



## **INCLUSÃO DIGITAL EM CONTEXTOS DE DESIGUALDADES: DESAFIOS ATUAIS DA SOCIEDADE CONECTADA. ESTUDO DE CASO DOS TELECENTROS COMUNITÁRIO DE ANÁPOLIS (GO)1**

Letícia Arantes Jury<sup>2</sup>

### **Resumo**

O presente estudo nasceu de questionamentos, sendo um deles o seguinte: diante desse cenário tecnológico – em que aparelhos inovadores e aplicativos diversos entram em cena e mudam a realidade e os conceitos –, quais seriam os desafios no campo da educação, da cultura e da cidadania? Quais os fossos que são criados entre aqueles que detêm a tecnologia e aqueles que dela são desprovidos? Como se configuram as estratégias de inclusão digital-social? Como os Telecentros Comunitários têm atuado no sentido de promover educação digital à população que não tem acesso a computadores e a internet gratuita? Ao longo deste trabalho, vamos apresentar respostas, por meio de um estudo de caso de Telecentros Comunitários instalados em Anápolis, cidade do interior de Goiás. A pesquisa bibliográfica e documental vem acompanhada de entrevistas com instrutores e beneficiados dos Telecentros, juntamente com a discussão acerca dos desafios da atualidade mediada pela tecnologia.

**Palavras-chave:** Cidadania. Educação. Tecnologia. Digital. Inclusão.

### **Introdução**

Falar em inclusão digital em contextos de desigualdades é observar pesquisas e estatísticas que mostram que o Brasil está entre os dez países do mundo com maior número de população desconectada, já que cerca de setenta milhões de brasileiros estão sem acesso à internet, conforme pesquisa realizada pelo *The Economist Intelligence Unit* em parceria com o Facebook, publicada no site DTCOM (2007).

Conforme o estudo, os principais atributos considerados para medir o nível de internet inclusiva foram disponibilidade de sinal de internet, viabilidade de custo e ambiente econômico favorável. Na posição geral, a nota do Brasil é 78 em uma medição que vai até 100. Entre os países em desenvolvimento, o Brasil fica atrás de Polônia, Romênia, Rússia e Taiwan.

Diante dos dados, é importante ressaltar que a construção da Sociedade da Informação que seja de fato inclusiva, transformadora e voltada para o desenvolvimento humano passa, segundo os Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2014), por oportunizar o acesso, a utilização e o compartilhamento de informações e conhecimento, além de aproveitar o potencial das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) para a promoção da cultura e da cidadania.

Os Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação definem como essencial o que é previsto no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, como o direito de liberdade de opinião e de expressão, de receber e de transmitir ideias por quaisquer meios, independente de fronteiras. “A comunicação é um processo social fundamental, uma necessidade humana básica e o fundamento de todas as organizações sociais” (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2014, p. 17).

É por isso que a educação, o conhecimento, a informação e a comunicação são essenciais para o progresso, o empenho e o bem-estar humano, principalmente diante de um cenário em que as TIC estão presentes em praticamente todos os aspectos da vida cotidiana, como na redução de obstáculos tradicionais (de tempo e distância) e no emprego da tecnologia para beneficiar milhares de pessoas em todo o mundo, em diferentes áreas do conhecimento, como na saúde, na educação, na construção civil, nos sistemas inteligentes, dentre outros.

Mas por que estudar os Telecentros Comunitários de Anápolis? Qual o papel que eles desenvolvem neste contexto de desigualdades e inclusão digital? Primeiramente é importante contextualizar que os Telecentros Comunitários são espaços com computadores conectados à internet, que disponibilizam acesso gratuito à população. Cada unidade possui entre 10 e 15 computadores, sendo sua utilização reservada para o acesso a internet, realização de cursos de inclusão digital, qualificação profissional, línguas estrangeiras, preparatórios para concursos, oficinas de empreendedorismo, atividades de conscientização do uso correto da internet e os perigos para crianças e adolescentes (*ciberbullying*, *sexting*, *games* e outros).

Por que os Telecentros são importantes? O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação é mais uma forma de segregação social e pode criar um fosso entre aqueles que detêm a tecnologia e o conhecimento para utilizá-las e aqueles que não os possuem e se tornam excluídos da sociedade digital. Por que isso acontece? Porque existem barreiras econômicas de acesso até mesmo a um computador e a internet. Conforme estudo realizado pela Locomotiva Pesquisa & Estratégia e publicado pela revista *Época Negócios* (2017), que ouviu 1907 entrevistados em 75 municípios, entre as pessoas com rendimento superior a dez salários mínimos, 91,5% estavam conectadas, no entanto, a maior parte da população que ganha até um salário mínimo está de fora da rede, sendo a exclusão maior entre idosos, grupos menos escolarizados e pessoas que vivem em áreas rurais.

Nesse sentido, os Telecentros, quando bem utilizados, contribuem com a democratização a internet, promovem o acesso à cultura, à educação, ao trabalho, ao entretenimento, ao empreendedorismo, à informação, ao conhecimento, ou seja, à cidadania. Oportuniza as pessoas de baixo poder aquisitivo a produzirem interações sociais em rede, como define Orozco Gómez (2014), o que é fundamental para reinterpretar, ressignificar, desconstruir a realidade, além de transformar, criar e participar desta de forma real por meio de interações no mundo virtual. Para o autor, as tecnologias da informação e da comunicação contemporâneas não estão flutuando por aí, e sim ancoradas nos sistemas sociais, culturais e políticos de maneiras específicas e é justamente nesse contexto que estão presentes a inclusão e a exclusão social, política e cultural das pessoas e dos grupos, bem como as ideias, os valores e as posições ideológicas diversas, as agressões aos direitos humanos fundamentais e a violação das garantias cidadãs. “A cidadania comunicativa deve ser imprescindivelmente tratada a partir da educação como um dos objetos mais preciosos de formação humana e democrática” (OROZCO GÓMEZ, 2014, p. 96).

