

**VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
28 a 31 de outubro de 2007 • Salvador • Bahia • Brasil**

Política e Economia da Informação
Comunicação oral

TELECENTROS: uma apreciação da trajetória na Bahia.

TELECENTRES: an appreciation of its trajectory in Bahia State, Brazil.

Maria Dulce Paradella Matos de Oliveira - (PPGCI/UFBA, dulce@attglobal.net)
Ângela Maria Barreto - (PPGCI/UFBA, ambar@ufba.br).

Resumo: O acesso e o uso da informação através das TIC consolidam-se como importante estratégia para o desenvolvimento educacional, econômico, político e cultural de uma sociedade. Nos países em desenvolvimento, em especial no Brasil, apenas uma pequena parcela da população pode arcar com os custos do uso de computadores e da Internet. Neste sentido, os telecentros surgem como uma possibilidade para viabilizar o acesso e o uso da informação em comunidades de menor poder aquisitivo, visando reduzir desigualdades econômicas e sociais e promover a cidadania. Esse trabalho fornece uma trajetória histórica, analisa o panorama dos telecentros no Brasil e na Bahia e descreve os tipos de telecentros, seus propósitos, e as práticas para o seu sucesso.

Palavras-chave: Telecentro; Tecnologia de Informação e Comunicação.

Abstract: *Accessing and using information with the support of information and communication technologies (ICT) has become an important strategy for the educacional, economic, political and cultural development of a society. In developing countries as Brazil, only a small part of the population can afford computers and a connection to the internet. In this scenario, community teleservice centers (CTC), or telecentres, appear as a solution to provide access to information for poor communities, aiming to promote socio-economic inclusion and citizenship. This paper presents the concept of telecentres, their purposes and types, analyzes their implementation in Brazil and Bahia state and describes some practices for their success.*

Keywords: *Telecentres; Information and communication technologies.*

TELECENTROS

O acesso e uso da informação através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são considerados, por governos e sociedades, como estratégias para a capacitação de comunidades, visando à redução de desigualdades econômicas e sociais, principalmente em países menos desenvolvidos. De acordo com a Unesco, existe uma correlação entre o acesso a informação, a adoção das tecnologias de informação e comunicação e o desenvolvimento econômico e social. (CAMPAL GARCIA, 2004, p.1). Entretanto, a difusão de acesso às redes de informação no mundo, é bastante desigual. No caso dos países em desenvolvimento, em especial no Brasil, o uso de alternativas de compartilhamento de recursos constitui-se em uma estratégia de suma importância para ampliar o acesso aos serviços da rede, uma vez que se considere a limitação de ordem econômica da maioria da população. (TAKAHASHI, 2000, p.34).

Desta forma, o telecentro surge como uma solução de menor custo para viabilizar o acesso e uso da informação em comunidades de menor poder aquisitivo.

Vários são os termos usados como sinônimos para designar os telecentros. Dentre eles pode-se citar: *telecottage*, centro comunitário de tecnologia, *teletienda*, oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentro comunitário de uso múltiplo, clube digital, cabine pública, infocentro, *espace numérisé*, *telestuben*, centros de acesso comunitário. (TAKAHASHI, 2000, p.34).

As definições encontradas na literatura nacional e internacional baseiam-se em critérios como finalidade, estrutura física e forma de sustentação. Para o International Development Research Center (IDRC), localizado no Canadá que apóia iniciativas de projetos de implantação de telecentros na África, Ásia, América Latina e Caribe, “[...] telecentro é um local que facilita e incentiva o fornecimento de bens e serviços públicos e privados, baseados em informação e que apóia o desenvolvimento econômico e social local.” (KANFI; TULUS, 1998, p.3). Tem o propósito de dinamizar essas comunidades locais e proporcionar as informações necessárias para seu desenvolvimento educacional, pessoal, social e econômico (GÓMEZ; HUNT; LAMOUREUX, 1999).

A Unesco define telecentro como sendo “[...] plataformas pertencentes às comunidades que fornecem uma base variada de serviços em informação e informática para fins comerciais e de desenvolvimento baseadas nos conceitos de biblioteca comunitária e centro comunitário de aprendizagem [...]”.

A Associação Espanhola de Teletrabalho (AET) oferece uma definição mais restrita com ênfase na estrutura física. Na acepção etimológica o prefixo “tele” tem a mesma raiz que tele-visor, tele-fone, etc, e se aplica principalmente como único denominador comum que parece haver nas diversas definições de telecentro, o uso se apóia nas telecomunicações. Para essa associação um telecentro é um espaço físico, dotado de uma estrutura tecnológica suficiente para permitir diferentes atividades relacionadas com as TIC, tanto presencial como virtual.

Segundo o livro verde da sociedade da informação no Brasil

O termo “telecentro” tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes. (TAKAHASHI, 2000, p.34).

Proenza, Bastidas-Bush e Montero (2001, p.iv), da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (FAO), União Internacional de Telecomunicações (UIT)¹ e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) respectivamente, que estudaram os tipos de telecentros na América Latina e Caribe afirmam que a característica comum dos

telecentros “[...] é que se trata de um local de uso compartilhado, que promove acesso público às tecnologias de informação e comunicação”.

De acordo com essas definições, podemos constatar que eles se propõem a ser algo mais que simples centros provedores de tecnologia, também são centros comunitários culturais, lugares de encontro e pontos de informação para o cidadão.

