se como amostra escolhida, para a realização da pesquisa, a não probabilística e intencional, o que necessariamente levou a um estudo de caso.

Os centros escolhidos para pesquisa foram 02 (dois) telecentros presentes na cidade de Itaporanga, cidade pertencente ao estado da Paraíba – Brasil. A escolha da cidade para realização desse estudo se deu em virtude de ser a cidade natal do pesquisador e pelo seu desejo de analisar qual a influência dos telecentros comunitários, dessa cidade, em favor da promoção de igualdade digital e social.

Inicialmente e com a finalidade de obter maior sucesso na pesquisa, realizou-se um estudo teórico acerca dos telecentros comunitários, inclusão e exclusão digital e sobre os processos que guiam um indivíduo da exclusão à inclusão, bem como das relações existentes entre a inclusão digital e inclusão social.

Para o estágio de coleta de informações fez-se uso de um questionário, contendo 10 (dez) questões, contendo em seu corpo perguntas de investigação do perfil, forma de uso do telecentro e questões no tocante ao processo de inclusão. Ficando o mesmo constituído de alternativas de múltipla escolha, nas quais o questionado pôde escolher uma ou mais opções, contendo ainda uma alternativa de simples escolha (sim ou não) e uma questão aberta em que o questionado podia responder livremente.

A aplicação do questionário deu-se entre os meses de setembro e outubro do ano de 2011, em ambos os telecentros e nos turnos manhã e tarde, ficando o horário noturno, bem como os fins de semana, fora dessa pesquisa por não haver funcionamento dos telecentros nesses horários e dias, respectivamente.

A cidade na qual se desenvolveu a pesquisa fica localizada no sertão paraibano em uma região denominada vale do Piancó, situada a aproximadamente 420 (quatrocentos e vinte) quilômetros da capital do estado paraibano, possuindo, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 2010 (IBGE) 23.192 (vinte e três mil, cento e noventa e dois) habitantes.

De acordo com informações levantadas a partir de dados presentes nos telecentros, o número de acessos mensais, aos centros de inclusão, fica em torno de 600 acessos, dos quais 60% (sessenta por cento) são feitos pelos mesmos usuários, ficando um total de 40% (quarenta por cento), equivalente a 240 pessoas, que são frequentadoras do telecentro, atuando

esse quantitativo como o correspondente ao universo da pesquisa.

Diante do exposto, fez-se uso de um cálculo probabilístico para, de acordo com o universo de estudo, determinar a amostra necessária para o bom provimento da observação e conseqüentemente, a delimitação da quantidade de questionários a serem aplicados. Nesta investigação, considerando-se um erro de 0,10 e 90% de confiabilidade chega-se a ao valor do parâmetro Z que é de 1,645. A fórmula do cálculo estatístico, bem como da sua utilização para delimitação da amostra e a legenda, podem ser visualizadas na Figura 1.

$$n = \frac{(Z^2 * p * q * N)}{(d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{((1,645)^2 * 0,5 * 0,5 * 240)}{((0,10)^2 * (240 - 1) + (1,645)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 53$$

Legenda:			
p = 0,5	q = 1-p = 0,5	d = Erro	p = Estimador de p
q = Estimador de q	n = Tamanho da amostra	N = Tamanho da população	

Figura 1: Cálculo para obtenção da amostra.
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Dos 600 usuários correspondentes ao universo da pesquisa, foram aplicados 53 questionários, número correspondente à amostra necessária para o estudo. Ficando, portanto, constatada a representatividade, e conseqüentemente, a validade da pesquisa realizada.

Posteriormente à obtenção dos questionários, fez-se a tabulação dos dados obtidos, com o auxílio do *Microsoft Excel*, e sucessivamente a análise desses dados, levando-se em conta o propósito do trabalho para o qual a investigação foi realizada.

4. DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

Nesta seção, apresentam-se os dados coletados na pesquisa, bem como sua análise e as relações existentes entre as questões levantadas e os objetivos específicos propostos, buscando-se, ao fim do estudo, alcançar os resultados planejados na formulação do objetivo geral desta pesquisa.

De acordo com o último senso demográfico realizado em 2010, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a cidade na qual se desenvolveu o estudo possui 23.192 (vinte e três mil, cento e noventa e dois) habitantes, sendo que, segundo estimativas realizadas nos telecentros, pouco mais de 1% (um por cento) dos moradores da cidade utilizam, mensalmente, os recursos desses centros de inclusão.

4.1. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS

Seguindo a análise dos dados coletados na pesquisa realizada nos telecentros da cidade de Itaporanga - Paraíba - Brasil, pode-se verificar o perfil dos usuários desses centros, bem como as relações entre o uso dos telecentros e o processo de desenvolvimento digital dos usuários.

De posse dos dados, pode-se constatar que a maioria dos usuários, aproximadamente 56,60%, são do sexo feminino, o que representa uma ligeira vantagem em relação aos acessos por pessoas do sexo masculino. As referidas porcentagens podem ser melhor observadas na Figura 2.