## **1 SOCIEDADE CONECTADA, DESAFIOS REAIS**

Sociedade conectada e sociedade da informação; educação, inclusão e exclusão digital; interfaces com a sociedade e com a cultura; ágora digital; interatividade entre usuários e interação mediada por computadores; acesso, aplicativos, nuvem, novas mídias, plataformas, e muitas outras, são expressões que têm feito parte do cotidiano. Algumas se complementam, outras se contrapõem, no entanto, todas, direta ou indiretamente, povoam o imaginário social, provocam reflexões e impõem desafios. Em meio a esse cenário de questionamentos há algumas certezas: as transformações nos campos da educação, da cultura e da cidadania, que se entrelaçam.

Lévy (2004) aponta que novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas e que as relações entre os homens, o trabalho e a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. “Escrita, leitura, visão, audição, criação, aprendizagem são capturados por uma informática cada vez mais avançada” (LÉVY, 2004, p. 4). O autor pontua que os nós e as conexões de uma rede hipertextual são heterogêneos; na comunicação, as mensagens serão multimídias,

multimodais; analógicas, digitais e o processo sociotécnico colocará em jogo pessoas, grupos, artefatos, forças naturais de todos os tamanhos, com todos os tipos de associações que se pode imaginar entre esses elementos.

Desse modo, o que até então era determinado e fixo socialmente se torna fonte de questionamentos, conforme Lévy (2004, p. 80): quem ensina e quem aprende? Quem pede e quem recebe? Quem infere a partir de novos dados, conecta entre si as informações, descobre conexões? Quem percorre incansavelmente a trama labiríntica da rede? Quem simula o quê? Indivíduos? Programas agentes? Grupos conectados por *groupwares*? “Por que há muito que o saber se acumula, cresce e fermenta, se altera e se estraga, funde e bifurca em uma grande rede mista, impura e fervente, que parece pensar por conta própria” (LÉVY, 2004, p. 80).

Esse mesmo autor, ao se referir ao ciberespaço, cita o movimento internacional de jovens que querem experimentar, coletivamente, formas de comunicação diferentes das já existentes, acerca da abertura de novos espaços de comunicação, a necessária exploração das potencialidades econômicas, políticas, sociais, culturais e humanas. E diz mais: é preciso reconhecer as mudanças qualitativas na ecologia dos signos, o ambiente inédito que resulta da extensão das novas redes de comunicação para a vida cultural e social.

A extensão do ciberespaço acompanha e acelera uma virtualização geral da economia e da sociedade. Das substâncias e dos objetos, voltamos aos processos que os produzem. Dos territórios pulamos para as nascentes, em direção às redes móveis que os valorizam e os desenham. Dos processos e das redes, passamos às competências e aos cenários que os determinam, mais virtuais ainda. Os suportes de inteligência coletiva dos ciberespaços multiplicam e colocam em sinergia as competências. Do design à estratégia, os cenários são alimentados e pelos dados colocados à disposição pelo universo digital. (LÉVY, 1999, p. 49).

A cibercultura é a expressão da aspiração de construção de um laço social, que não seria fundado nem sobre *links* territoriais, nem sobre relações institucionais, nem sobre as relações de poder, mas sobre a reunião em torno de centros de interesses comuns, sobre o jogo, o compartilhamento do saber, a aprendizagem cooperativa, os processos abertos de colaboração. O apetite para as comunidades virtuais encontra um ideal de relações humanas desterritorializada, transversal, livre. As comunidades virtuais são os motores, os atores, as vidas diversas e surpreendentes do universo por contato.

Para Castells (2013), essa revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado, as redes

interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela. “As mudanças sociais são tão drásticas quanto os processos de transformação tecnológica e econômica” (CASTELLS, 2013, p. 40). As redes globais de intercâmbio instrumentais conectam e desconectam indivíduos, grupos, regiões e até países, de acordo com a sua pertinência na realização dos objetivos processados na rede, em um fluxo contínuo de decisões estratégicas. “Nossas sociedades estão cada vez mais estruturadas em uma oposição bipolar entre a Rede e o Ser” (CASTELLS, 2013, p. 41).

Nesse modo informacional de desenvolvimento, avalia Castells (2013), a fonte de produtividade encontra-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e da comunicação de símbolos. Para o autor, conhecimento e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e processamento da informação. Nesse sentido, ele defende que quanto mais próxima for a relação entre os locais de inovação, produção e utilização das novas tecnologias, mais rápida será a transformação das sociedades e maior será o retorno positivo das condições sociais sobre as condições gerais para favorecer futuras inovações.

Especificamente sobre a internet, Castells (2013) aponta que nos últimos 25 anos ela moldou, de forma definitiva, a estrutura do novo veículo de comunicação na arquitetura da rede, na cultura de seus usuários e nos padrões reais de comunicação. No entanto, o autor aponta para a desigualdade social na rede e questiona o grau de sociabilidade e as consequências culturais dessa nova ágora digital, indagando se essas comunidades são reais, se são baseadas em laços fracos ou fortes, se transformam radicalmente espaço e tempo e as dimensões fundamentais da vida humana.

Para o autor, há um novo ambiente simbólico, em que a virtualidade passa a ser a realidade, embora ele aponte que a vida sempre foi virtual porque foi percebida por “intermédio de símbolos formadores da prática com algum sentido que escapa a sua rigorosa definição semântica” (CASTELLS, 2013, p. 459). É nesse sentido que, para Castells (2013), os processos de dominação e exclusão social estão cada vez mais organizados na era da informação. “A presença na rede ou a ausência dela e a dinâmica de cada rede em relação às

outras são fontes cruciais de dominação e transformação de nossa sociedade” (CASTELLS, 2013, p. 565).