Para a União Internacional de Telecomunicações (UIT) um telecentro padrão deve ter os seguintes propósitos (OESTMAN; DYMOND, 2001, p.3):

- Expandir o acesso baseado em TIC;
- Estender o alcance de serviços públicos como saúde, educação e serviços sociais.
- Prover informações de interesse geral para comunidades locais, como informação governamental e de interesse de grupos específicos de negócios locais;
- Prover acesso à infra-estrutura, ao suporte à tecnologia e aconselhamento para desenvolvimento de negócios

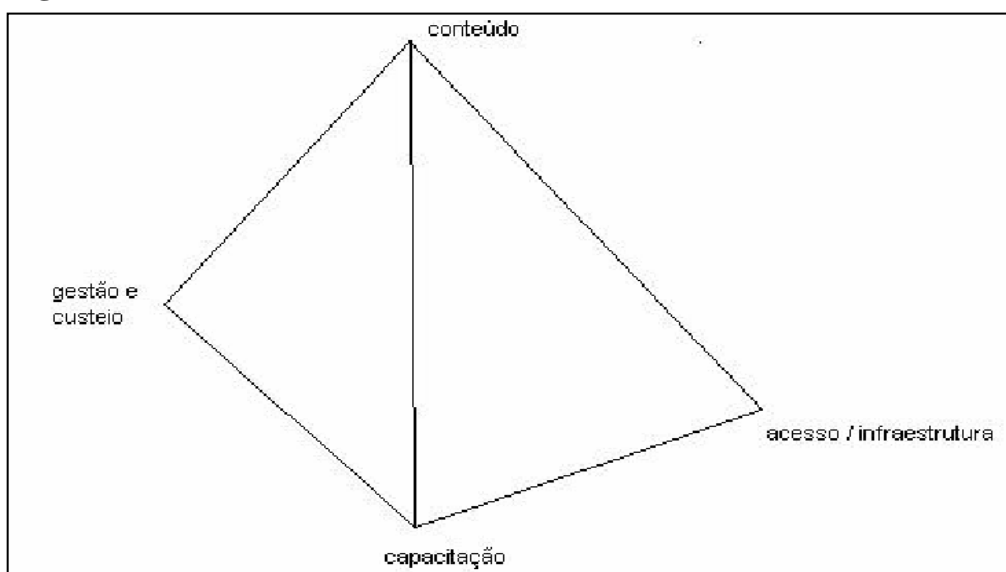
Campal Garcia (2004, p.8), professora da Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca, Espanha, amplia os objetivos do papel dos telecentros permitindo maior aperfeiçoamento e entendimento sobre eles. Para esta autora os telecentros devem:

- Facilitar a criação de sistemas de informação para a comunidade, destacando a produção e publicação de informação local de maneira continuada;
- Facilitar o acesso às informações, locais e globais, de interesse dos cidadãos;
- Democratizar o acesso às TIC e à internet para toda a população;
- Converter os telecentros em lugares de alfabetização digital, com o fim de fomentar a capacitação contínua da comunidade e universalizar o manejo das TIC;
- Diminuir a brecha entre os “ricos-informados” e os “pobres-desinformados”;
- Oferecer serviços à comunidade como: o portal do cidadão, serviços para empresas, bolsas de emprego, anúncios da comunidade local;
- Gerar novos caminhos para o desenvolvimento local para as pequenas empresas;
- Servir como lugares de encontros dos cidadãos tanto de forma presencial como virtual por meio do correio eletrônico;
- Fortalecer a capacidade de interlocução direta da comunidade com a administração local, regional, nacional e internacional.

A lista extensiva de objetivos de Campal Garcia (2004) pode ser atendida através de medidas que contemplam os quatro vértices de Carlos A. Afonso (2000, p.10)², quais sejam:

- Infra-estrutura de acesso – facilidades coletivas e individuais de acesso local;
- Capacitação – treinamento no uso do meio e formação de quadros para configurar, operar e desenvolver serviços e sistemas;
- Gestão e custeio (sustentabilidade) – viabilização econômica e financeira para garantir a manutenção e atualização dos serviços locais;
- Conteúdo – oferta de conteúdos locais, serviços e sistemas de informação em nosso idioma, democratização de toda informação legalmente pública, facilidade para produção e disseminação de conteúdo local.

Figura 1 – Tetraedro da infoinclusão.



Fonte: AFONSO (2000)

Para efeito desse trabalho, define-se telecentro com um espaço público para acesso e uso da informação através das TIC, com a finalidade de capacitar comunidades, reduzir desigualdades econômica e social, e promover a cidadania³.

O'Neil (2002), afirma que a criação de telecentros já é considerada um fenômeno internacional. Eles estão, praticamente, em todo mundo, desde os países mais ricos até os mais pobres. Segundo Águila Obra, Bruque Câmara e Padilla Meléndez (2002, p.396), a primeira referência sobre telecentro na literatura internacional surgiu em 1974, quando o termo escritório satélite foi usado na Califórnia, para atender aos empregados de uma Companhia que residiam em locais distantes do escritório central. Porém, foi na França, em janeiro de 1981, que o primeiro telecentro foi criado para atender ao teletrabalho⁴.

Os mesmos autores asseguram que, com a conotação de “experimento social” localizado em área rural, os primeiros telecentros surgiram, em 1985, nos países Nórdicos, mais especificamente na Suécia e na Dinamarca, com a denominação de *telecottages*. Em seguida, passaram a ser chamados *Community Teleservice Centres (CTC)*, e a servir tanto às comunidades situadas em áreas rurais remotas como às urbanas de baixa renda.

O êxito das experiências na Suécia e Dinamarca fez com que vários países reproduzissem a iniciativa, haja vista, que o modelo se expandiu na Alemanha, Inglaterra, Noruega, na Europa Ocidental e Canadá. De forma similar, esse modelo está sendo adotado em quase toda a América Latina, Ásia e África (INFOTICS..., 2004).