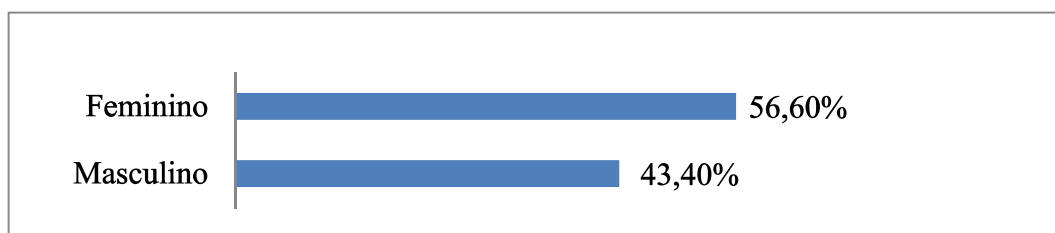


Figura 2: Sexo dos usuários dos telecentros comunitários de Itaporanga – PB/ Brasil.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Conforme se pode verificar na Figura 3, apresentada a seguir, no que se refere à ocupação dos visitantes, verificou-se que, em sua maioria são estudantes, com aproximadamente 77,36% dos indagados, tendo apenas 13,21% respondido que tem alguma ocupação de vínculo empregatício, sendo ainda que 9,43% dos entrevistados não responderam a essa alternativa. Portanto, tornando-se notável a maior utilização dos telecentros por quem está frequentando o ambiente escolar.

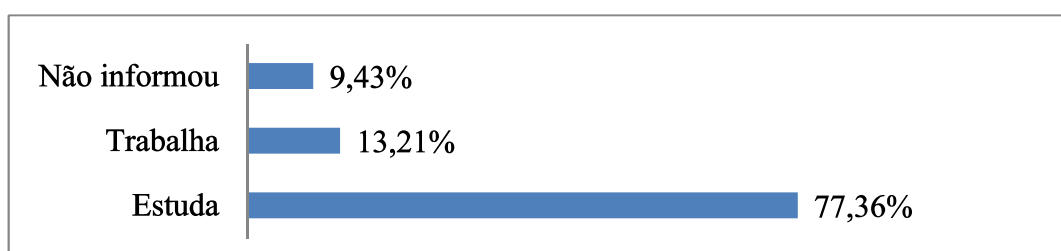


Figura 3: Ocupação dos usuários dos telecentros.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

É possível relacionar ainda, o uso desses centros de inclusão à faixa etária dos seus utilizadores, destacando-se como maiores usuários os visitantes com idades compreendidas

entre 14 e 17 anos, ficando em último lugar, em relação ao acesso, os cidadãos com idades acima dos 21 anos. A Figura 4 expressa o uso dos telecentros levando-se em conta a idade dos seus acessantes.

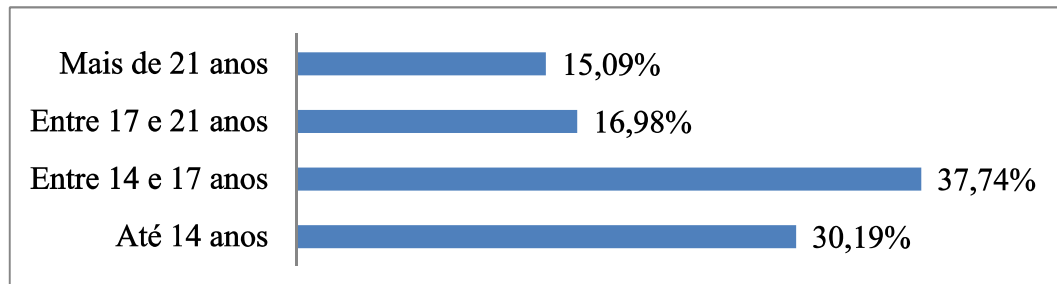


Figura 4: Faixa etária dos usuários dos telecentros comunitários.
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Em relação ao nível de escolaridade dos entrevistados, constatou-se que quase metade (49,06%) está cursando ou concluiu o ensino médio, vindo com uma porcentagem um pouco inferior, os estudantes do ensino fundamental, representando um total de 45,28% dos indagados, não apresentando, nesta pesquisa, usuários sem escolaridade ou com pós-graduação. Os dados completos desse levantamento podem ser visualizados na Figura 5.

