

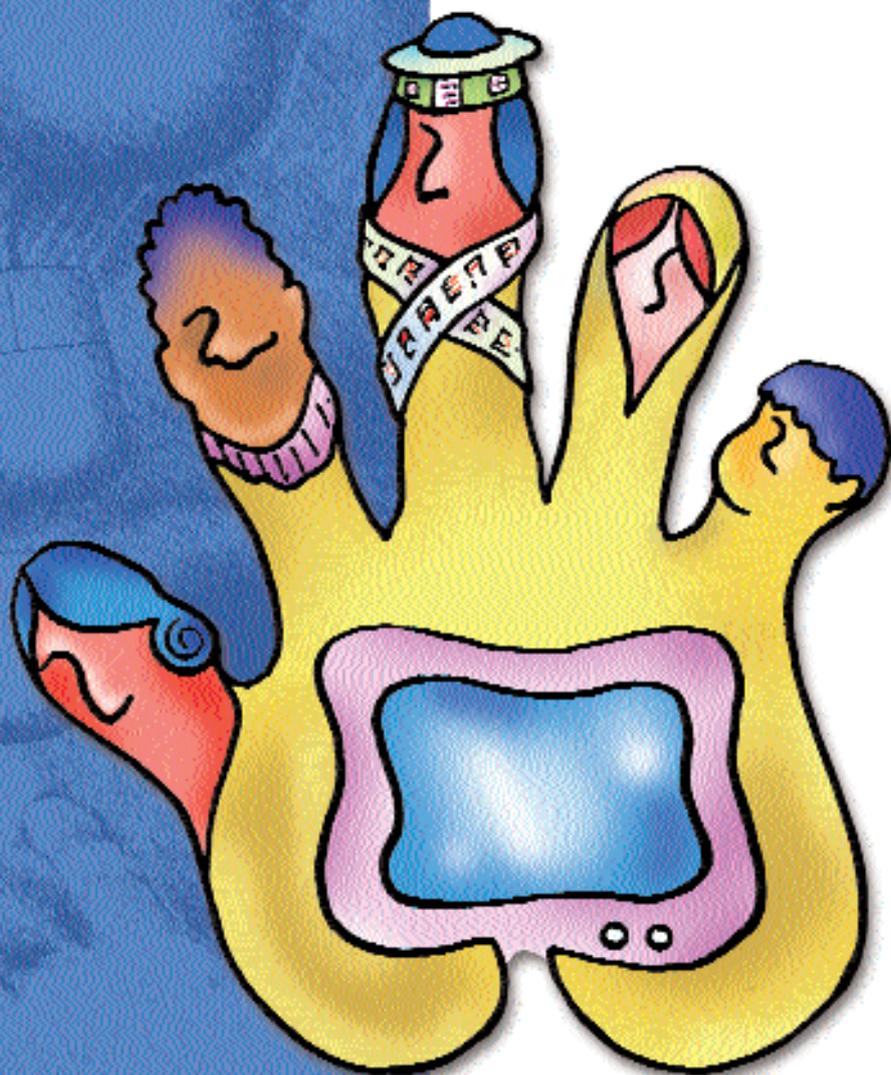
## A rede latino-americana somos@telecentros

Em 1999 começou a articular-se na América Latina e Caribe uma rede regional de telecentros, **somos@telecentros**, iniciada pela Fundação ChasquiNet e apoiada pelo CIPD do Canadá. Em fins de 2002, a rede contava com cerca de 800 membros e mais de 2.600 telecentros inscritos no centro de recursos on-line. Ainda que nem todos os inscritos sejam telecentros comunitários no sentido estrito que aqui usamos (ver definição na página 8), a rede tem se constituído como ponto de encontro virtual e fórum de intercâmbio de experiências na região.

### Uma rede que cresce e se fortalece

Sob a iniciativa de **somos@telecentros** organizaram-se vários encontros nacionais e dois encontros regionais de telecentros. No primeiro encontro regional firmaram-se as bases para uma associação latino-americana de telecentros, cuja constituição legal encontra-se em processo.

A rede **somos@telecentros** mantém um centro de recursos on-line com centenas de materiais de interesse para a comunidade: manuais de capacitação, artigos, coleções de fotos e recursos de software livre. Além disso, são mantidos vários fóruns eletrônicos de discussão, tanto sobre o tema geral dos telecentros como sobre problemáticas específicas (capacitação,



gestão institucional, soluções técnicas, software livre e lições aprendidas). O centro de recursos e de fóruns de discussão continua crescendo em volume e riqueza à medida em que o movimento de telecentros se amplia e se consolida.

Uma das ferramentas mais valiosas é um pacote gratuito de programas que permite o funcionamento de um telecentro com o sistema operacional de fonte aberta GNU/Linux. Isto não só baixa os custos de maneira significativa, como também fortalece o movimento internacional de software livre como alternativa aos sistemas operacionais e programas comerciais dominantes.

### **Juntos/as somos mais que a soma das partes**

Os telecentros comunitários na América Latina e no Caribe enfrentam problemas que os tornam muito vulneráveis: isolamento, crescente demanda de serviços de conectividade e computação, escassez de fundos e tecnologia obsoleta, surgimento de cibercafés e centros de conectividade governamentais sem uma clara visão social ou vinculação com as comunidades. No entanto, o problema mais sério pode ser a ausência de políticas públicas que regulem e fomentem o uso de tecnologias digitais para fins de desenvolvimento comunitário. A grande maioria das regulamentações existentes tende a favorecer os interesses comerciais e privados em detrimento dos interesses comunitários e sociais.

O fortalecimento e consolidação da rede **somos@telecentros** pode ter um papel chave na informação e incidência para a formulação de políticas públicas que apóiem os telecentros comunitários e outras atividades de inclusão digital.

Os telecentros comunitários, atuando individualmente, não têm a força ou a credibilidade que podem conseguir ao trabalhar juntos pelo desenvolvimento humano nas suas localidades, em seu país e na sua região. Através da rede **somos@telecentros** podem compartilhar experiências e ter acesso a recursos úteis, ganhando uma voz e credibilidade coletivas que lhes abre oportunidades de participação e incidência em debates e formulação de políticas públicas em nível mais amplo.



[www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)

### **A rede **somos@telecentros** cresce e se fortalece como espaço para:**

- Compartilhar experiências e recursos úteis para a gestão de telecentros.
- Ampliar a cobertura de suas atividades e formar novas alianças.
- Apoiar o monitoramento, a avaliação e a aprendizagem conjuntos.
- Colaborar com a produção de ferramentas e recursos informativos úteis
- Desenvolver materiais de capacitação para usuários/as e operadores/as.
- Promover a participação dos telecentros comunitários na formulação de políticas em níveis local e global.