Conforme Castells (2013), é nesse sentido que as bases significativas da sociedade, espaço e tempo estão sendo transformadas, organizadas em torno do espaço de fluxos e do tempo intemporal. As funções dominantes são organizadas em redes próprias a partir de um espaço de fluxos que as liga em todo o mundo, ao mesmo tempo em que fragmenta funções subordinadas e pessoas no espaço de lugares múltiplos, feitos de locais cada vez mais segregados e desconectados uns dos outros. “A sociedade em rede representa uma transformação qualitativa da experiência humana” (CASTELLS, 2013, p. 573).

Para Gabriel (2013), a atual revolução tecnológica é diferente de todas as outras do passado em decorrência da velocidade, dos impactos sociais, dos efeitos profundos na sociedade e na educação. Segundo a autora (2013, p. 4), como aconteceu nas outras revoluções tecnológicas, existe, nos dias de hoje, um “encantamento pelo digital, como se fosse mágica”. No entanto, ela aborda a necessidade de se pensar como esse aparato tecnológico pode ser utilizado para melhorar a qualidade de vida. “As possibilidades são muitas, mas os desafios também” (GABRIEL, 2013, p. 4).

As novas tecnologias não afetam apenas o modo como fazemos as coisas, mas afetam principalmente nossos modelos e paradigmas – as regras intrínsecas de como as coisas deveriam ser – e é de se esperar que, nesta nova estrutura sociotecnológica, as expectativas e os relacionamentos educacionais sofram as mesmas modificações significativas e perceptíveis que têm ocorrido em nossas vidas cotidianas. (GABRIEL, 2013, p. 7).

Nesse cenário, a educação digital, voltada para a cultura e a cidadania, passa a ter um papel de destaque. É preciso que as pessoas saibam utilizar a tecnologia, pois, conforme Gabriel (2013), muito se fala em inclusão digital focada apenas em quais sistemas e equipamentos disponibilizar e de nada adianta discutir ferramentas sem capacitar seu uso. “Um dos grandes problemas atuais no mercado e nas instituições é a falta de educação digital e de pensamento estratégico em relação às mídias digitais” (GABRIEL, 2013, p. 7).

É por isso que a autora (2013, p. 12) define que toda tecnologia é “tanto uma benção como um fardo”. Ainda, na educação ela pode auxiliar, mas, também, atrapalhar. “A sua mera presença em si não é uma vantagem, mas o seu uso apropriado o é” (GABRIEL, 2013, p. 12). Isso ocorre, principalmente, diante da facilidade de criar, publicar, compartilhar conteúdos,

em que qualquer um pode ser produtor, editor e disseminador de informações em grande escala, o que gera um ambiente propício à criatividade e passível de múltiplas interações, por meio de gráficos, imagens em movimento, sons, formas, espaços e textos, ou seja, da convergência tecnológica.

Para ser cidadão, conforme Santaella (2013), é preciso tornar-se capaz de distinguir entre diferentes linguagens e mídias, diante de uma quantidade enorme de informações que diversifica o conhecimento. São espaços de convivência multidimensionais e multifacetados, que, conforme a autora, criam espaços fluídos, múltiplos, de hipermobilidade. É necessário ter visão crítica das mutações tecnológicas, desenvolver um discurso bem informado e sóbrio sobre os efeitos e impactos das tecnologias, especialmente em um país com profundas disparidades sociais, econômicas, culturais e educacionais como o Brasil.

A fertilização de ideias, para a autora, é aperfeiçoada pelo amplo acesso de redes globais. A internet, aliada à mobilidade, aumenta a quantidade de informação e o conhecimento não apenas cresce, mas também se diversifica. Diversidade diz respeito tanto ao cruzamento de culturas quanto à forma pela qual o conhecimento é codificado e em que se torna acessível, a saber, as transmutações no universo da imagem e a linguagem hipermídia que só o computador tornou possível.

Segundo Santaella (2013), espaços multidimensionais são espaços multifacetados, que podem reforçar e incrementar a disseminação do conhecimento. Isso disponibiliza um tipo de comunicação ubíqua, pervasiva e, ao mesmo tempo, corporificada e multiplamente situada, que está começando a se insinuar nos objetos cotidianos com tecnologia embarcada, a tão falada internet das coisas. “Na verdade, essas tecnologias já estão também sendo embarcadas nas pessoas, como as etiquetas de radiofrequência implantadas sob a pele dos indivíduos” (SANTAELLA, 2013, p. 15).

Portanto, a hipermobilidade cria espaços fluídos e múltiplos não apenas no interior das redes, como também nos deslocamentos espaço-temporais efetuados pelos indivíduos. Hipermobilidade conectada redundando em ubiquidade desdobrada. Ubiquidade dos aparelhos, das redes, das informações, da comunicação, dos objetos e dos ambientes, das cidades, dos corpos, das mentes, da aprendizagem, da vida no escoar do tempo em que é vivida. “A condição contemporânea da nossa existência é ubíqua. Em função da hipermobilidade,

tornamo-nos seres ubíquos. Estamos ao mesmo tempo em algum lugar, e fora dele”. (SANTAELLA, 2013, p. 16).

A par de todas as implicações econômicas e políticas decorrentes das profundas transformações culturais que aciona, a ecologia midiática hipermóvel e ubíqua afeta, sobretudo, a cognição humana e, ao fazê-lo, produz repercussões cruciais na educação. Novas maneiras de processar a cultura estão intimamente conectadas a novos hábitos mentais que, segundo o pragmatismo, desaguam em novos modos de agir. “Os desafios apresentados por essas emergências deveriam colocar sistemas educacionais em estado de prontidão” (SANTAELLA, 2013, p. 19).