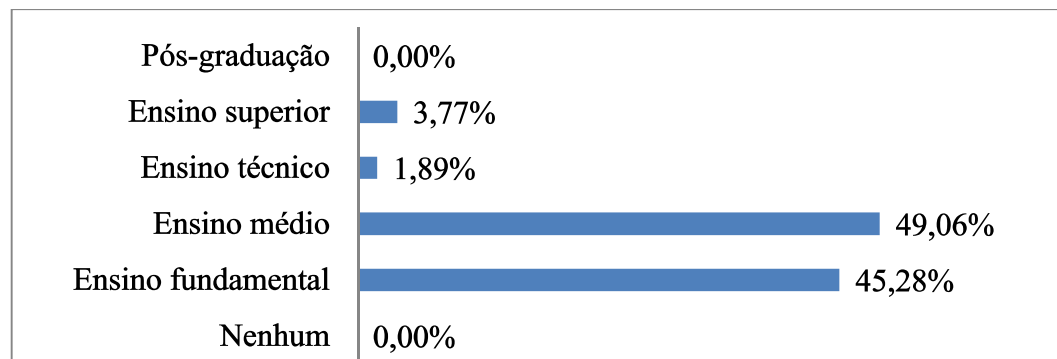


Figura 5: Nível de escolaridade.
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Quando questionados sobre a renda familiar mensal, 26,42% dos indagados não souberam informar, sendo ainda que 9,43% responderam que a renda familiar mensal é inferior a um salário mínimo, estando como maiores acessantes (33,96%), os indivíduos com renda compreendida entre 1 e 2 salários mínimos. Vale destacar que apenas 7,55% dos entrevistados apontaram possuir renda superior a 5 (cinco) salários, demonstrando que os telecentros são ambientes de acesso dominados pelas classes mais carentes. Os resultados completos dessa análise estão expostos na Figura 6.

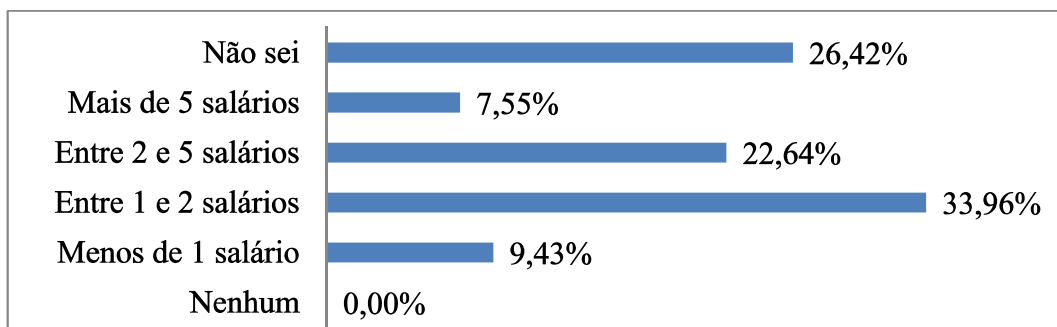


Figura 6: Renda bruta familiar
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

A seguir serão analisadas as variáveis que demonstram as relações existentes entre o uso dos telecentros e a inclusão social, digital e cultural dos moradores da comunidade na qual o telecentro está inserido.

4.2. TELECENTROS X INCLUSÃO DIGITAL

Um bom fator para relacionar a importância dos telecentros para a inclusão digital dos moradores de uma região, é saber o quanto esses proporcionam condições de os cidadãos mais marginalizados ou simplesmente pertencente às classes mais baixas da sociedade terem acesso aos meios tecnológicos e informacionais que norteiam a sociedade da informação.

Inicialmente buscou-se identificar o motivo que levou os usuários dos telecentros a fazerem uso dos meios tecnológicos presentes nesse ambiente. Após a análise dos dados verificou-se que a maior parte dos entrevistados (41,51%), frequentavam esses centros por serem locais de acesso grátis à rede mundial de computadores, tendo ainda um percentual de 13,21% que indicaram que usam este ambiente devido à alta velocidade da Internet. A Figura 7 apresenta graficamente os detalhes desse quesito.