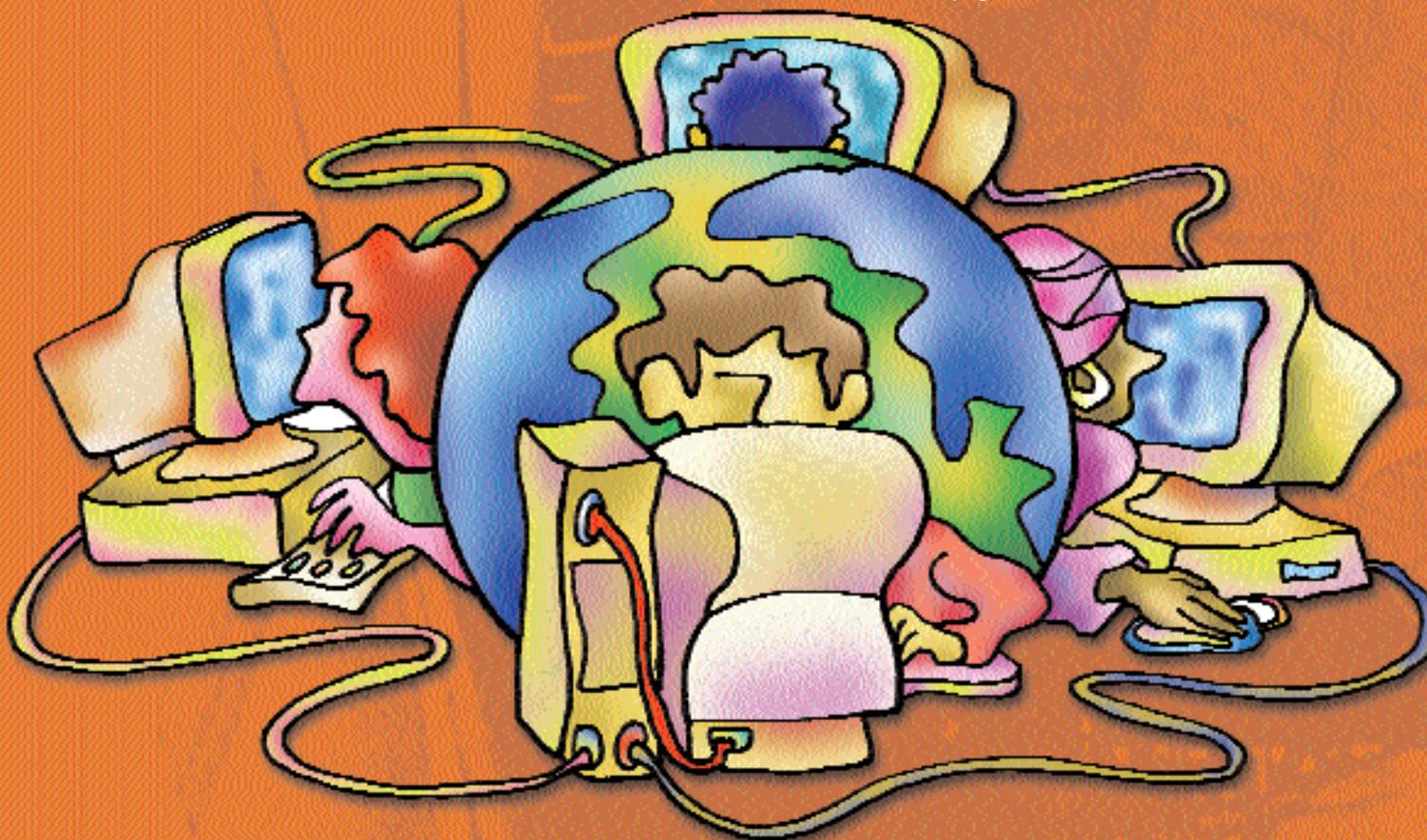
## A massificação do acesso e a conectividade

As primeiras experiências-piloto de telecentros comunitários na América Latina e no Caribe começaram aproximadamente em 1996 (o que alguns chamam de “primeira onda” da inclusão digital), por iniciativa das organizações da sociedade civil, abrindo um novo terreno na democratização das tecnologias digitais. O caminho não tem sido fácil e tem deixado muitas lições. Entretanto, em menos de uma década, o panorama mudou de maneira significativa.

O caráter inovador e experimental dos telecentros comunitários transformou-se com a chegada de novos atores. As cidades latino-americanas encheram-se de cibercafés, que oferecem acesso público onde o mercado pode pagar. De seu lado, quase todos os governos iniciaram programas nacionais de conectividade que incluem algum tipo de acesso público a computadores e Internet como parte de suas políticas de acesso universal às tecnologias de informação.

### Os cibercafés inundam as cidades

A explosão de cafés Internet fez com que fosse relativamente fácil ter acesso às TICs nas cidades e até mesmo em alguns povoados. Quito, no Equador, por exemplo, tem cerca de 800 cibercafés em funcionamento e, mesmo que nem todos vendam café, oferecem acesso a computadores, jogos, correio eletrônico e



Internet por um ou dois dólares americanos a hora (o salário mínimo é de 120 dólares por mês). Algumas vezes também oferecem serviço de chamada interurbana via Internet, digitalização de imagens e copiadores de CDs, impressão a laser e fotocópias.

O auge dos cafés Internet é tanto que, no centro de Buenos Aires, por exemplo, estão abertos 24 horas e, em San José, Costa Rica, os restaurantes McDonald's oferecem "McInternet", com acesso a computadores e jogos grátis para quem consome seus hambúrgueres.

### **Os planos nacionais de conectividade levantam vôo**

No final do ano 2000 o presidente Fox lançou o programa e-México "para que a revolução da informação e das comunicações tenha um caráter verdadeiramente nacional e se reduza a brecha digital entre os governos, as empresas, os lares e os indivíduos, alcançando até o lugar mais remoto do nosso país". De maneira similar, quase todos os governos latino-americanos anunciam planos nacionais de conectividade, como por exemplo, InfoCentros (El Salvador, Venezuela), Compartel (Colômbia), Huascarán (Perú), Costarricense.com (Costa Rica) ou os Centros Tecnológicos Comunitários (Argentina) e Telecentros Polivalentes (Equador). Todos compartilham o interesse em

oferecer acesso às TICs e em fazê-lo em escala massiva. É o que se chama de "segunda onda" da inclusão digital baseada em telecentros.

Com respaldo dos governos e às vezes com o patrocínio da iniciativa privada, estes programas massivos têm a vantagem de poder chegar muito mais longe na cobertura e alcance do que poderiam sonhar os telecentros comunitários-piloto iniciais. Entretanto, sua magnitude faz com que, se falham, o fracasso seja também estrondoso.