## **2-TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE ANÁPOLIS**

Na cidade de Anápolis, o primeiro projeto de inclusão digital implantado por meio da Prefeitura Municipal foi em 2004, intitulado de “Expresso Digital”, que consistia em um Telecentro Comunitário Móvel, instalado dentro de um ônibus, que atendia diversas regiões da cidade com atividades, palestras, cursos e oficinas. Em 2006, a Prefeitura adquiriu mais um ônibus e o projeto passou a contar com o Expresso Digital I e o Expresso Digital II, que possibilitaram o aumento dos atendimentos na cidade.

O primeiro Telecentro Comunitário foi instalado em 2006, em uma sala no antigo projeto ‘Centro da Juventude’ localizado no piso superior do Terminal Urbano, centro da cidade. Foi adquirido, na época, pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico da Prefeitura e recebeu o nome de Telecentro de Informações e Negócios. No ano seguinte, foi inaugurado, no Bairro Recanto do Sol/Vila Norte, o Projeto Casa Brasil, do Governo Federal, coordenado pela Fundação Universitária do Cerrado (Funcer), em Anápolis, em parceria com a Prefeitura de Anápolis e com a Universidade Estadual de Goiás (UEG). Consistia em um projeto de inclusão social, cultural e digital que contemplava várias salas, como: Telecentro Comunitário, Oficina de Rádio, Sala Multimídia, Laboratório de Ciências, Biblioteca e um Auditório.

No ano de 2008, por meio de outro edital do Governo Federal, a Prefeitura de Anápolis adquiriu os equipamentos e mobiliários para a implantação de mais um Telecentro na cidade, instalado na Biblioteca Municipal da Cidade, intitulado Telecentro Comunitário Biblioteca “Zeca Batista”, instalado na Praça Americano do Brasil.



Dois anos depois, em 2010, foi inaugurado pela Prefeitura de Anápolis, por meio da Diretoria de Cultura, o Telecentro Digitodos, instalado na Praça Bom Jesus, e outro no Bairro de Lourdes. Em 2011, foi inaugurado o Centro de Recondicionamento de Computadores (CRC), que, além de espaços/salas para coleta, triagem, montagem, desmontagem e testes de equipamentos de informática, contava também com um Telecentro Comunitário, no bairro Filostro Machado.

Os Telecentros foram instalados, em 2012, nos Distritos de Joanópolis, Interlândia e Souzaânia; em 2013, no bairro São Lourenço; em 2014, no Centro de Artes e Esportes Unificados, localizado no bairro Jardim Alvorada; em 2015, no centro da cidade, no piso superior do Terminal Urbano de Anápolis, no projeto Qualificar.

Dentre os Telecentros instalados ao longo dos últimos anos, continuam em funcionamento os da Praça Americano do Brasil (Biblioteca Zeca Batista), do Jardim Alvorada, Qualificar, Bairro de Lourdes e nos distritos de Souzaânia, Interlândia, Joanópolis. Em 2018 foram inaugurados os telecentros do Distrito de Goilândia, o Telecentro da Terceira Idade, dentro do Centro de Convivência do Idoso (CCI); Vila Jaiara; e serão inaugurados mais dois telecentros anexos ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos dos bairros Vila Formosa e Vila Mariana.

Os Telecentros comunitários contam hoje em média com dez computadores cada, estão bem estruturados, possuem servidores que se dedicam a ministrar cursos, oficinas, palestras e a auxiliar os usuários que buscam pelo serviço para acessar a internet e, até mesmo, as redes sociais, fazer currículos e participar de aulas online. Em 2016 os telecentros realizaram 19.039 atendimentos, em 2017 este número passou para 37.578.

Desde 2017 os telecentros começaram a focar suas atividades em Educação e Cidadania Digital, com enfoque na qualificação profissional. O projeto ConectivIDADE, voltado aos idosos, foi implantado nos Telecentros no mês de abril de 2017. O projeto iniciou pelo Telecentro da Praça Americano do Brasil, no mês seguinte foi levado para os Telecentros do Jardim Alvorada e do Bairro São Lourenço. Por ser uma ação governamental, todos os beneficiados preenchem ficha socioeconômica, com o objetivo de traçar o perfil de cada um dos assistidos e os resultados alcançados. Conforme a análise dos dados, 65% dos idosos têm mais de 70 anos, se dirigem aos Telecentros por meio do transporte público; 80% são provenientes da rede pública de ensino; 50% tem o ensino médio completo; 75% vivem com

uma renda familiar de 1 a 2 salários mínimos. Por meio destas informações resumidas, é possível observar que os beneficiados são pessoas de baixo poder aquisitivo e também baixa escolaridade, o que justifica a implantação de tal política pública setorizada.

O PreparaTEC foi lançado em 2017 com o objetivo de oferecer gratuitamente aos concurreiros aulas de Informática voltadas ao concurso da Câmara Municipal. Naquele primeiro momento 60 pessoas participaram do curso, que teve duração de um mês, com aulas todos os dias em dois horários: matutino e vespertino no Telecentro da Praça Americano do Brasil. Todo o material didático com parte teórica e exercícios foi elaborado pela equipe de professores. Em 2018, as aulas foram preparatórias para o concurso da Saneago. O PreparaTEC realiza também cursos com o enfoque na capacitação profissional, por meio das novas tecnologias. Na primeira edição realizada em 2017, 25 mulheres participaram desta formação.