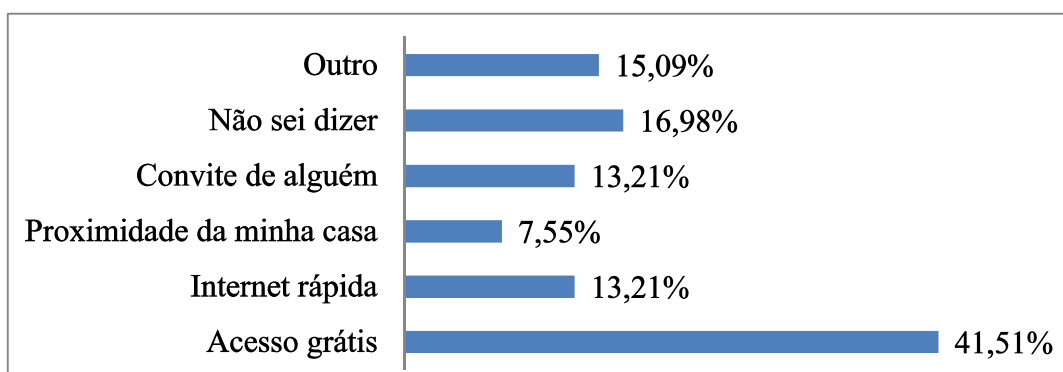


Figura 7: Motivação para uso do telecentro.
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Quando indagados sobre o tempo, contado em horas por semana, que faziam uso dos recursos disponíveis nesse centro, mais da metade, aproximadamente 52,83% dos entrevistados, respondeu que usava entre 1 e 3 horas semanais, sendo que essa porcentagem decaía em razão do aumento da quantidade de horas semanais de acesso, perfazendo um total de 26,42% para os que usavam entre 3 e 5 horas, 15,09% para quem usava entre 5 e 8 horas e apenas 5,66% para os que usavam entre 08 e 11 horas, sendo que nenhum dos entrevistados afirmou frequentar o telecentro por mais de 11 horas semanais. A Figura 8 apresenta os valores percentuais das respostas a essa indagação.

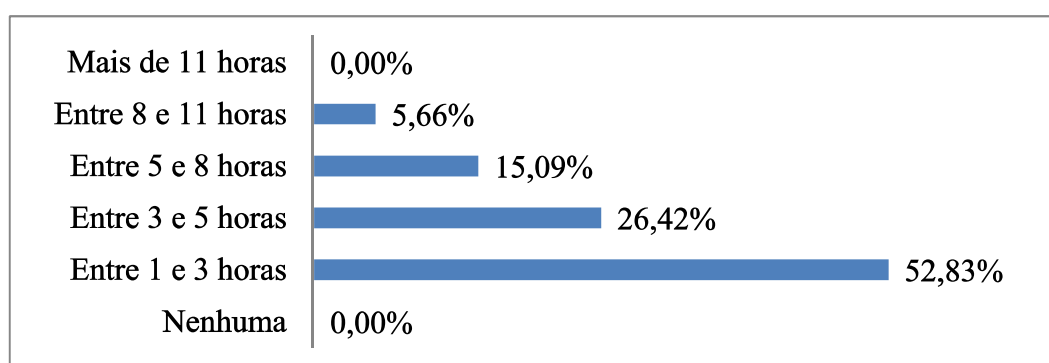


Figura 8: Horas de acessos semanais.
Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Como fator dominante para averiguar a importância desses centros de inclusão, foi imprescindível conhecer em que locais, além dos telecentros, seus usuários acessavam a internet. Os resultados mostram que, quase 80% dos questionados tinham acesso à *internet* fora do telecentro, sendo que esse ambiente atuava como único provedor de acesso para cerca de 20,25% de seus frequentadores, demonstrando que apesar do uso por uma parcela reduzida da população da cidade, entre seus visitantes, o telecentro estava dando oportunidades para que seus visitantes se insiram digitalmente na sociedade da informação. Melhores análises dessa questão podem ser obtidas a partir da Figura 9.

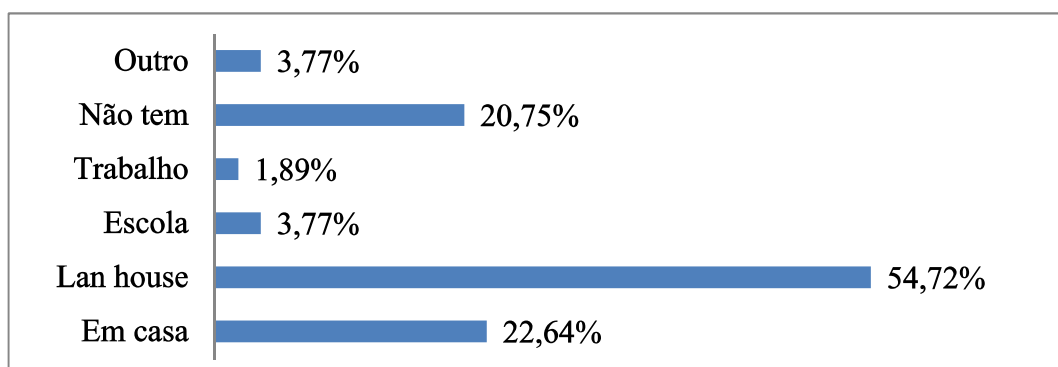


Figura 9: Locais de acesso à *Internet* fora do telecentro.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Com a intenção de verificar de que forma esses ambientes de inclusão podiam melhorar para atrair mais visitantes e/ou servir de forma mais satisfatória para seus frequentadores, fez-se uma indagação de resposta aberta na qual o questionado pôde responder livremente o que mudaria no telecentro para melhorar os serviços oferecidos.

De posse dessas, respostas verificou-se que, entre os resultados pertinentes, destacaram-se a disponibilização de impressoras, acesso liberado para redes sociais (Orkut e msn), oferecer cursos de computação, abrir à noite e nos fins de semana, disponibilizar mais computadores e mudar o sistema operacional, tendo em vista os telecentros usarem um sistema Linux.