O caso da Argentina, por exemplo, onde sobrevivem poucos dos 1.350 Centros Tecnológicos Comunitários iniciais, oferecem lições muito valiosas para outros planos nacionais de conectividade na região.

No Brasil, o governo federal criou um Comitê Técnico de Inclusão Digital que, associado a um Comitê Técnico de Software Livre, deve conduzir uma estratégia nacional de inclusão digital. Alguns projetos de implantação de telecentros comunitários estão em estudo ou em andamento, tanto por iniciativa do governo federal como por parte de alguns governos estaduais e municipais.

### **Da primeira à segunda onda de telecentros**

A experiência adquirida até agora pelos telecentros comunitários em pequena escala, estimulados pelas organizações da sociedade civil e desde uma perspectiva social (não apenas tecnológica), oferece oportunidades únicas para que não sejam repetidos os erros cometidos e para que se aprenda das lições e êxitos alcançados. Se não se aproveita esta experiência acumulada, os telecentros da segunda onda, os dos planos massivos de conectividade realizados pelos governos, estarão condenados a andar em marcha-ré, repetindo os erros do passado e não aproveitando a oportunidade de contribuir de maneira decisiva para o desenvolvimento humano na região.

## Desafios futuros para a inclusão digital

Em 1998 havia menos de 50 telecentros na América Latina e Caribe. No final de 2002 estimava-se um total de mais de 6.500 telecentros, sem contar os cafés Internet e as “lanhouses” - uma variação de cibercafé dedicada a jogos em rede. Este crescimento vertiginoso deve-se em grande parte ao afã de criação de centros de acesso público à Internet como parte de programas nacionais de conectividade. Muitas vezes, os anúncios públicos não correspondem à existência de telecentros na realidade. Há grande diversidade de experiências e diferentes graus de êxito na sua inserção comunitária e apropriação para fins sociais.

O principal risco que a massificação dos telecentros apresenta é o da irrelevância: converter-se em meros centros de computação, entretenimento e consumo, sem nenhuma influência ou impacto sobre as condições de vida das pessoas, sem nenhuma contribuição ao desenvolvimento humano. Os telecentros correm o perigo de converter-se em meros cibercafés ou “lanhouses”, espaços públicos voltados apenas para o lazer com tecnologias digitais e Internet.

O que diferencia o cibercafé do telecentro comunitário é sua visão social, seu apoio explícito ao desenvolvimento humano como contribuição à transformação e melhoria das condições de vida das pessoas. Para conseguir isto, não basta oferecer conectividade, mesmo a preços reduzidos ou sem custo. Os telecentros comunitários, para obter sucesso, devem contar com uma visão social, inserindo-se nas dinâmicas de organização local e ação comunitária e, a partir daí, converter-se em ferramentas de apoio para a transformação social.



## **Passando de experiências piloto a planos massivos**

O desafio que enfrentam os planos nacionais de conectividade ou de inclusão digital é conseguir que os centros de acesso público à Internet que estão implantando sejam verdadeiros telecentros comunitários, ancorados e respondendo às necessidades locais e ao desenvolvimento humano desde uma visão social, mais além de uma visão tecnológica ou econômica da conectividade.

Por sua vez, os telecentros comunitários da “primeira onda” têm a oportunidade e a responsabilidade de ajudar a dar forma aos programas de conectividade massiva, contribuindo para que suas políticas e planos de implementação respondam a uma visão social e tenham em conta as lições aprendidas nos últimos anos de experiências.

## **A incidência em políticas públicas é tarefa de todos/as**

Além da importância de melhorar a conectividade ao menor custo possível, é urgente promover a formulação de políticas públicas que apoiem a gestão de desenvolvimento humano dos telecentros comunitários. A formulação de políticas públicas para a inclusão digital, ou para qualquer outro campo de ação, não é um processo linear, nem está em mãos unicamente do Estado. De fato, as políticas públicas são um espaço de conflito e negociação permanente no qual diversos grupos sociais procuram influenciar com seus próprios interesses e visões.

As vozes mais fracas na formulação de políticas públicas tendem a ser as da sociedade civil. Isto se deve em parte ao fato de que, em geral, existe uma grande dificuldade na sociedade civil para encontrar espaços efetivos de diálogos e negociações com os que tomam decisões públicas, mas também ao fato de o setor privado ter muito mais influência e capacidade de incidência neste terreno.

A formulação de políticas públicas para a inclusão digital oferece uma oportunidade única para estreitar os vínculos entre as organizações da sociedade civil, as empresas privadas e o Estado. Somente com a participação efetiva dos três setores se poderão aproveitar as tecnologias digitais em programas de conectividade massiva com visão social que contribuam verdadeiramente para o desenvolvimento humano integral.



# Telecentros comunitários e políticas públicas no Brasil

## 1. Sampa.Org – um projeto-piloto de telecentros comunitários em São Paulo\*

<http://www.sampa.org>

Iniciado em abril de 2000 pelo Instituto Florestan Fernandes (IFF), o projeto Sampa.Org ativou telecentros comunitários nos bairros de Campo Limpo, Capão Redondo e Jardim Ângela, uma das áreas mais marcadas pela exclusão social e violência urbana na cidade. Atualmente o projeto mantém dez telecentros geridos pela própria comunidade. A Rits foi uma das entidades que apoiou o projeto, através de uma parceria para permitir avaliação, treinamento e disseminação de experiências durante o ano de 2001.

Cada telecentro é um espaço comunitário que conta com pelo menos dez computadores conectados à Internet e monitores capacitados para a orientação do público. Além do livre acesso à Internet e do correio eletrônico gratuito para a comunidade, são realizados cursos e atividades diversificados, projetos de desenvolvimento cultural, social e econômico baseados em TICs. O projeto Sampa.Org procura articular esforços para que as comunidades beneficiadas possam obter conhecimentos necessários para utilizar linguagens e capacidades dos recursos de TICs existentes, e que possam dispor de acesso não só aos equipamentos mas também à formação e recursos que permitam a recepção e a produção de informações e conhecimento.

Contudo, não basta adquirir conhecimento técnico, é necessária a utilização plena das TICs para que elas realmente sirvam ao desenvolvimento de pessoas e comunidades excluídas: produção de conteúdo local, desenvolvimento de atividades que poderiam gerar renda e busca de soluções para problemas cotidianos. Um projeto de desenvolvimento comunitário baseado em TICs só tem chance de vingar a partir do envolvimento da comunidade em todas as instâncias e decisões. Assim, se quiser se constituir como um espaço de aprofundamento da democracia, um telecentro só tem sentido se for realizado pela, com e para a comunidade.