Os telecentros desenvolvem também atividades de Gamificação, estratégia atual de educação, em que são utilizados jogos para a formação em Língua Portuguesa, Matemática, História, Geografia e outros. A ação foi implantada em 2017 nos Telecentros dos Distritos de Interlândia, Souzaânia e Joanópolis, e em 2018 em Goialândia. Os professores da rede municipal e estadual destas regiões elogiaram o projeto, pois observam na prática o quanto os estudantes evoluíram em sala de aula. A ação governamental também foi levada para as edições da Prefeitura em Ação.

Somado a isto, os telecentros realizam atividades de conscientização da segurança da criança na internet, além de oficinas de Empreendedorismo, cursos de língua estrangeira. O último projeto lançado foi o 'Jovem Conectado no Campo', com o objetivo de levar tecnologia e inovação ao campo por meio das atividades de Educação Digital a serem realizadas nos Telecentros dos Distritos.

### **3. LETRAMENTO DIGITAL, UM DESCONHECIDO!**

Para a presente pesquisa, analisamos as atividades de educação digital realizadas no período de abril a outubro de 2017 em três Telecentros – Jardim Alvorada, Central (Praça Americano do Brasil) e do Distrito de Interlândia. Para isso, realizamos três entrevistas com instrutores – Lucas Quintino, Ana Carolina Bandeira Veiga e Gabrielle Rodrigues – e nove

com beneficiários dos Telecentros que compõem o nosso universo amostral. Dessa forma, é possível avaliar o impacto da inserção social e digital das atividades de educação digital realizadas nos Telecentros estudados. Assim, buscamos descrever o perfil daqueles que participam das atividades e os usos que fazem desses espaços.

O Telecentro instalado no Centro de Artes e Esportes Unificados do bairro Jardim Alvorada iniciou suas atividades de 2017 com o curso intitulado “Secretariado e novas tecnologias”, no mês de maio, em que o professor Lucas Quintino, com ampla experiência em cursos profissionalizantes no município, trabalhou as novas técnicas aplicadas ao cotidiano das secretárias e atendentes de escritório, clínicas, prestadores de serviço e comércio em geral. Na ocasião, dez mulheres, de baixo poder aquisitivo, moradoras do bairro, participaram do curso.

No mês seguinte, teve início a primeira turma de Inclusão Digital de Idosos, com oito alunos. Ainda nesse mesmo mês, o instrutor iniciou o curso de digitação para adultos, além de oficinas educativas e de reforço escolar para jovens e adolescentes. Atualmente, o Telecentro funciona das 7h às 18 horas: no período matutino acontecem os cursos e, no vespertino, as oficinas e acesso livre para estudos e navegação na internet. De maio a outubro, período em que a pesquisa foi realizada, participaram de cursos e oficinas 117 pessoas.

Questionado sobre suas expectativas quanto ao projeto de inclusão digital da comunidade carente, o professor Lucas Quintino afirma considerar fundamental, já que, em sua opinião, existe uma falsa impressão de que vivemos em uma sociedade conectada. Ele explica:

Há uma sensação de que todos estão se apropriando das tecnologias que o mercado oferece, mas tem muita gente, aqui na nossa cidade, que é uma cidade promissora, que não tem acesso. Temos alunos que não sabem ligar um computador, que você fala sobre estabilizador e mouse e ele acha que é a mesma coisa que teclado. Então, explico, mas eles têm dificuldades até mesmo de identificar letra maiúscula e minúscula no teclado.

Figuras 3 e 4 – Imagens do Telecentro do Jardim Alvorada



Fonte: Letícia Jury, nov. 2017.

O instrutor diz ainda que, ao ministrar aulas de digitação, muitos alunos não sabem identificar as letras. Detalha que,

[p]rimeiro você tem que fazer uma aula de alfabetização, mostrar as letras, as palavras, para dar continuidade ao curso. Esta inclusão digital é muito importante, pois muitas pessoas saem daqui chorando. Já tive um aluno, que ficou durante três aulas para fazer um exercício, até que sentei junto dele e expliquei primeiro a alfabetização, a formação de palavras e frases. Ele chorou. Ele achava que não iria conseguir, que não era capaz. Estava pensando em desistir do curso. Então, é muito interessante, estou vendo que o trabalho está sendo aprimorado e chegando as pessoas que realmente precisam.

Outra pergunta feita ao instrutor foi quanto à sua visão de inclusão após este trabalho direto com a comunidade carente e excluída da sociedade da informação:

O nosso trabalho vai além de ensinar a técnica e chega na formação humana. Quando você começa a conversar e viver na prática com estas pessoas, você passa a fazer parte da realidade dela e compartilhar com as suas experiências. Então você conclui que as pessoas precisam de ajuda para ter acesso à tecnologia. Precisamos ajudar! Há tantos adolescentes que passam por aqui e não têm perspectiva nenhuma, nem mesmo da família, o pai não está nem aí, a mãe trabalha o dia todo para sustentar a casa, e estas crianças e adolescentes ficam nas ruas. Neste caso, a tecnologia pode ser uma aliada para tirá-los das ociosidade e do mundo das drogas.

Para Lucas Quintino, é um desafio trazer os adolescentes e adultos para dentro do Telecentro, mostrar-lhes a importância da educação, da capacitação, de se utilizar as novas mídias para a melhoria nas condições de vida. “Quando você senta e explica a importância, eles dizem que ninguém nunca falou isto para eles. Vejo um desejo de crescimento, de aprendizado. É gratificante. Trabalhar no Telecentro Comunitário, ouvir as histórias de vida,

contribuir para o crescimento profissional e pessoal, não tem outra definição, é isto: gratificante”, ressalta.

### 3.1 Realização profissional e pessoal

Outro Telecentro Comunitário pesquisado durante o estudo foi o localizado na Praça Americano do Brasil, região central da cidade. O projeto de Inclusão Digital de Idosos foi lançado no início do ano, em abril. Conforme informações da coordenação local, 65 idosos participaram das atividades no período de abril a outubro.