Na seção seguinte são apresentados os resultados da pesquisa no que diz respeito à atuação dos telecentros comunitários no processo de inclusão digital dos moradores da comunidade.

4.3. TELECENTROS E O PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL E SOCIAL

Tendo em vista a função dos telecentros comunitários como ambientes promotores de inclusão digital, verificou-se neste estudo, como esse centro tem atuado no processo de inclusão social, cultural e digital dos grupos sociais pertencentes a comunidades sob suas atuações.

Como primeira questão imposta sobre o tema, buscou-se verificar quais as atividades que os usuários desenvolvem no telecentro. Após a análise dos dados, constatou-se que 75,47% dos entrevistados afirmaram que usam esse ambiente para fazer pesquisas na Internet, demonstrando a importância desses centros como meios de busca de informações e conhecimentos.

Em segundo lugar nessa questão, aparecem com porcentagens iguais, os que fazem trabalhos e escrevem textos e os que enviam e recebem mensagens ambos com um percentual de 35,85% dos indagados, firmando-se a ideia da atuação dos telecentros não apenas como disponibilizadores de acesso, mas também como provedores de comunicação e facilitadores da execução dos trabalhos pessoais. Com porcentagens um pouco inferiores surgem os que

usam os telecentros para participar de chats e jogos (24,53%) e os que usam para ler jornais e revistas (26,42%). A Figura 10, criada a partir dos dados dessa questão, apresenta mais informações relevantes ao bom entendimento do estudo.

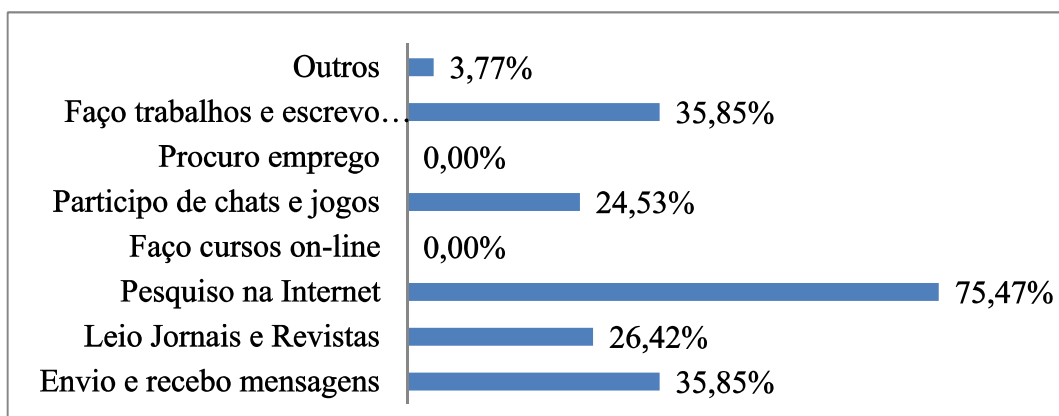


Figura 10: Atividades desenvolvidas nos telecentros.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Questão similar a anterior foi levantada com o propósito de identificar os tipos de páginas acessadas pelos frequentadores dos telecentros, destacando-se como maiores acessadas as páginas de pesquisa, com 77,36% dos acessos e, educação com 43,40%, levando-se a julgar que os usuários desses centros estão mais interessados em buscar informações e conhecimento.

Vale ressaltar ainda, conforme pode-se visualizar na Figura 11, o alto número de usuários que afirmam acessar sites de diversão, que compreendem sítios de jogos, rádios on-line, sites de música, vídeos entre outros, ficando esse quesito com um total de 35,85% das páginas visitadas pelos frequentadores dos telecentros.