O Sampa.Org implantou telecentros em parceria com associações e movimentos que já apresentavam um alto grau de inserção política e social em suas comunidades, associações que já tinham a organização e a articulação comunitária como o fundamento de seu dia-a-dia. O telecentro se tornou, assim, um espaço de continuidade e incremento das ações que já eram realizadas por esses grupos, e um espaço de criação de novas atividades que usam as TICs, mas que trazem e guardam em si a tradição, a realidade e a cultura locais.

Os bairros do projeto Sampa.Org são áreas de profunda exclusão social, mas possuem uma intensa e enraizada organização comunitária e uma produção cultural significativa: é o berço do hip-hop paulistano e conta com entidades comunitárias que há mais de 30 anos estão engajadas em movimentos de luta pela moradia. Estabelecendo uma ação concreta de atendimento a uma região carente da cidade, poderia se acumular experiências e comprovar a viabilidade da intervenção, permitindo uma análise da relação custo/benefício dos investimentos necessários, por parte do poder público, para a implantação de uma Rede por toda a cidade – o que de fato está ocorrendo com o projeto de telecentros da Prefeitura de São Paulo. A maioria dos jovens busca os telecentros para pesquisas escolares, uso de e-mail, salas de bate-papo e sítios de entretenimento, artísticos e de curiosidades. Os adultos procuram os sítios para correio eletrônico, pesquisa e notícias.

Mas a mobilização em torno do Sampa.Org não se limitou ao usufruto das primeiras vantagens que o acesso gratuito à Internet poderia trazer. As comunidades envolvidas começaram a elaborar projetos que poderiam ser impulsionados pelas TICs. Uma agência de notícias on-line, sítios comunitários, um mapeamento dos serviços públicos e sociais de um bairro com alto índice de exclusão sócio-econômica e violência, uma bolsa de serviços para atender trabalhadores e empregadores da região, grupos de hip-hop aliados do mercado que podiam expor a todos suas músicas, grafites, sua visão

\* Texto fornecido pela coordenação do projeto sampa.org



de mundo... Projetos nascidos das próprias demandas da população local e que caminham na velocidade permitida pela própria disponibilidade de tempo das pessoas envolvidas, tempos pequenos e voluntários, mas que se integram ao dia-a-dia de cada um desses cidadãos.

Numa parceria entre o Sampa.Org, a Sociedade Santos Mártires, a Associação de Moradores do Jardim Rosana e a Retail.Log, entidades e uma empresa parceira do Sampa.Org, o Projeto DSA (Desenvolvimento Social Auto-sustentável), no Jardim Ângela e no Jardim Rosana, vem levantando e digitalizando todos os dados atualizados e confiáveis das áreas sociais do distrito do Jardim Ângela, possibilitando uma melhor orientação e entendimento das necessidades e defasagens da região, e visando facilitar a implantação de projetos públicos e privados com um melhor aproveitamento e benefícios reais aos moradores locais. Uma cooperativa de compras, bolsas de emprego e cooperativas de reciclagem de lixo estão envolvidas no projeto, que se realiza em torno de dois telecentros (Santos Mártires e Jardim Rosana).

Já a Agência de Notícias Capão On-Line é uma idéia nascida nos cursos que capacitaram agentes de rede. Moradores da região queriam mostrar que na periferia da zona Sul paulistana há personagens próprios, coisas positivas e esforços culturais e sociais, e não apenas o cenário de drogas e violência exibido pela mídia convencional. Através de oficinas coordenadas por jornalistas do Sampa.Org e da FES/ILDES (Fundação Friedrich Ebert, outro parceiro do projeto), eles tiveram aulas de redação, edição de notícias, fotografia, edição de imagens, etc. Hoje o sítio <http://www.agenciacapao.sampa.org> reúne as reportagens desse grupo. E a idéia se ampliou, já que o mesmo grupo mantém também uma rádio on-line, a Rádio Biboca ([biboca.sampa.org](http://biboca.sampa.org)), que já levou suas primeiras reportagens para a rede.

A viabilidade do projeto-piloto como política pública ficou comprovada pelo seu aproveitamento praticamente integral por parte do projeto de telecentros da Prefeitura de São Paulo, que

primeiramente abriu seus telecentros em espaços governamentais e, desde julho de 2002, começou a firmar convênios com entidades da sociedade civil para abrigar os telecentros Sampa.Org. Assim, as associações parceiras também incorporaram-se à rede municipal de telecentros, mantendo as mesmas características iniciais, mas agora com um maior número de terminais de acesso – de 13 a 20, dependendo do espaço disponível.

A Prefeitura assumiu o papel de instalação e manutenção desenvolvido no projeto-piloto – salário dos monitores, fornecimento de computadores, periféricos, mesas e cadeiras; uma ajuda de custo para o pagamento de energia elétrica, luz e telefone (incluindo conexão em banda larga); divulgação e comunicação visual; suporte e manutenção de todos equipamentos instalados nos telecentros. A Prefeitura incorporou-os a uma das maiores redes de usuários de GNU/Linux em construção no mundo, substituindo o software proprietário originalmente utilizado por software livre. Antes tínhamos a intenção de ver os usuários aprendendo não apenas o que era um editor de textos ou a Internet, mas a criarem sua própria expressão e a difundi-la para o mundo. Agora, podemos vê-los aprendendo a descobrir o que são aquele sistema e aqueles programas, adentrando em um novo processo de aprendizagem.

Dessa forma, o Sampa.Org realizou seu trabalho sempre pensando a inclusão digital em termos de política pública, e sempre considerando o direito à informação e o acesso às TICs como um direito humano inalienável – assim, o papel que o Estado assume nos debates teóricos ou na efetivação de um processo de inclusão é fundamental.

#### **Sampa.Org em números**

- I. Horas de acesso à Internet por semana: 3.500
- II. Usuários por mês em cada telecentro: 1.000
- III. Sexo feminino: 70%
- IV. Faixa etária de 13 a 17 anos: 60%
- V. Faixas etárias abaixo de 12 e acima de 60: 3%



## 2. Projeto Telecentros de Porto Alegre – acesso universal e apropriação local de uma ferramenta do conhecimento\*

<http://www.telecentros.com.br>

### Origens

Para o projeto de espaços públicos de acesso às TICs em Porto Alegre, a Prefeitura constituiu no ano 2000 um Grupo de Trabalho com os órgãos que desenvolvem políticas públicas diretamente para os setores mais excluídos da população. Participam deste projeto a FASC (Fundação de Assistência Social e Cidadania), SMED (Secretaria Municipal de Educação), SMIC (Secretaria Municipal da Indústria e Comércio), DMLU (Departamento Municipal de Limpeza Urbana) e SMAM (Secretaria Municipal do Meio Ambiente).