Nos Estados Unidos, o Playing2Win (P2W) nascido na década de 80 no bairro do Harlem, em Nova York, foi o primeiro Centro Comunitário de Tecnologia (CCT). O P2W deu início a duas décadas de liderança para diversas iniciativas americanas, incluindo a Community Technology Centers Network (CNCNet), órgão coordenador de mais de 500 CCT norte-americanos. Ele oferece além de cursos tradicionais de tecnologia como “Computadores e internet para principiantes” ou “Práticas de Microsoft Office”, cursos para adultos e jovens baseados em temas e projetos, e não em aplicações específicas de informática. O objetivo do Centro, de acordo com seu diretor, Rahsaan Harris, é permitir que os moradores do Harlem desenvolvam habilidades em multimídia, enquanto se dedicam a projetos de importância social e econômica para a comunidade. (WARSCHAUER, 2006).

Para os estudiosos de telecentros, a sua configuração depende muito dos objetivos, da localização, das necessidades e disponibilidade de recursos de cada iniciativa e de cada país,

dentre outros fatores. Essas características podem variar de país para país, dentro de uma mesma região e até na mesma cidade.

Águila Obra, Bruque Cámara e Padilla Meléndez (2002), consideram que existem dois tipos de telecentros na perspectiva econômica: os telecentros com objetivo social, que fornecem serviços a comunidades menos favorecidas e os telecentros com objetivos econômicos que são os voltados para o teletrabalho, cuja principal finalidade é a redução de custos evitando o deslocamento de trabalhadores para as grandes cidades.

Existem outros tipos de experiências relacionadas com o acesso público às TIC, por exemplo, os *cybercafés*. São instalações que oferecem uma combinação de serviços de computação, conectividade e alimentação, e têm por finalidade gerar lucro para seus proprietários, não oferecem orientações relativas às aplicações ou ao uso das informações acessadas e, normalmente, estão situados em grandes cidades sendo cobrado dos usuários pelo tempo de uso. Com características semelhantes, existem as *lan-houses*, salas de jogos com o objetivo de disputas de torneios eletrônicos.

Proenza, Bastida-Bush e Montero (2001, p.13) desenvolveram um estudo das principais experiências de telecentros na América Latina e Caribe para atender as ações do Departamento de Desenvolvimento e Sustentabilidade do Banco Interamericano (BID). Esse estudo apresenta uma classificação dos telecentros, segundo seu tipo, serviços oferecidos e gestão administrativa. O Quadro a seguir permite identificar as diferenças e semelhanças existentes nos vários tipos de telecentros.

Quadro 1 - Tipos de Telecentros

TIPO	SERVIÇOS	GESTÃO
Comercial	Os mais básicos oferecem acesso a Internet e impressão de documentos. Quando possuem cafeteria e bar são chamados de <i>cybercafés</i> .	Empresa Privada
Franquia	Oferece serviços de maior qualidade, conexão mais rápida. Melhor ambiente e mais comodidade	Empresa Privada
ONG	Observa-se uma grande variedade de serviços oferecidos: dependendo da instituição promotora pode oferecer acesso a Internet, cursos de informática e realização de atividades de desenvolvimento da comunidade.	Organizações não governamentais. (depende de doações e alianças com empresas privadas para computadores e licenças de software)
Universitário	Disponibilização de laboratório de informática para os estudantes e público em geral possibilitando cursos de computação e apoio técnico.	Universidades
Escolar	A escola abre as portas para a comunidade, em horário fora de aula. Os serviços são variados (Internet, e-mail, preparação de conteúdo).	Escolas
Municipal	Em princípio oferece uma variedade de serviços (públicos e privados).	Município em aliança com outros órgãos e empresas privadas
Polivalente	Rural: Acesso a Internet, correio eletrônico e serviços agregados. Cabine telefônica, venda de material de trabalho e papelaria, café, curso de capacitação,	Junta administrativa, provedores de serviços e membros da comunidade.
	Centros de serviços e de cidadania (SAC). Na Bahia e outros estados do Brasil. Oferecem serviços públicos	Governo Estatal

Fonte: PROENZA, BASTIDA-BUSH; MONTERO (2001)

Atualmente, existem muitas experiências de telecentros em curso, em diferentes níveis e, praticamente, em todo o mundo. São experiências de várias naturezas, patrocinadas por empresas privadas, fomentadas por ações governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, por ações de organizações não governamentais (ONG), instituições de ajuda internacionais, iniciativas do meio acadêmico, entre outras.

Os telecentros são reconhecidos como iniciativas para a inclusão digital, com ênfase no uso de computadores. Sobre isso, Tiago Guimarães (ACESSO..., 2003, p.1), assinala que “[...] os agentes envolvidos (ONG, estados e municípios) não estão organizados para debater o assunto” referente à inclusão digital; para ele “[...] o grande equívoco é tratarmos a inclusão digital como democratização apenas da informática, não da informação. O que tem potencial transformador não é a informática, mas a informação [...]”. Colocando em prática esse pensamento, adicionando novas práticas aos telecentros, construindo interfaces computacionais mais amigáveis entre as pessoas e o computador é possível promover, quem sabe, um espaço catalisador de desenvolvimento local e o desenvolvimento de verdadeiras comunidades virtuais.

Para Oestman e Dymond (2001), os melhores resultados de telecentros são observados em países desenvolvidos, sendo pouco encorajadores em países em desenvolvimento. Segundo os autores, isso pode ser atribuído aos seguintes fatores: alguns telecentros ainda estão no estágio piloto ou nos primeiros anos de operação. Além disso, o financiamento de telecentros e a escolha apropriada de modelos de implementação são apontados pelos autores. Nesse sentido, Oestman e Dymond (2001) recomendam que para realizar seu potencial é necessário transpor dois principais obstáculos, a saber: eventuais barreiras para acesso às tecnologias e a insuficiência na capacidade financeira e de sustentação. Apontam também as seguintes causas de subutilização e de insucesso de iniciativas em países em desenvolvimento:

- Analfabetismo em geral e analfabetismo digital⁵, em particular;
- Problema de linguagem causada pelo fato de que a maior parte do conteúdo da Internet está em inglês;
- Falta de consciência e cultura sobre o uso e os benefícios das TIC;
- O alto custo da conexão com a Internet, principalmente em regiões remotas.

Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p.15) analisam a sustentabilidade de um telecentro não no sentido meramente econômico, mas de forma multifacetada. Estudantes e trabalhadores têm diferentes necessidades, possibilidades e interesses no uso dos telecentros. Do mesmo modo, jovens e adultos têm expectativas diferentes. Se os gestores do telecentro não levarem em consideração estas diferenças, não poderão assegurar a sua sustentabilidade econômica e nem mesmo o seu papel social ou cultural.

Outro aspecto salientado pelos autores refere-se à sustentação financeira para a operação de um telecentro. Para eles, um bom plano de gestão com conhecimento de mercado, economia de recursos e capacidade de geração de receitas deve ser adotado. Mas, como ocorre com as escolas e os hospitais públicos nem sempre se pode esperar que os telecentros comunitários gerem receitas suficientes para assegurar sua viabilidade econômica. (DELGADILLO; GÓMEZ; STOLL, 2002, p.14). Para cada projeto é necessário um planejamento orçamentário adequado à realidade e objetivos do telecentro. Em muitos casos se justifica a manutenção de subsídios permanentes, de maneira a viabilizar o telecentro, sendo ideal que esses sejam exceções, e que a regra seja o estabelecimento de condições para que o telecentro se torne auto-sustentável.

Assumpção (2002, p.36) diz que os telecentros mais eficazes são aqueles que combinam o acesso às linguagens aos equipamentos das TIC, com a utilização flexível e múltipla, determinada pela própria comunidade envolvida. As organizações locais devem ser

atraídas e comprometidas com o sucesso do projeto do telecentro desde o início, o que permite uma rápida identificação da comunidade local com o telecentro.

Panorama Nacional

No Brasil, o primeiro telecentro foi inaugurado em outubro de 1992, pelo governo federal em Brusque, Santa Catarina, sendo o primeiro da América Latina. (DARELLI, 2002). Atualmente, segundo mapeamento realizado pelo IBICT (2007) existe mais de 16 mil telecentros em todo território nacional.

São iniciativas com características próprias, daí se falar numa tipologia para os telecentros. Em trabalho de pesquisa recente, Trevisan (2005, p.46) fez uma adaptação do Quadro 1, citado anteriormente, apresentado por Proenza, Bastida-Bush e Montero (2001, p.13). O quadro no Anexo A demonstra as adaptações efetuadas por Trevisan. O tipo Franquia foi incorporado ao tipo Comercial devido ao fato da diferença estar apenas na qualidade do serviço prestado; o tipo Municipal expandiu-se para Estatal, já que existe Gestão tanto em nível municipal como estadual e federal; o tipo Polivalente foi designado de Multifuncional considerando as características dos telecentros existentes no Brasil.

Pela especificidade cultural, econômica do país tem-se controvérsia a respeito cumprimento do papel social dos telecentros brasileiros. Analisando a situação, Sérgio Amadeu Silveira (2005, p.40), concorda que a criação de telecentros é uma estratégia viável na construção da cidadania, principalmente nas áreas de maior carência social. Para o autor “[...] estar conectado às redes de informação e dominar tecnologias estratégicas pode fazer a diferença na construção de uma sociedade com qualidade de vida [...]” porém “o grande desafio é enfrentar a herança do analfabetismo funcional ao mesmo tempo em que se combate o *apartheid* tecnológico”. Para o autor, “alegar que primeiro se erradica um, para depois enfrentar o outro, é um erro primário”. (SILVEIRA, 2005, p.42). Desta forma, segundo ele, estaríamos aumentando o distanciamento da sociedade da informação que alimenta a exclusão e impede que a nossa sociedade se prepare para os desafios do mercado de trabalho e da inserção competitiva no atual cenário mundial. Silveira (2005, p.36), é otimista quando acredita que a “[...] a nova Lei de Informática pode se tornar uma fonte de recursos para a inclusão digital no Brasil”. Ela exige que pelo menos 5% do faturamento bruto, das empresas beneficiadas, com o pagamento de menos tributos, sejam aplicados em pesquisa e desenvolvimento. Para as empresas de informática esse recurso poderá ser utilizado na construção de telecentros.

Tiago Guimarães (ACESSO..., 2003, p.2), à época como coordenador das atividades de telecentros em São Paulo, demonstra que é possível alcançar resultados positivos, aproveitando-se do espaço telecentro para outras atividades; como por exemplo a realização de cursos e oficinas diversas como a de jornalismo comunitário realizado no Telecentro Guaianases que teve como um dos seus frutos o *franzine* intitulado *Ponto de Vista* cujo objetivo é a socialização da informação criada pela própria comunidade.