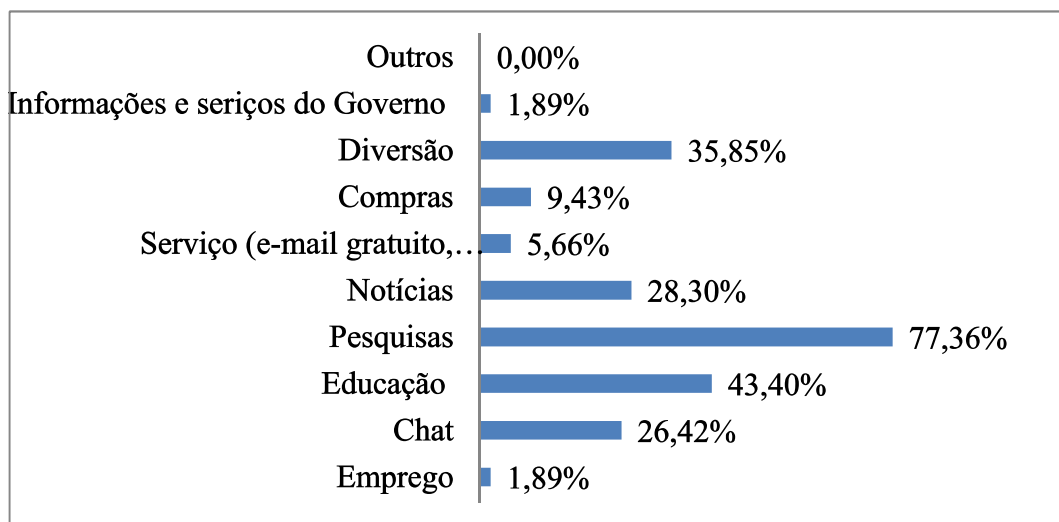


Figura 11: Tipos de páginas acessadas nos telecentros.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Quanto à participação dos indivíduos nas relações de troca de informações e na geração de conhecimento, investigou as atuações como membros geradores e disponibilizadores de informações e conhecimentos, o que acabou demonstrando que mais da metade (56,60%) dos usuários do telecentro não posta informações na rede mundial de computadores, sendo portanto, apenas consumidores de serviços e informações.

Entretanto, existe um grupo de usuários (30,19%) que apontaram usar alguma rede social, a exemplo do *Orkut* e/ou *Facebook*, para postar notícias e informações, no entanto esse processo não é realizado no telecentro, contudo, acabam, de alguma forma, produzindo e compartilhando informações pela Internet. A Figura 12, criada a partir dos resultados dessa indagação, apresenta os detalhes dessa informação.

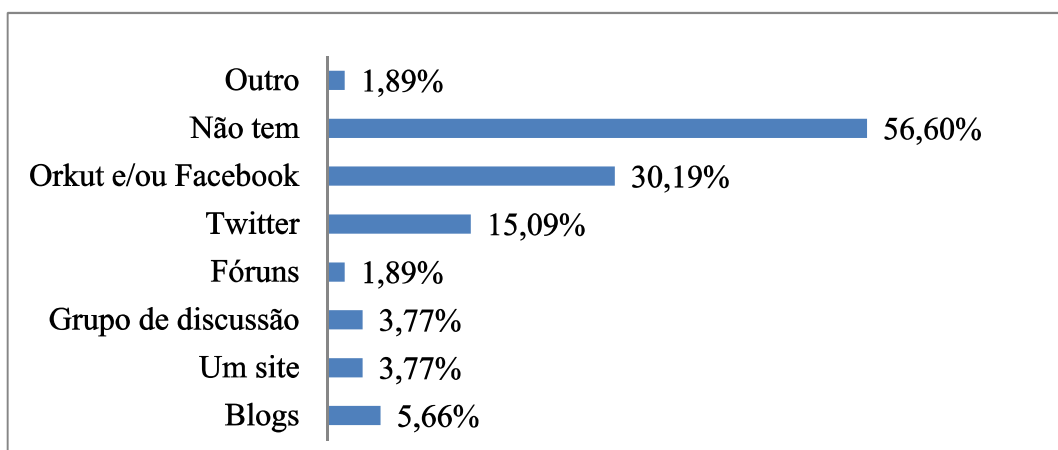


Figura 12: Redes sociais onde postam informações.

Fonte: Pesquisador do estudo (2011).

Por fim, buscou-se avaliar as ações desenvolvidas nos telecentros, a fim de capacitar os moradores da região para melhor utilização dos meios e recursos tecnológicos presentes nos telecentros ou contidos na sociedade da qual os indivíduos pertencem. Com a análise dos dados, identificou-se que 100% dos usuários entrevistados não fizeram nenhuma oficina ou curso de capacitação disponibilizado pelos telecentros comunitários, demonstrando que estão disponibilizando acesso, entretanto não estão capacitando os usuários para que possam fazer melhor uso das tecnologias ali presentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em conta a análise dos dados adquiridos na pesquisa realizada nos telecentros comunitários de Itaporanga - Paraíba - Brasil e assumindo-se como universo da pesquisa os usuários desses telecentros, pode-se observar que esses ambientes têm cumprido apenas suas tarefas mais básicas, que é a disponibilização de acesso grátis e de qualidade à rede mundial de computadores para os moradores das comunidades mais carentes.

Contudo, a função dos telecentros comunitários não deve se restringir a simples disponibilização de acesso aos meios, são necessárias ações que capacitem os moradores da região e usar e apropriar-se desses recursos, fazendo uso dessas ferramentas para aquisição de conhecimentos e habilidades necessárias para seu bom desenvolvimento como membro da sociedade da informação.

Para que ocorra esse desenvolvimento pessoal são necessárias ações que ofereçam oportunidades dos indivíduos dessa comunidade adquirirem tais conhecimentos e habilidade, e para isso, é imprescindível o oferecimento de cursos e oficinas, o que, de acordo com os entrevistados, não tem ocorrido nesses centros. Quando questionados se já realizaram e, se não, o porquê, os responsáveis pelos respectivos telecentros informaram que, em um dos centros já havia ocorrido 2 (dois) minicursos de informática, quanto ao outro centro, apontaram que o oferecimento de cursos e oficinas estava previsto para ter início no mês subsequente ao término desta pesquisa.