A PROCEMPA (Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre) é a coordenadora deste GT, que conta ainda com a participação da CRC (Coordenação de Relações com a Comunidade) e da CCS (Coordenação de Comunicação Social), ambas vinculadas ao Gabinete do Prefeito. O GT trabalha em estreito contato com as comunidades envolvidas para a instalação e manutenção dos telecentros.

### Conceito e objetivos

Ao longo da história, as novas tecnologias têm ficado inicialmente restritas às camadas da população de maior poder aquisitivo. Com a informática não é diferente: o custo dos equipamentos é proibitivo para grandes setores da população brasileira. Se o acesso ao computador é muito difícil, o acesso à Internet é quase impossível, pois exige o computador e, no mínimo, os gastos mensais com uma linha telefônica e uma conta em um provedor Internet. Às barreiras da exclusão social soma-se a barreira da exclusão digital.

É na busca do rompimento deste ciclo que o poder público tem o dever de atuar, instituindo políticas capazes de permitir o acesso e a apropriação desta nova ferramenta do conhecimento. É neste contexto que surgem os telecentros,

inseridos nas prioridades de governo que são o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias.

### Números de Porto Alegre

Área total: 496 Km<sup>2</sup>  
Número de habitantes: 1,4 milhões  
Usuários Internet: 160 mil (11,4%)  
Empresas: 78 mil  
Desemprego: 11%  
Leitos hospitalares: 6,3 mil  
Escolas públicas: 560

Os telecentros comunitários são espaços públicos, constituídos através de parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não-governamentais e a iniciativa privada. São locais onde se encontram tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usá-las. Esses locais devem superar os limites de um espaço equipado com máquinas e acessórios, para ser um espaço de integração das comunidades e de democratização da informação. Devem estimular a solidariedade, dando a oportunidade do acesso aos meios para as comunidades melhorarem suas condições de vida, trabalho e lazer.

Funcionam na capital gaúcha 15 telecentros (outubro de 2003), que viabilizam o ingresso de milhares de cidadãos na rede mundial de computadores. Os moradores da periferia já podem conhecer as TICs através dos telecentros, que oferecem acesso gratuito à Internet e a programas como editor de textos, planilha e correio eletrônico.

A Prefeitura instalou em cada telecentro uma rede com, em média, 12 computadores, uma impressora e um scanner. Os equipamentos funcionam com dois sistemas operacionais: um sistema proprietário e o sistema livre GNU/Linux, o que permite a utilização de qualquer deles à escolha do usuário.

A instalação de cada telecentro custa aos cofres do município cerca de R\$64 mil. Para reduzir os custos, a Prefeitura implantou na Vila Cruzeiro um projeto piloto de recuperação de computadores desativados. Os equipamentos, com oito a 16 megabytes de memória, foram

\* Texto baseado em dados fornecidos pela assessoria de imprensa e no sítio do projeto.



ligados em rede a um servidor que funciona como um banco de programas e aplicativos. "É uma solução criativa que utiliza software livre para reaproveitar máquinas antigas e gera uma economia de R\$ 12 mil a R\$ 20 mil por telecentro implantado", conta Alexandre Mesquita, assessor comunitário de uma das entidades que apóia o projeto, a PROCEMPA.

O programa é voltado a cidadãos com pouca ou nenhuma possibilidade de acesso às novas tecnologias. Frequentam os ambientes informatizados em média quinze mil pessoas por mês, com faixa de renda de um a quatro salários mínimos.

### A periferia na era digital

O acesso à tecnologia não é mais privilégio de poucos. Os telecentros instalados na periferia, estão atraindo legiões de frequentadores e levando conhecimento e qualificação profissional às famílias de baixa renda.

Anderson Silva acessa a Internet diariamente. Navega por sítios de Roma, Londres, Paris e entra em salas de bate-papo. Isabel Ballego responde a centenas de e-mails enviados de várias partes do Brasil e do mundo e faz pesquisa sobre assuntos que possam ajudá-la na Faculdade de Letras. Essas seriam apenas rotinas de pessoas comuns se não fosse pela história dos personagens.

Quando Isabel, 28 anos, conheceu o Projeto Telecentros, em março de 2001, vivia uma situação bem diferente. Com quatro filhos pequenos para sustentar, desempregada há três anos e só com o certificado de conclusão do primário, não podia imaginar que o computador a levaria tão longe. Mas o equipamento trouxe mais do que conhecimento de informática: trouxe autoconfiança. Foi um estímulo para que ela procurasse o ensino supletivo, retomasse os estudos e alcançasse o nível universitário. Isabel, que mal conhecia Porto Alegre, viu a tecnologia fazer desaparecer as fronteiras geográficas e os limites da ambição.

Após as primeiras duas semanas de contato com a informática, ela já ensinava aos outros o que fazer. Em quatro meses, virou monitora voluntária. Depois passou a receber uma bolsa-auxílio, no valor de R\$ 112,00. "Capacito gente carente", diz ela, "como meninos em situação de risco e pais de família desempregados, e ensino a buscar alternativas, a sonhar com uma nova realidade". A função ainda lhe rendeu um emprego, de assessora comunitária no Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul, SEPRORGS. Ao contabilizar tantas conquistas, Isabel destaca uma: "Morava em uma casa sem número, em uma rua sem nome e passei a ter um endereço eletrônico. Me tornei uma cidadã".

Há dois anos atrás, Anderson, 18 anos, ocupava o tempo acompanhando gangues pelas ruas do Parque Chico Mendes. "Só tinha pensamentos negativos", conta. Ao envolver-se com o projeto, veio a mudança. Além da informática, o esporte e a música também tomaram conta das horas vagas. O rapaz começou a participar do movimento hip-hop e montou uma banda de rap, que tem participação garantida nos festivais de música do bairro.

Anderson e Isabel são típicos representantes de uma nova e poderosa congregação: a dos frequentadores de telecentros. E quando se fala deles, fala-se de uma multidão. São cerca de 15 mil pessoas que, auxiliadas pela informática e pela qualificação profissional, começam a assumir o controle de suas vidas.

O programa é voltado a cidadãos com pouca ou nenhuma possibilidade de acesso às novas tecnologias. Além de uma formação básica, os frequentadores recebem uma conta de e-mail e aprendem a navegar na internet, adquirindo noções de utilização de planilhas e editores de texto. A PROCEMPA promete ampliar ainda mais o número de usuários e prevê a instalação, até o final de 2003, de outros sete telecentros na cidade.