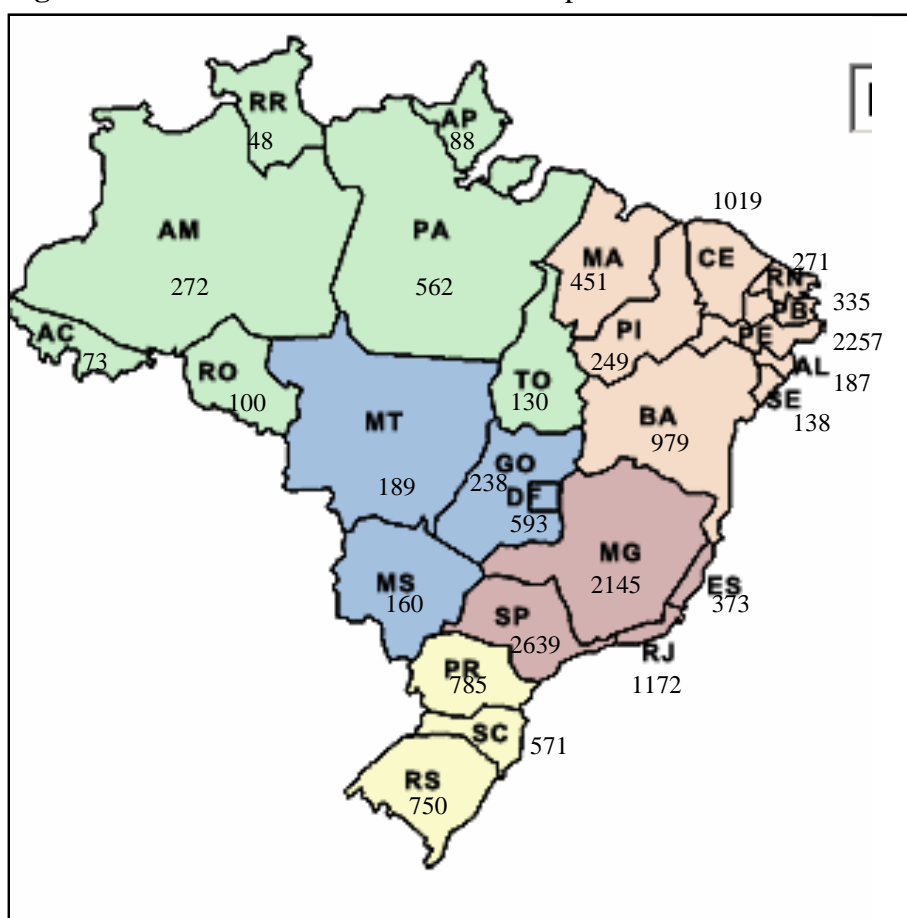
As questões cultural e econômica do Brasil, no entanto, devem ser consideradas em toda análise sobre o panorama dos telecentros.

Afonso e Soares (2006, p. 2) em artigo publicado sobre a pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, em 2005, sobre o uso das TIC domicílios e TIC empresas, asseguram que “[...] 31% das famílias brasileiras não se beneficiarão com programas de redução de preços de computadores, pelo simples fato de que não têm nenhuma sobra em seus rendimentos para quaisquer gastos adicionais, seja essencial ou não” Isso aponta para a importância ainda maior de centros de acesso coletivos, os telecentros comunitários. Pelos dados atuais, um computador uma linha telefônica e manter uma conta na internet equivaleriam no mínimo a um desembolso inicial de mais de R\$ 1400,00⁶, e essa questão vai além dessa infraestrutura básica, é preciso capacitação e manutenção. Até mesmo

os programas de inclusão digital, a exemplo do *Computador para todos*, financiamento subsidiado a equipamentos (computadores) e à conexão (linhas telefônicas e provedores de acesso), e a construção do computador popular da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), que deverá ser vendido a 250 dólares (SILVEIRA, 2005, p. 37), não serão programas viáveis para a população brasileira mais pobre. Desta forma, a infoinclusão através de telecentros de uso comunitário, apoiado financeiramente por órgãos governamentais e empresas privadas, torna-se uma alternativa atraente em nosso país.

Segundo pesquisa realizada pelo IBICT, publicada em maio de 2007, os pontos de inclusão digital (PID)⁷, no país cresceram nos últimos anos. Atualmente, são 16.722 PID. Em 2005, segundo pesquisa da Unesco, existiam cerca de 12 mil pontos (IBICT, 2007). Com base nessas pesquisas, houve um aumento de 39% nos últimos dois anos. A Figura 2 apresenta a distribuição dos PID por região geográfica do Brasil.

Figura 2 - Telecentros existentes no Brasil por Estado



Fonte: IBICT (2007).

Ressalta-se que ainda existe uma carência de estudos sobre a realidade da exclusão digital no Brasil. O recente mapeamento realizado pelo IBICT, divulgado em maio de 2007, foi o primeiro estudo quantitativo abrangendo todo país. Segundo seu diretor, Emir Suaiden, em palestra ministrada no VII CINFORM, realizado em Salvador, esta foi apenas a primeira fase do projeto. A segunda fase será realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que irá verificar o que existe em cada PID, a exemplo do número de computadores, serviços oferecidos, usuários cadastrados e também poder verificar se os telecentros estão permitindo melhoria de qualidade da educação e do acesso a informação. Porém, o mais importante é ir além da distribuição de equipamentos. Hoje já se tem

consciência de que é preciso prover conteúdo, capacitação, acompanhamento e avaliação de resultados.

Panorama Baiano

A Figura 3 apresenta a distribuição dos telecentros por regiões econômicas da Bahia.

Figura 3 - Telecentros existentes na Bahia, por região econômica.



Fonte: SEI (2007); IBICT (2007); Pesquisa da autora.

Para ajudar na visualização e análise, os PID da Bahia foram agrupados por município e em seguida por região econômica, conforme classificação da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI). A região metropolitana de Salvador destaca-se como a de maior número de pontos (337) e as regiões de Irecê e Médio São Francisco são as de menor número, com 16 e 18 pontos, respectivamente. Outro dado relevante é que dos 417 municípios do Estado da Bahia (SUPERINTENDÊNCIA..., 2007), quase a metade, 197, não possui qualquer ponto de inclusão digital. Considerando a distribuição dos PIDs por município, Salvador surge como o que possui a maior quantidade, com 265 pontos, seguido de Feira de Santana com 44, Juazeiro e Jequié com 31 e Lauro de Freitas com 21. Também é relevante destacar, no mapeamento do IBICT (2007), a existência de 103 municípios na Bahia com apenas 1 ponto.