Por outro lado, tomando-se como universo da pesquisa todos os moradores da cidade em questão, tais centros de inclusão não tem cumprido de forma satisfatória sua função social, tendo em vista que apenas pouco mais de 1% (um por cento) dos indivíduos dessa cidade acessam mensalmente esses telecentros comunitários.

Diante do conhecimento obtido através da realização do estudo, induz-se que é necessário o desenvolvimento de ações que estimulem, os atuais visitantes, e incentivem os indivíduos que ainda não são frequentadores assíduos desses ambientes de inclusão digital a fazerem uso cada vez mais constante e tirarem o maior proveito possível das tecnologias, conseqüentemente os meios proporcionados por ela, presentes nesses centros.

Este trabalho poderá servir de base para que os setores competentes da sociedade tomem providências no sentido de disponibilizar melhores serviços que visem à obtenção de um maior desenvolvimento digital, social e cultural dos indivíduos pertencentes às classes menos favorecidas da sociedade, bem como para que estudiosos do assunto busquem alternativas que estimulem e incentivem os cidadãos de uma comunidade carente a frequentarem mais constantemente os telecentros comunitários.

Como sugestões para a realização de trabalhos futuros, pode-se fazer um estudo que vise adquirir visitantes para os telecentros comunitários através da disponibilização de acesso ao rico ambiente estimulador presente nas redes sociais. Como outra sugestão, pode-se identificar, entre os moradores da região, o porquê de não fazerem uso desses centros de inclusão, já que muitos dos indivíduos passam horas por dia em telecentros privados (*lan-houses*) e não frequentam locais de acesso gratuitos como os telecentros comunitários.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, V. D. L.; GLOTZ, R. E. O. **O letramento digital enquanto instrumento de inclusão social e democratização do conhecimento: desafios atuais.** ISSN, vol. 2, nº 1, jun. 2009.
- BARRETO, A. M.; PARADELLA, M. D.; ASSIS, S. **Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social.** Ciência da Informação, Brasília, v.37, n.1, p.27-36, jan.-abr. 2008.
- EMYGDIO, R. F. **Programa a vez do mestre: exclusão digital x exclusão social.** Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/31/ROBERTO%20FERREIRA%20EMYGDIO.pdf>>. Acesso em: 03 de setembro de 2011.
- FERREIRA, A. B. de H. **Miniaurélio século XXI: o minidicionário de língua portuguesa.** 5ª ed. Ver. Ampliada. – Rio de Janeiro. Nova Fronteira. 2001.
- FERRO, G. C.; MAGNONI, A. F. **Telecentro como ferramenta de inclusão social. Lecotec, II simpósio de comunicação, tecnologia e educação cidadã.** Bauru - SP, novembro. 2009.
- FUSER, B. **Inclusão digital: o telecentro como equipamento de comunicação comunitária.** In: Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo: Intercom, 2007.
- GÓMEZ, R.; HUNT, P.; LAMOUREUX, E. *Telecentros en la Mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social.* In.: **Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui**, 1999.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. 2010. Disponível em: <www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>. Acesso em: 04 de outubro de 2011.
- JENSEN, M.; ESTERHUYSEN A. **O livro de receitas do telecentro comunitário para a África: receitas para auto-sustentabilidade.** Paris: Unesco, 2001. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001230/123004por.pdf>>. Acesso em: 10 de agosto de 2011.
- LAIPELT, R. do C. F. et al. **Informação e comunicação para cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários.** Florianópolis, novembro. 2003. Disponível em: <www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/8-23-c1-23.pdf>. Acesso em: 12 de agosto de 2011.
- LAIPELT, R. et al. **Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros.** Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.16, n.1, p.223-229, 2006. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/LAIPELT%20Inclusao%20Digital.pdf>>. Acesso em: 12 de agosto de 2011.
- LEMO, A.; COSTA, L. F. Um modelo de inclusão digital. In.: **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación.** Vol. VIII, n. 6, Set. – Dez. 2005. Disponível em: <<http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/VII,n.3,2005/AndreLemos-LeonardoCosta.pdf>>. Acesso em: 03 de setembro de 2011.
- MANCILLA, C. R. T. et al. **Ambientes potencializadores para a inclusão (API): uma nova proposta de inclusão digital.** Rio Claro, 2009 Disponível em: <www.unesp.br/prograd/ENNEP/Trabalhos%20em%20pdf%20-%20Encontro%20de%20Ensino/T16.pdf>. Acesso em: 28 outubro 2011.
- PACHECO, C. de M. dos S. **Telecentro: ferramenta de mudança na educação da rede municipal de São Luís do Maranhão.** Anais do iii simpósio sobre formação de professores –

simfop. Tubarão, março. 2011. Disponível em: < http://www3.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/simfop/artigos_III%20sfp/Concei%C3%A7%C3%A3o%20Pacheco.pdf>. Acesso em: 12 de agosto de 2011.