A instrutora Ana Carolina Bandeira Veiga, 23 anos, é graduada em Relações Internacionais com Pós-Graduação em Marketing e ministrava cursos de Inglês nos Telecentros Comunitários, com ampla utilização de aplicativos e *softwares*, no período em que a pesquisa foi realizada. Questionada sobre como observava a inclusão digital antes de ter esse contato direto com os assistidos pelos Telecentros e se a sua visão mudou após o trabalho cotidiano nos locais, ela responde que tinha uma visão bem diferente, já que imaginava que a inclusão digital fazia parte da vida de todos, que não havia barreiras para o alcance dessa tecnologia. “Mas ao interagir nesse meio percebe-se que por mais que vivamos em uma sociedade digital, em que é essencial seu envolvimento e o mínimo de entendimento de tecnologia, muitos não são incluídos. Alguns por não saber da existência, outros por acharem dispensável o seu uso”, diz.

Segundo ela, após participar como professora nas atividades do Telecentro muita coisa mudou em sua vida pessoal e profissional. “Por mais que você pense que há uma inclusão digital, ela é muito parcial e tem muitas esferas. Existem barreiras econômicas, sociais e ideológicas, que são difíceis de contornar até mesmo por um senso comum da sociedade, pois um idoso pode sim aprender independente da sua idade e isso pode transformar a vida dele”, detalha.

Uma das perguntas da entrevista é se a instrutora acredita que todas as pessoas estão conectadas nessa sociedade tecnológica. Ana Carolina Veiga é enfática ao dizer que não, porque, primeiramente, “essa sociedade só alcança alguns níveis econômicos, então para os menos favorecidos a tecnologia é um supérfluo”. De acordo com ela, para os idosos também o uso da tecnologia não é incentivado, seja por eles mesmos ou por seus familiares.

A instrutora diz acreditar que muitos jovens têm preguiça ou falta de paciência com alguém mais velho para explicar ou ajudar a mexer em um *smartphone*, por exemplo. Isso faz com que os idosos percam cada vez mais o interesse por falta de uma oportunidade de como manusear aparelhos tecnológicos. Ela observa:

Dessa maneira, a pessoa fica acanhada de ter essa vontade de aprender e vai deixando-a de lado. Isso poderia ser diferente se tivesse um professor capacitado para isso, que está totalmente apto e aberto para incentivar e ensinar o uso dessas tecnologias. Os idosos que participam dos cursos sempre elogiam a paciência dos instrutores dos Telecentros.

Figuras 5 e 6 – Atividades de inglês com o uso das tecnologias no Telecentro Central



Fonte: Letícia Jury, set. 2017.

Sobre as experiências profissionais, como ela analisa o contato dos idosos com a tecnologia durante as aulas, Ana Carolina Bandeira Veiga diz que eles são muito interessados e têm muita vontade de aprender. “Diferente de outros alunos, os idosos têm facilidade de fixar a atenção na aula e se esforçam constantemente para aprender a matéria e fazer as tarefas. Um exemplo é que a sala é sempre silenciosa e não existe conversas paralelas que os distraiam, pois estão ali apenas com o intuito de aprender mais”, diz.

Quanto ao grau de dificuldade, Ana Carolina Veiga destaca que os idosos têm dificuldades como quaisquer outros alunos, sejam eles partindo da alfabetização do português ou da falta de conhecimento do uso da tecnologia. Eles podem demorar para absorver os conteúdos, mas têm uma mente superaberta para novos conhecimentos. Ademais, diferente de outras idades, eles são muito mais empenhados em aprender.

E eles aprendem com facilidade? A instrutora diz que “não e sim”:

Não, pois como eles não estudam há muito tempo ou o processo de alfabetização não foi adequado ou até mesmo pelo desconhecimento de qualquer tecnologia em si, desse modo a aula tem que ser diferenciada, explicando o conteúdo desde a alfabetização, usando a gramática para, depois, aplicar o conteúdo da aula, para que este consiga ser assimilado. E sim porque eles são muito empenhados em aprender, fazendo a tarefa, prestando atenção, tirando dúvidas e estudando em casa.

Para que os idosos possam fazer parte, definitivamente, da sociedade da informação, alguns entraves precisam ser transpostos, conforme a instrutora:

O principal fator são as pessoas próximas aos idosos, que não acreditam na sua capacidade e deixam de incentivá-los a participarem de cursos e a fazer sua inserção na tecnologia. Um idoso não é menos ou mais capacitado que qualquer outro, ele é até mesmo mais empenhado em aprender do que muitas pessoas de outras idades.

Para Ana Carolina Veiga, são fundamentais os projetos de Educação Digital desenvolvidos nos Telecentros de Anápolis e Distritos, pois são vitais para alcançar muitas pessoas que não têm acesso ou não tinham conhecimento da tecnologia, e como eles podem influenciar suas vidas de maneiras positivas e facilitadoras. “Inclusão digital é ter o conhecimento da tecnologia, mas também saber fazer uso dessas ferramentas para usar como um facilitador em nossas vidas”, avalia.

### **3.2 Inclusão Digital na zona rural**

Gabrielle Rodrigues Mendonça, 20 anos, graduanda em Tecnologia em Processos Químicos, é a responsável pelas atividades de Educação Digital no Distrito de Interlândia, que possui uma população total de cerca de 1.200 pessoas, grande parte delas residentes em chácaras próximas ao povoado urbano. Poucas residências contam com internet, mesmo porque não há nem mesmo torres de telefonia nos Distritos, sendo assim, a inclusão digital se dá por meio da Praça Digital, que disponibiliza acesso gratuito à internet aos moradores; o Telecentro Comunitário possui seis computadores.