O quadro abaixo apresenta os programas de telecentros existentes em Salvador.

Quadro 2 - Programas de Telecentros em Salvador

Programas/iniciativas	Total
Ação Digital Nordeste - RITS	4
Casa Brasil - ITI	1
Centros de Inclusão Digital (CIDs) - Fundação Bradesco	1
Cybersolidário em Rede - Rede Cipó	4
Comunidade Digital Telemar	20
Educação Digital/ONG Moradia e Cidadania-CEF	6
Escol@ Virtual - Fundação Bradesco	1
Escolas de Informática e Cidadania - EICs/CDI	22
Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão - Gesac	46
Identidade Digital - Governo da Bahia	35
Instituto Stefanini	1
Internet Livre - SESC	1
Kabum! Escola Telemar de Arte e Tecnologia	1
McInternet I	9
Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo/MEC	79
Projeto Espaço SERPRO CIDADAO	1
Rede Jovem – Comunitas	2
Sua Escola 2000 por Hora - Instituto Ayrton Senna	1
Telecentros Comunitários Banco do Brasil	22
Telecentros de Informação e Negócios - TIN/MDIC	5
Telecentros Petrobrás	3
Total geral	265

Fonte: IBICT 2007; Pesquisa da autora, elaboração própria.

Atualmente, em Salvador, existem vários programas em curso, de natureza variada, fomentados por ações governamentais de âmbito federal, estadual e municipal, por ações de organizações não governamentais, patrocinados por empresas privadas e instituições de ajuda internacional. O Governo Federal, seguido do Estadual, lidera em número de telecentros implantados em Salvador, destacando-se os seguintes programas:

- Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo/MEC, do Ministério da Educação. Possui atualmente 79 unidades. Trabalha em parcerias com as Secretarias Estaduais e algumas Municipais de Educação.
- Programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), com 46 PID implantados. Trata-se de um programa do Governo Federal, que beneficia, prioritariamente, as comunidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).
- O programa Identidade Digital do governo da Bahia possui 35 telecentros implantados em Salvador.

Alguns programas são promovidos por empresas privadas em parcerias com organizações comunitárias e ONG como é o caso das Escolas de Informática e Cidadania (EIC), administradas pelo Comitê para Democratização da Informática (CDI) com 22 escolas já implantadas em Salvador.

O quadro abaixo apresenta os bairros de Salvador que possuem maior número de telecentros. Outros bairros possuem apenas 1 telecentro.

Quadro 3 - Distribuição de telecentros por bairros de Salvador

Bairro	Total	Bairro	Total	Bairro	Total
Bairro da Paz	3	Garcia	2	Pelourinho	3
Bonfim	5	Jardim Armação	2	Periperi	2
Boca do Rio	2	Liberdade	6	Pituba	10
Brotas	5	Lobato	3	Retiro	2
Cabula	5	Massaranduba	2	Ribeira	3
Cajazeira 6	2	Nazaré	5	Rio Vermelho	4
Cajazeiras	6	Nordeste de Amaralina	4	São Cristóvão	2
Centro	2	Ondina	4	Saúde	2
Centro Administrativo	3	Paralela	2	Uruguai	5
Comércio	2	Paripe	3	Valéria	4
Coutos	4	Pau Da Lima	3	(vazio) ^{vide nota}	91
Engenho Velho de Brotas	2	Pau Miudo	2	Total geral	265

Fonte: IBICT (2007); Pesquisa da autora.

Nota: ausência de informação sobre bairro em alguns PID no mapeamento do IBICT (2007).

Considerações finais

Warschauer salienta que freqüentemente, programas de telecentros bem-intencionados acabam indo a direções inesperadas, e as piores falhas acontecem quando se tenta abordar problemas sociais complexos com foco centrado na disponibilização de equipamento. O autor comenta:

A TIC não existe como variável externa, a ser introduzida a partir do exterior, para provocar certas conseqüências. Ao contrário está entrelaçada de maneira complexa nos sistemas e nos processos sociais. [...] o objetivo da utilização das TIC com grupos marginalizados não é a superação da exclusão digital, mas a promoção de um processo de inclusão social. [...] compreender esse objetivo envolve não apenas fornecer computadores e *links* à Internet, mas também desenvolver conteúdos relevantes, promovendo a alfabetização e a educação, e mobilizando a comunidade para alcançar seus objetivos. Aí, a tecnologia se torna um meio geralmente forte, e não um fim em si mesma. (Warschauer, 2006, p.23).

Vê-se que o telecentro pode ser um instrumento poderoso para o desenvolvimento social, porém de forma semelhante ao contexto mais amplo, o Brasil, os telecentros baianos sofrem de ambivalência. Ao mesmo tempo em que se mostram como oportunidades para a democratização da informação, a eles se apresentam grandes desafios, sendo o mais forte les a questão do analfabetismo tanto o funcional quanto o informacional. Além disso, outros desafios como: recursos humanos capacitados para atuar no telecentro; comprometimento do governo em considerar essa questão como prioridade, formalizando Leis que impeçam as discontinuidades; articulação do governo com os vários atores envolvidos nessa causa, a exemplo de Organizações não Governamentais (ONGs), empresas privadas e universidades, permitindo troca de conhecimentos e ações convergentes; participação da comunidade na criação e manutenção dos telecentros levando a um processo de apropriação social e maior comprometimento com a sustentabilidade dos telecentros; disponibilização de conteúdos digitais relevantes para as necessidades da comunidade local; valorização da capacitação para usar a informação (habilidades de pesquisa, análise e escrita) ao invés de ensinamentos para usar o computador.