#### Números da cidade de São Paulo

Área total: 1.525 Km<sup>2</sup>  
Número de habitantes: 10,5 milhões  
Usuários Internet: 1,8 milhões (17%)  
Empresas: 400 mil  
Desemprego: 15%  
Leitos hospitalares: 26 mil  
Escolas públicas: 2.400

### 3. Projeto Telecentros de São Paulo – TICs no combate à pobreza <http://www.telecentros.sp.gov.br>

#### Beatriz Tibiriçá\*

*“Digite as teclas do seu subconsciente, entre supere a sua própria dúvida de navegação. Aquele rato pequeno agora é seu irmão: segure a sua mão e pule no monitor.”*

- trecho do rap Interf@ce, autores: Franilson Luis Batista e Gildean Pereira, Grupo Fator Ético, usuários do Telecentro Cidade Tiradentes.

**D**ia 18 de junho de 2001. Nessa data rompemos a primeira barreira: estava funcionando o primeiro telecentro da cidade de São Paulo apoiado pela Prefeitura, o da Cidade Tiradentes.

Quando foi criada a Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, da Secretaria de Comunicação e Informação Social da Prefeitura de São Paulo, em janeiro de 2001, tínhamos pela frente dois grandes desafios. Um deles era assumir, transformar e unificar o portal Web da Prefeitura (<http://www.prefeitura.sp.gov.br>) para dar à cidade uma cara só, colocar a Prefeitura mais perto do cidadão, oferecer serviços e informações acessíveis pela Internet.

Mas como fazer isso convivendo com a exclusão digital? Como fazer um portal interativo, cooperativo e não encarar os fatos: a população de baixa renda, as áreas de exclusão social e econômica da nossa cidade estavam fora da rede, temos milhões de excluídos digitais!

#### O plano de inclusão digital: Projeto Telecentros da cidade de São Paulo

**C**om o Telecentro Cidade Tiradentes, cometemos nossa primeira ousadia – sem verba orçamentária, juntando parceiros e vontade política, colocamos em funcionamento aquele que seria nosso “efeito demonstração”. Quando chegamos à Cidade Tiradentes e juntamos o governo local (representação do governo municipal e organizações da sociedade civil que atuam na região) para explicar o Projeto Telecentros, muitos não acreditavam que íamos conseguir. Na região havia um conjunto habitacional bastante deteriorado, com sua área comercial quase totalmente abandonada. Num desses prédios foi montado o telecentro, que depois teve sua área ampliada.

\* Coordenadora-geral do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo. Texto preparado em junho de 2003, com dados atualizados em outubro de 2003.

Construindo o sucesso da experiência na Cidade Tiradentes, fomos aprimorando nosso Plano de Inclusão Digital e desbravando a cidade, buscando novos endereços para a rede pública de telecentros. Fizemos nossas escolhas de locais baseados no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), fomos buscar espaço nas áreas de maior exclusão social da cidade. Iniciamos o projeto ocupando espaços públicos que pertenciam à municipalidade, prédios que foram reformados, revitalizados e usados para esta nova atividade – telecentros.

### Inclusão digital como política pública

Nosso primeiro entendimento é que, sem o envolvimento do Estado, dando escala, amplitude e criando as estruturas para assegurar a permanência dos equipamentos, não conseguiremos romper com o analfabetismo digital.

Inclusão digital deve ser tratada como política pública. Não podemos ignorar que é papel do Estado democrático propiciar, por meio da tecnologia, a criação de oportunidades. Num país como o Brasil, ainda não há condições de se optar por programas que pretendam colocar um computador em cada casa. Certamente, no quadro de exclusão social e econômica que enfrentamos, não há dinheiro na família de baixa renda para pagar o aumento de consumo de energia elétrica, a conta de telefone, o preço de uma conexão à Internet, provedor, etc. Temos que oferecer soluções criativas, em grande escala, que entendam como direito do cidadão o acesso efetivo às informações e serviços oferecidos na Internet, o conhecimento de novas tecnologias e a familiarização com o computador e suas possibilidades. Tecnologias de Informação são importantes ferramentas para reduzir desigualdades.

O poder público pode e deve incentivar, buscar e criar as condições para que parcerias com a iniciativa privada possam ser estabelecidas, para que os custos com o projeto possam ser reduzidos. Mas, mesmo sabendo que as empresas hoje já identificam a responsabilidade social como área de grande retorno, não podemos esperar que venham da área privada

soluções abrangentes e de baixo custo. Levantar um telecentro por meio de parcerias com a iniciativa privada é possível e desejável, mas sem investimentos do poder público para garantir o cotidiano, o dia a dia do projeto, a manutenção, permanência e qualidade dos serviços oferecidos, o combate à exclusão digital sucumbirá.

### Modalidades de telecentros

Num determinado momento da nossa busca, diagnosticamos que não teríamos prédios ou terrenos de propriedade da municipalidade para atender à demanda por telecentros da nossa cidade. Isto nos levou a propor a abertura de convênios com entidades e associações da sociedade civil, que cederiam espaços para a instalação das unidades necessárias.

#### Estrutura de um telecentro

**Número de máquinas:**

até 20 estações e um servidor

**Funcionários:** cinco pessoas

**Cursos e oficinas:** Introdução à Informática, Criação de Sítios, Pesquisa na Internet, Comunicação Comunitária

**Horários:** 09:00-18:00 (conveniados)  
ou 09:00-20:00  
(administração direta)

Hoje temos dois tipos de telecentros na cidade:

- Os telecentros diretos – instalados em prédios ou terrenos da Prefeitura.
- Os telecentros conveniados – instalados em espaços cedidos por entidades ou associações conveniadas com a Prefeitura.

Em ambos os casos, a Prefeitura coloca os equipamentos e funcionários e garante a manutenção do equipamento. Todos os serviços, cursos e oficinas oferecidos nos telecentros são gratuitos. Todo usuário cadastrado numa unidade telecentro recebe, também gratuitamente, uma conta de correio eletrônico.

### A comunidade se apodera

Não há alegria maior do que sentir o carinho com que as comunidades recebem os

telecentros. Já sabíamos de início que, caso as comunidades não tomassem como seus os equipamentos que estavam recebendo, estaríamos vulneráveis, correndo riscos de não conseguir mantê-los sempre abertos e em atividade permanente.

Nosso projeto buscou várias formas de envolvimento com as comunidades locais e outras foram criadas a partir das atividades que os usuários foram inventando e fazendo acontecer.

Nossa principal garantia são os conselhos gestores – cada unidade é ou será gerida por um conselho gestor da comunidade.

Nas plenárias preparatórias da eleição do conselho gestor e abertura do telecentro é discutido um estatuto, um regimento, além das tarefas que cada um vai assumir, como eles vão cuidar para que tudo esteja funcionando e oferecendo serviços de qualidade.