Gabrielle Mendonça confirma que a inclusão digital no Distrito se dá pelas atividades, cursos, palestras e oficinas ministradas no Telecentro. Embora seja de pequeno porte, com apenas seis computadores, as atividades acontecem tanto no período matutino quanto no

vespertino. Ela ressalta a curiosidade que a comunidade local tem quanto ao Telecentro, o que os motiva a querer participar das ações de educação digital e das oficinas que são propostas.

Atualmente, o Telecentro tem desenvolvido uma parceria com o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Trabalho, Emprego e Renda por meio de cursos de Informática, Digitação e também das oficinas de Gamificação, ou seja, jogos educativos que auxiliam no aprendizado escolar. “Diariamente ouvimos depoimentos dos jovens, que elogiam a nossa ação, pois estão aprendendo, adquirindo conhecimento, principalmente para auxiliar em seus estudos”, destaca.

Figuras 7 e 8 – Atividades com adolescentes no Telecentro de Interlândia



Fonte: Letícia Jury, jul. 2017.

Sobre a experiência de lidar diariamente com a inclusão digital em uma comunidade de característica rural, Gabrielle Mendonça ressalta que a tecnologia facilita muito a vida dos usuários, há muitos serviços que podem ser realizados pela internet, muitos pagamentos – antes os moradores precisavam ir até a cidade de Anápolis e hoje fazem tudo pelo Telecentros. Somado a isso, a instrutora destaca a integração que essas pessoas têm por meio das redes sociais. “Já foram ministradas, inclusive, oficinas de empreendedorismo nas mídias sociais para os pequenos agricultores. Tudo isso faz com que eles se sintam parte desta sociedade conectada e usufruam de todos os benefícios. Isto é inclusão”, afirma.

### 3.3 O que eles (as) pensam?

A pesquisa de campo contemplou as entrevistas com os beneficiados dos cursos de inclusão digital. Muito solícitos ao responder as perguntas, fizeram questão de ressaltar a

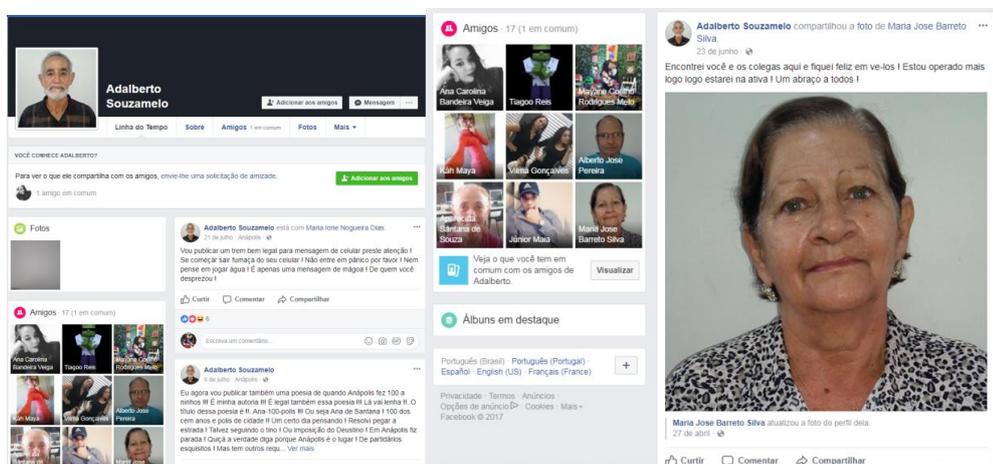
importância dos projetos de inclusão digital e o quanto o acesso à tecnologia foi benéfico para a integração social, conseguir emprego, melhorar nos estudos.

O relato da Entrevistada 1, 65 anos, que participou do curso de Inclusão Digital de Idosos do Telecentro Central, localizado na Praça Americano do Brasil, em frente ao Terminal Urbano da cidade, é desafiador. Com problemas de saúde, uma pequena deficiência na perna, que faz com que se locomova de muletas, ela revela que está fazendo curso superior como bolsista na UniEvangélica (faculdade privada em Anápolis), concluiu o primário aos 43 anos e durante sua vida trabalhou como catadora de materiais reciclados no lixão da cidade. “Estou buscando todas as formas de sair deste analfabetismo tecnológico”, destacou.

Ela alegou sofrer muita discriminação por não ter acesso às tecnologias e, quando as têm, por não saber utilizá-las. “Eu sabia mexer no computador com muita dificuldade, porém precisava aprender para fazer os trabalhos da faculdade. Não tenho internet em casa, é no Telecentro que faço as minhas atividades”, detalhou.

O Entrevistado 2, 75 anos, se desloca de ônibus de casa para o Telecentro e ressaltou as limitações inerentes à idade: “a coluna toda parafusada, mas mesmo assim não desisti, participo das atividades, o que me fazem muito bem”. Mesmo tendo computador em casa, ele não mexia, apenas os filhos e netos. No entanto, agora, já tem até mesmo perfil nas redes sociais. Poeta, criou uma página no Facebook, as postagens são diárias e ele ainda participa de grupos de outros poetas. Para ele, as redes sociais são de fato um local de se fazer amizades, reencontrar velhos amigos, trocar poesias, cultivar o hobby. Em seu depoimento, percebe-se que a internet o retirou do isolamento e da solidão.

Figuras 9 e 10 – Realização pessoal, com perfil no Facebook para postar poesias



Fonte: Facebook.

A Entrevistada 3 relatou que estava em um processo de depressão e, ao passar pelo Telecentro, perguntou aos instrutores se poderia participar dos cursos: “agradeço pela oportunidade de participar. Nunca na minha vida havia pegado em um teclado, em um mouse, fico muito feliz e emocionada”. Ela agora se tornou frequentadora assídua, participa de todos os cursos e oficinas. Atualmente está matriculada no curso de Inglês básico para a melhor idade, que também é ministrado no local. O que ela faz na internet? Busca receitas culinárias novas, aprende a fazer tapetes de cordão e bordados, conversa com a filha que mora no exterior.