De acordo com pesquisa realizada por Borges (2005), nos telecentros de Salvador, não é possível afirmar que as pessoas que passam pelos programas de inclusão digital foram incluídas. Os resultados apontam para a realização de práticas voltadas para o uso de

ferramentas tecnológicas e não para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à informação. A promoção do acesso à internet, segundo a autora, é quase inexistente e as pessoas ainda não consideram o uso da informação em rede para a resolução dos seus problemas. Esse trabalho também observou que as iniciativas em andamento, no âmbito da pesquisa, tanto as federais, quanto as estaduais, municipais e ONGs, possuem políticas próprias independentes, refletindo em um entendimento não consensual de inclusão digital.

O programa de Identidade Digital do Estado da Bahia segundo informações da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, opera em parcerias com as prefeituras através de escolas públicas, atingindo, predominantemente, crianças e adolescentes (87% dos beneficiários são menores que 21 anos) e 90% das pessoas com renda familiar até 2 salários mínimos. Estudo desenvolvido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) para a SECTI (2006), aponta resultados positivos deste programa, no que tange aos objetivos de disseminação do aprendizado no uso do computador, e da internet, como instrumento de informação e comunicação. O mesmo estudo, no entanto, não contempla a avaliação de resultados referentes a diversos outros objetivos, principalmente os orientados à articulação da TIC com a geração de renda e com a melhoria da prática da cidadania. Mesmo a articulação do uso do telecentro com a melhoria do nível de escolaridade não foi efetivamente apurada. Em resumo, não se sabe em que medida o investimento realizado nesses telecentros contribuiu para a elevação dos níveis de escolaridade, de alfabetização funcional e informacional, de práticas de cidadania e de geração de renda das comunidades atendidas.

Para que diminua a quantidade dos “digitalmente excluídos”, é fundamental aumentar a quantidade e a qualidade dos telecentros. Isso pode ser possível através de ações em torno de uma política de inclusão voltada para a educação e para a informação e o estabelecimento de uma política pública de âmbito nacional com o fortalecimento de parcerias com ONG, empresas privadas, universidades e organismos internacionais como a Unesco.

Notas

¹ A International Telecommunication Union (IUT), com sede em Genebra, Suíça, é uma organização que faz parte do sistema das Nações Unidas (ONU) onde o governo e o setor privado coordenam serviços e redes globais de telecomunicações. Para informações mais detalhadas consultar o *site*: <http://www.itu.int/home/>.

² Carlos Alberto Afonso, da Rede de Informações para o Terceiro Setor.(RITS), foi um dos pioneiros da Internet no Brasil, idealizador do primeiro provedor de serviços de internet no Brasil.

³ As ciências sociais definem cidadania como “processo” constituído por uma rede de relações e idiomas políticos que acentuam a pertença e os direitos e deveres universais em uma comunidade nacional e a considera como um conjunto de práticas políticas, econômicas, jurídicas e culturais que definem uma pessoa como membro competente da sociedade (SOMERS, 1993 apud Vieira, 2001).

⁴ Atividade profissional realizada distante fisicamente do local convencional de trabalho, ou seja, da empresa contratante. (TAKAHASHI, 2000, p.176).

⁵ Processo de aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores, redes e serviços da Internet (TAKAHASHI, 2000, p.165).

⁶ Os cálculos foram feitos a partir de informações obtidas na publicação intitulada *Tecnologias da informação e sociedade: o panorama brasileiro*, de autoria de Cláudio Nazareno e outros colaboradores.

⁷ Pontos de inclusão digital, também denominados telecentros, ou seja, locais dotados de um ou mais computadores para acesso público à internet, ou apenas para treinamento em informática (IBICT, 2007).

REFERÊNCIAS

- ACESSO à informação promove inclusão social. **Comciência: Revista Eletrônica de Jornalismo Científico**, SBPC, n.45, jul. 2003. Disponível em: <<http://www.comciencia.br/reportagens/framereport.htm>> Acesso em: 12 jul. 2006.
- AFONSO, Carlos Alberto. **Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?** Rio de Janeiro: [s.n.], 2000. (Policy Paper, n. 26). Disponível em: <<http://www.fes.org.br/publicacoes.htm>> Acesso em: 21 abr. 2007.
- _____; SOARES, Luiz F. G. **Desenvolvimento humano e a apropriação das TIC**. 2006. Disponível em <http://www.cgi.br/publicações/artigos/index.htm>. Acesso em: 17 maio 2007.
- ÁGUILA OBRA, A. R. del; BRUQUE CÁMARA, S; PADILLA MELÉNDEZ, A. An analysis of teleworking centres in Spain. **Facilities**. v. 20, n.11/12, p. 394-399, 2002. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/0263-2772-htm>>. Acesso em: 06 jun. 2007.
- ASSUMPCÃO, R. O. D. **Além da inclusão digital: o projeto sampa.org**. 2002. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- BORGES, Jussara. **Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação**. 2005. 203p. Dissertação (Mestrado) – Instituto Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia.
- BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2005**; TIC domicílios e TIC empresas. Brasília, 2006. 306p. Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/indicadores.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2007.
- CAMPAL GARCIA, M. F. Los telecentros y las bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la sociedad de la información. In: FORO BIBLIOTECA Y SOCIEDAD EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN Y MEJORA, 2004, Murcia, ES. Disponível em: <<http://www.anabad.org/encuentros/foroexperiencias/index@b=3&c=19.html>>. Acesso em: 5 jun. 2007.
- DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe**. Quito: Fundação Chasquinet, 2002. 40p.
- DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. 2002. 124p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.
- FGV/ Instituto Brasileiro de Economia / CPS. **Avaliação de Impacto do Programa Identidade Digital**. Rio de Janeiro, 2006, 93p. Disponível em: <http://www4.fgv.br/cps/simulador/midbahia20060906/midba_campo/PID/index2.htm>. Acesso em: 01 out. 2007
- GÓMEZ, R; HUNT, P; LAMOUREUX, E. Telecentros en la mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social? **Revista Latinoamericana de Comunicación: Chasqui**, Quito, Ecuador: Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL), n.67, jun. 1999.
- IBICT. **Mapa de inclusão digital**. 2007. Disponível em: <<http://inclu~sao.ibict.br>>. Acesso em: 20 jun. 2007.
- INFOTICS: lista de correo sobre tecnologías de la información y de la comunicación, n. 9, 2004. Disponível em: <<http://www.campus-e-mexico.edu.mx/campus2/infitics/index09.htm>>. Acesso em: 6 jun. 2007.
- KANFI Shady; TULUS Frank. **Telecenters: International Development Reserch Centre**. Ottawa, Canadá, 1998. Disponível em: http://www.idrc.ca/en/ev-6646-201-1-DO_TOPIC.html. Acesso em: 21 mar. 2007