Em uma nova plenária especialmente convocada para este fim, é eleito pela comunidade o conselho gestor. Todas as tarefas deste conselho são de caráter voluntário. Eles são nossos olhos e ouvidos. Eles mantêm a Prefeitura sempre atenta à qualidade do serviço prestado. Fiscalizam, determinam regras de funcionamento, vigiam e cuidam do equipamento. São os conselhos gestores que incorporam o telecentro às comunidades onde estão instalados e acabam transformando-o em ponto de referência, despertando a partir dele novas iniciativas de atividades comunitárias, de recuperação do bairro, de pequenos empreendimentos. A Prefeitura, por meio da Coordenadoria do Governo Eletrônico, passa a agir como facilitador a partir destas indicações da comunidade, para que as iniciativas tomem corpo e prosperem.

Outra forma importante de envolvimento da comunidade com o projeto foi a decisão de criar postos de trabalho nas regiões onde estão instaladas as unidades. Parcerias com organizações nacionais especializadas, como a Rede de Informações para o Terceiro Setor (Rits) permitiram que todos que prestam serviços na rede pública dos telecentros de São Paulo fossem recrutados nas suas comunidades e

recebessem capacitações e treinamento para dar cursos de informática básica e atendimento de qualidade à população local.

Como todos vêm da comunidade onde a unidade foi instalada, garantimos um maior entrosamento, uma melhor utilização e divulgação do projeto. Somente com a comunidade realizando uma efetiva apropriação cidadã do Projeto Telecentros é que vamos garantir que ele seja permanente.

### **GNU/Linux não é um bicho de sete cabeças**

Outra opção feita pelo Projeto Telecentros de São Paulo foi a utilização de softwares não proprietários, de código aberto, os chamados softwares livres. Nossa opção pelo GNU/Linux se mostrou acertada do ponto de vista econômico e do ponto de vista democrático.

Do ponto de vista econômico, deixamos de gastar com licenças de uso, com manutenção e com o próprio equipamento utilizado. Hoje, a partir da configuração e distribuição que desenvolvemos para os nossos telecentros, podemos dar manutenção de software à distância. Essa manutenção é feita nos servidores e não em todo parque de máquinas. Além disso, utilizamos máquinas enxutas, que custam entre 250 a 300 dólares, o que ampliou nossa capacidade de instalação de unidades do projeto.

Do ponto de vista democrático, optamos por fornecer aos nossos usuários uma formação que os capacitasse para pensar a diversidade. Nossos cursos e oficinas pretendem ser instrumentos de democratização da informação e do conhecimento. Os frequentadores de nossas unidades não são prisioneiros de um único software ou de programas proprietários. Eles aprendem a mexer em estrutura de editor de texto, de planilha de cálculo, etc. Com a adoção de soluções e aplicativos em software livre, podemos oferecer mais de 1.700 aplicativos, atualizá-los, e, de fato, criar nos telecentros um processo que permite incentivar o usuário a compartilhar conhecimento, aprimorar e desenvolver soluções próprias e adequadas

para o uso que o indivíduo ou a comunidade pretendem dar às unidades e, ainda, abrir caminho para novas alternativas profissionais.

Entendemos que, na era da informação, o mais importante é aprender a sempre aprender, compartilhar conhecimento, educar para cidadania e para a liberdade. Por tudo isso defendemos e adotamos software livre.

#### O que é software livre?

Os softwares são feitos em linguagens de programação, sistemas simbólicos que permitem ao computador executar as tarefas desejadas pelo homem. Tais tarefas são descritas passo a passo, como a relação de ingredientes de uma receita de bolo. Essa "receita" pode ser chamada de código-fonte. Quando o código-fonte ("receita") é oferecido ao público, pode ser chamado de código aberto. Softwares livres são programas de código aberto que podem ser alterados e distribuídos livremente. Software livre é uma questão de liberdade para o desenvolvimento colaborativo e não uma questão de preço. Apesar disso, em geral os softwares livres são obtidos gratuitamente, em especial via Internet.

#### O sonho que virou meta de governo

*Aquele rato pequeno agora é seu irmão  
segure a sua mão e pule no monitor"*

- trecho do rap Interf@ce.

Transformamos o Plano de Inclusão de Digital e Projeto Telecentros de sonho em meta de governo.

No ano de 2003, seremos uma comunidade de mais de 100 telecentros. Estamos contruindo uma das maiores redes públicas de usuários de GNU/ Linux do planeta. O poder público, dessa forma, incentivará o surgimento e o desenvolvimento de empresas locais que produzam novas soluções e aplicativos para software livre. A articulação com a comunidade na implantação do Plano de Inclusão Digital tem assegurado o aperfeiçoamento constante e essa é a nossa garantia de estabilidade e permanência do projeto.

O intercâmbio com outras experiências no Brasil, na América Latina e no mundo é a forma de inovar e buscar novos incentivos para continuidade e ampliação da rede pública dos telecentros da Prefeitura Municipal da Cidade de São Paulo.

#### Quanto se economiza com software livre?

- Para se oferecer toda a funcionalidade de software existente hoje nos telecentros utilizando licenças proprietárias, o custo seria de pelo menos US\$5 mil por servidor. Para 80 telecentros, o total seria da ordem de US\$400 mil.
- O ambiente servidor/thin-client permite ainda economizar cerca de US\$2.700 em licenças que precisariam ser instaladas em cada estação.

- Para 1.600 estações, isso significaria um custo adicional de US\$4,2 milhões. Esta configuração de rede permite ainda economizar cerca de US\$370 mil em componentes.
- Assim, para 80 telecentros, a combinação de software livre com a arquitetura servidor/thin-client significa uma redução de custos de implantação da ordem de US\$5 milhões.





## Recursos Úteis

### **Rede latino-americana somos@telecentros**

<http://www.tele-centros.org>

Este é o ponto de encontro para o movimento de telecentros comunitários da América Latina e Caribe. Inclui uma extensa documentação sobre as experiências de inclusão digital na região, bem como estudos, manuais e ferramentas para apoiar a concepção, implantação e manutenção de telecentros comunitários.

A rede somos@telecentros mantém uma lista de discussão sobre telecentros comunitários (na qual participam, além dos operadores de telecentros comunitários da região, também operadores de cibercafés, pesquisadores, jornalistas etc). Para inscrever-se na lista, visite:

<http://tele-centros.org/mailman/listinfo/telecentros>

### **Comunidade Virtual MISTICA**

<http://www.funredes.org/mistica>

A MISTICA é uma rede com ampla participação de vários países da América Latina e Caribe dedicada a debater o uso social e cultural das TICs na região.

### **Observatório de Políticas Públicas de Infoinclusão – OPPI** <http://www.infoinclusao.org.br>

Este é um projeto mantido pela Rits para o monitoramento, formulação e debate de políticas públicas relativas à inclusão digital. O sítio do projeto acima indicado contém uma base de dados de documentos em formato PDF indexados em texto completo (o sistema *biblioPDF*), incluindo neste um repositório amplo de documentos relacionados aos temas desta publicação.