PASSERINO, L. M. MONTARDO, S. P. **Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para pessoas com necessidades especiais.** Pelotas, RS, maio. 2007. Disponível em: <<http://redessociaiseinclusao.pbworks.com/f/e-compos.pdf>>. Acesso em: 03 de setembro de 2011.

PEREIRA, P. M. S. **Impactos sócio-culturais de telecentros comunitários: o caso do telecentro Chico Mendes.** Porto alegre. V. 10, n. 2, p 375.388 jul.- dez. 2004. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/102/60>>. Acesso em: 12 de agosto de 2011.

REBÊLO, P. **Inclusão digital: o que é e a quem se destina.** 2005. Disponível em: <[bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/REBELO%20Inclusao%20digital%20webinsider.pdf](http://eci.ufmg.br/downloads/REBELO%20Inclusao%20digital%20webinsider.pdf)>. Acesso em: 03 de setembro de 2011.

RONDELLI, E. **Quatro passos para a inclusão digital: I-coletiva.** [S.l: S.n.], 2003. Disponível em: <www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos>. Acesso em: 31 de agosto de 2011.

SANTOS, Vanice dos. CANDELORO, Rosana J. **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas.** Porto Alegre, RS: AGE, 2006. Disponível em < books.google.com.br/books?id=REvrU90M2OUC&pg=PA73&dq=pesquisa+descritivo-explorat%C3%B3ria&hl=ptBR&ei=NSt9TvmcHOr30gHttMgW&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 28 de outubro de 2011.

SCHWARZELMÜLLER, A. F. **Inclusão digital: uma abordagem alternativa.** In: CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação, VI. Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf>. Acesso em: 03 setembro de 2011.

SILVA, C. F. da; PESTANA, I. C. **A sociedade da informação: a criança com deficiência e as novas tecnologias.** Educação, Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://www.ipv.pt/millennium/Millennium32/16.pdf>>. Acesso em: 31 de agosto de 2011.

UNESCO. **Tecnologia, informação e inclusão: Brasil no rumo da inclusão.** V. I, n.1, 2008. Disponível em:< http://www.rcc.gov.pt/SiteCollectionDocuments/UNESCO_BrasilInclusao.pdf>. Acesso em: 03 de setembro de 2011.

UNESCO. **Tecnologia, informação e inclusão: telecentros no país.** V. I, n. 4, 2008. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001585/158505por.pdf>>. Acesso em: 10 de agosto de 2011.

VALENTE, J. A. **Análise dos diferentes tipos de software usados na educação.** In: ____ (Org.). O computador na sociedade do conhecimento. Brasília: Mec, s.d. Disponível em < <http://www.nied.unicamp.br/oea/pub/livro1/>>. Acessado em 28/out/2011.

APÊNDICE

Nome _____ Idade ____ Sexo ____ Profissão _____.

1. Qual o seu nível de escolaridade (completo ou incompleto)?

- nenhum ensino fundamental ensino médio
 ensino técnico ensino superior pós graduação _____

2. Qual a renda familiar mensal (em salários mínimos)?

- nenhum Menos de 1 salario entre 1 e 2 salários
 entre 2 e 5 salários mais de 5 salários não sei.

3. O que o motivou a frequentar o telecentro?

- Acesso grátis Internet rápida Proximidade da minha casa
 Convite de alguém Não sei dizer Outro _____

4. Quantas horas semanais, em média, você passa no telecentro?

- nenhuma entre 1h e 3h entre 3h e 5h
 entre 5h e 8h entre 8h e 11h mais de 11 horas semanais

5. Tem acesso a Internet em outro local que não seja o telecentro? Se tem, onde?

- Em casa Lan house Escola
 Trabalho Não tem Outro _____

6. Quais são as principais atividades que você faz no telecentro?

- Envio e recebo mensagens Participo de chats e jogos
 Leio jornais e revistas Procuo emprego
 Pesquisa na Internet Faço trabalhos e escrevo textos
 Faço cursos on-line Outros. Quais? _____

7. Quais são os tipos de páginas na Internet que você costuma visitar?

- Emprego Serviços (e-mail gratuito, bancos, páginas de busca, etc.)
 Chat Compras
 Educação Diversão
 Pesquisas Informações e serviços do governo (Imposto de renda, saldo do INSS, etc.)
 Notícias Outros. Quais? _____

8. Você participa de alguma rede social onde você faça postagens de informações pessoais e/ou profissionais?

- Blogs Um Site Grupo de discussão
 Fóruns Twitter Orkut e/ou Facebook
 Não tem Outro _____

9. Já participou de algum curso ou oficina disponibilizada neste telecentro?

- Sim Não

10. Se pudesse, o que você mudaria neste telecentro?