- NAZARENO, C. et. al. **Tecnologias da informação e sociedade**: o panorama brasileiro. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006. 187p.
- OESTMAN, S.; DYMOND, A.C. Telecentres: experiences, lessons and trends. In: LATCHEM, C.; WALKER, D. **Perspectives on distance education**: telecentre: case studies and studies and key issues. Vancouver: The Commonwealth of Learning, 2001. p. 1-16.
- O'NEIL, Dara. Assessing community informatics: a review of methodological approaches for evaluating community networks and community technology centers. **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy**, v. 12, n. 1, p. 76-102, 2002. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm>>. Acesso em: 23 maio 2007.
- PROENZA, F; BATIDAS-BUSH, R; MONTERO, G. **Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe**. Washington, D.C.: [s.n.], 2001. Disponível em: <<http://www.iadb.org/regions/telecentros/index.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2007.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2005. 48p.
- SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA. **Regiões econômicas do estado da Bahia**. Salvador, 2007. Disponível em: <<http://sei.ba.gov.br/publicacoes/publicacoes-sei/bahia-dados>>. Acesso em: 23 jun. 2007.
- TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.
- TREVISAN, N. **Por mares nunca dantes navegados**: estudos para a inclusão da população de baixa renda na sociedade da informação. 2005. 158p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.
- VIEIRA, Liszt. **Os argonautas da cidadania – A sociedade civil na globalização**. Rio de Janeiro, Record, 2002, 403p.
- WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo, Senac, 2006.

Anexo A - Tipos de telecentros existentes no Brasil e no Mundo

TIPO	SERVIÇOS OFERECIDOS	GESTÃO	OBSERVAÇÕES
COMERCIAL	Os mais básicos oferecem acesso à internet, podem também oferecer impressão e escanização de documentos. Quando possuem uma cafeteria ou bar são chamados de <i>cybercafés</i> e quando são equipados para jogos <i>on-line</i> são denominados <i>lan-houses</i> .	Empresas privadas	Geralmente cobram pela hora de acesso – em torno de 2 a 4 reais por hora – e existem desde aqueles que pertencem a pequenos empresários e que apenas oferecem serviço a internet, até as grandes franquias que oferecem mais serviços, com máquinas de última geração e conexão de alta velocidade
ONG	Observa-se uma grande quantidade de serviços oferecidos: dependendo da gestão, pode oferecer acesso a internet, cursos de capacitação em informática e cidadania e outros.	Organizações não governamentais	Alguns telecentros são auto-sustentáveis e cobram pelos serviços, contudo podem isentar de taxas as pessoas mais pobres. Geralmente são patrocinados por iniciativas estatais ou empresas privadas.
UNIVERSITÁRIO	Disponibilização dos laboratórios de informática para a população em geral, possibilitando o acesso a redes e a cursos de informática.	Universidades em geral públicas	Ainda que se corre o risco de ver -se o seu uso ficar restrito a comunidade universitária, este exemplo pode ser melhor explorado se permanecer aberto aos finais de semana para a comunidade.
ESCOLAR	Parecido com o universitário, há disponibilização dos laboratórios de informática para a população em geral, possibilitando o acesso a rede e a cursos de informática.	Escolas públicas	Ainda que se corre o risco de ver -se o seu uso ficar restrito aos usuários da escola este exemplo pode ser melhor explorado se permanecer aberto aos finais de semana para a comunidade.
ESTATAL	Oferecem acesso à internet e permitem uso de periféricos, como impressoras, scanners e outros. Alguns também oferecem curso de capacitação em informática. Nos exemplos conhecidos não há cobrança pelo acesso mais sim pela impressão de páginas.	Podem ter administração municipal, estadual ou federal	Um telecentro gerado pelo governo federal ou estadual geralmente é administrado por ONGs ou municípios. Quando implantado em grandes quantidades, os custos operacionais podem ser reduzidos se forem utilizados programas de código fonte, aberto e computadores sem disco rígido, com memória no servidor. Podem estar localizados em locais onde não há iniciativas de ONGs, ou de empresas privadas, como as zonas rurais.
MULTIFUNCIONAL	São geralmente centros de serviços públicos ou centros comunitários, que oferecem além do acesso a rede e a cursos, outros serviços como retirada de documentos, comércio de salas áudio visuais para cursos e reuniões, bibliotecas, praças de esportes, impressão e escanização de textos em grande quantidade, rádio comunitária, entre outros.	Podem ter administração pública ou de ONGs, e até mesmo por empresas privadas.	São exemplos importantes e interessantes que podem ser explorados para evoluírem para experiências mais significativas que permitam a criação de comunidades virtuais. Muitos oferecem apenas uma pequena gama a mais de serviços, o que, em muitos casos, faz uma grande diferença.

Fonte: TREVISAN (2005, p.46).