## Outras Publicações Relacionadas

Todas as publicações abaixo indicadas com [\*] estão armazenadas e indexadas em texto completo no sistema biblioPDF do OPPI, já que os enlaces apresentados podem deixar de existir.

>> *Estado da Arte dos Telecentros na América Latina e Caribe* (Fundação Chasquinet, 2002), <http://www.idrc.ca> [\*]. Em espanhol.

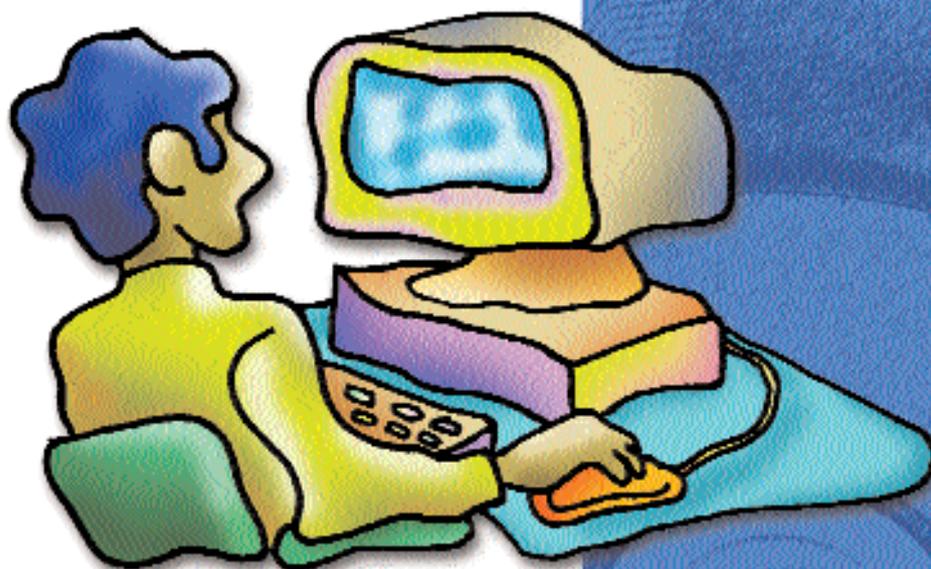
>> *Software Livre e Inclusão Digital* (Sergio Amadeu da Silveira, org., Conrad Editora, 2003). Informação sobre como adquirir o livro: <http://www.conradeditora.com.br>. Em português.

>> *Internet ... Para quê? Pensando as tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento na América Latina e Caribe* (Ricardo Gomez e Juliana Martinez, IDRC, Fundação Acesso, 2001), <http://www.idrc.ca/pan/pppp> [\*]. Em espanhol.

>> *Carta a Tia Ofélia: Sete propostas para um desenvolvimento equitativo com o uso de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação* (Ricardo Gomez e Benjamin Casadiego, IDRC-PAN Américas, ITDG, Fundação Raíces Mágicas, 2002), <http://www.idrc.ca> [\*]. Em espanhol e inglês.

>> *Internet e Sociedade na América Latina e o Caribe* (Gilles Cliche e Marcelo Bonilla, FLACSO Equador, IDRC, 2001), <http://www.idrc.ca> [\*]. Em espanhol.

>> *Telecentros para o desenvolvimento socioeconômico e rural da América Latina e o Caribe* (Francisco Proenza, Roberto Bastidas-Buch, Guillermo Montero, IADB, FAO, ITU 2001), <http://www.iadb.org/sds/itdev/telecentros> [\*]. Em espanhol e inglês.



## Agradecimentos

Os autores agradecem os comentários e aportes de muitas pessoas da comunidade [somos@telecentros](mailto:somos@telecentros), à equipe da Fundação ChasquiNet e à equipe do PAN Américas do CIPD. Suas idéias, experiências e sugestões são as que dão vida a este documento. Entretanto, a responsabilidade final pelo texto é dos autores.



### **Fundação ChasquiNet** <http://www.chasqui.net.org>

A Fundação ChasquiNet promove o uso estratégico das tecnologias da informação e comunicação nos setores empobrecidos, incidindo nas políticas econômicas e sociais para o desenvolvimento humano sustentável.



### **PAN Américas** <http://www.idrc.ca/pan>

O programa PAN Américas do CIPD apóia programas de pesquisa sobre os usos sociais e o impacto das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento humano na América Latina e no Caribe.



### **FES/ILDES** <http://www.fes.org.br>

Fundada em 1925 como legado político do primeiro presidente alemão democraticamente eleito, a Fundação Friedrich Ebert (FES) baseia seus programas no ideário da social democracia alemã e europeia e mantém escritórios em mais de 70 países do mundo, sempre com a finalidade de cooperar na consolidação e o desenvolvimento de regimes democráticos e participativos. A atuação da FES no Brasil começou em 1976, quando foi estabelecido o Instituto Latino-Americano de Desenvolvimento Econômico e Social (ILDES), sob o patrocínio da FES.



[www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)



Santander de Arashá  
11 de setembro de 2002

Querido Roberto

Você tem feito muita falta desde que foi para o Norte, mas nos alegra sempre saber que está bem. Agora que abriram um telecentro no bairro poderemos comunicar-nos mais facilmente. Aqui reunimo-nos, ensinam-nos a usar computadores e, quando se pode, a usar a Internet.

Sua prima Julia já está aprendendo a fazer desenhos pelo computador, e Manuelzinho está feliz porque o ajudam a fazer suas lições para a escola. As senhoras da cooperativa estão encontrando novas idéias para vender seus produtos e seu pai conta que logo, logo você até vai poder mandar-nos um dinheirinho de remessa, aqui pelo telecentro!

Dizem que o mais divertido é chatear com outras pessoas quando a conexão funciona, mas eu acho que o melhor é estar aqui com as amigas, e que os garotos não estejam de vadiagem nem metendo-se em problemas.

Espero que o telecentro sirva para ajudar para que as pessoas pobres como nós possam ter melhores oportunidades para ir em frente. Vamos ver.

Um abraço forte,

Sua tia

Enriqueta



## **Lições aprendidas das experiências de telecentros comunitários**

- 1 – Diversidade.
- 2 – Apoio aos processos locais.
- 3 – Incidência além do local.
- 4 – A sustentabilidade não é só econômica.
- 5 – Operadores e operadoras são um recurso estratégico.
- 6 – A capacitação permanente é a chave.
- 7 – As relações de gênero são importantes.
- 8 – Os telecentros comunitários fortalecem a auto-estima.
- 9 – O monitoramento e a avaliação são instrumentos da aprendizagem.
- 10 – A conexão é importante mas não suficiente.