O Entrevistado 4 é adolescente, tem 15 anos, estudante, tem computador em casa e também acesso à internet. No entanto, antes de ir para o Telecentro usava o computador apenas para jogar e assistir vídeos no *Youtube*. Ele participa do curso de digitação e conta que conheceu o Telecentro do Jardim Alvorada porque andava de skate nas proximidades, então decidiu buscar informações sobre cursos. Em sua opinião, quem não souber usar o computador e conhecer as novas mídias estará fora do mercado de trabalho no futuro. E não é apenas ele que participa das aulas, sua mãe também. Conforme o entrevistado, existe uma interação entre os dois, com ajudas mútuas. Ele afirma que, depois de participar de cursos e oficinas no Telecentro, despertou para as potencialidades da internet, como ela pode ser benéfica para os estudos e também para a geração de emprego e renda. “Antes eu apenas jogava na internet, agora faço muitas coisas, como pesquisas escolares, participo de grupos de estudos, pesquiso sobre profissões, acho muito interessante”, detalha.

A Entrevistada 5 tem 29 anos e nunca aprendeu a mexer no computador. O primeiro contato foi no Telecentro. O motivo? Nunca teve dinheiro para pagar o curso de Informática. Além do curso de inclusão digital, digitação, ela ainda está participando das aulas de Inglês básico. “Sinto uma grande diferença na minha vida, porque antes me sentia presa porque não sabia mexer e ficava sem a noção das coisas. E depois de fazer o curso de informática e de inglês só está me preparando melhor para o mercado de trabalho e para uma vida melhor também”, aposta a entrevistada, que está desempregada e até mesmo a confecção do currículo foi ensinado no Telecentro.

O Entrevistado 6 é adolescente, tem 14 anos, não tem computador e nem acesso à internet em casa, sendo assim, a navegação pela internet e os trabalhos escolares são

realizados todos no Telecentro. Questionado se dominar a tecnologia é algo indispensável atualmente, ele é enfático: “o futuro é isso, a tecnologia está cada vez mais avançando e eu preciso me adequar”. O entrevistado também acredita que não saber usar o computador e a internet é um fator de exclusão social. “Não tem como nem arrumar emprego”, diz.

A Entrevistada 7 também está desempregada, tem 47 anos, e conta que ficou sabendo das atividades por meio de uma vizinha, que já havia feito o curso de Secretariado Básico. “Não consigo mais ficar dentro de casa e ficava agoniada por ser acostumada a trabalhar a vida toda. Então a vizinha disse que estava fazendo um curso e se eu não queria fazer também. Então comecei a fazer e gostei”, relata.

Questionada se as aulas mudaram a sua vida, ela responde: “Tudo, porque te dá uma segurança, você não fica perdida, ocupa bastante a mente. E também ajuda a achar um emprego melhor, porque antes eu era uma operadora de máquina, que era um serviço bruto, e agora, com esse contato com computador, posso trabalhar quem sabe como caixa em um mercado, fica mais fácil”.

Os Entrevistados 8 e 9 participam de programas sociais da Prefeitura no Distrito de Interlândia, e, com isso, são direcionados às oficinas que são ministradas no Telecentro, tanto de acompanhamento escolar quanto de Gamificação, que são os jogos educativos voltados para a aprendizagem de forma mais dinâmica. Os dois destacam a importância do contato com a internet para a educação, pois antes usavam apenas para jogar, ouvir música e assistir filmes. “É muito bom a gente conhecer a internet, o que podemos fazer, e utilizar para o nosso crescimento”, destacou um deles. Por sua vez, o outro ressalta a interação com outras pessoas por meio de grupos nas redes sociais. “Estamos compartilhando até informações sobre cursos à distância. Tudo isto vai ajudar a gente a arrumar um emprego melhor”, diz.

As entrevistas no Distrito de Interlândia nos permitem perceber que o acesso à internet chegou à zona rural, por meio de ações governamentais que disponibilizaram pontos de internet gratuitos na praça e no Telecentro, e confirmam a nossa hipótese de que esse acesso veio desacompanhado de estratégias de educação digital. Tanto a instrutora do Telecentro quanto os beneficiados informaram que a população em geral é alheia às atividades realizadas no local, sentem vergonha de se inscrever nos cursos e desconhecem as potencialidades da internet.

#### 4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Falar sobre desafios da sociedade conectada e suas relações com a educação, a cultura e a cidadania e chegar no ponto central da discussão – a inclusão e a exclusão digital –, que está atrelado ao social, é dissertar sobre um tema de pesquisa que nunca se esgota e não se encerra nesta pesquisa. É um objeto de pesquisa permanente, em que sempre novos contextos e novas perspectivas devem ser constantemente reavaliados.

No entanto, o que este trabalho se propôs a fazer foi tirar o foco das tecnologias aplicadas à educação em salas de aulas estruturadas em escolas de classe média e alta – o que é uma revolução para o ensino – e dar um passo atrás, falar sobre a educação em um contexto de desigualdades em que a tecnologia se faz ausente. Ou, se ela está presente, as estratégias de inserção na vida cotidiana de pessoas de baixo poder aquisitivo precisam ser repensadas e reelaboradas.

Os instrutores entrevistados foram unânimes em dizer da “falsa impressão de inclusão digital da sociedade conectada”, em que todos têm acesso a internet, aparelhos celulares, computadores, e fazem bom uso de toda a parafernália tecnológica. Como se todos fossem capazes de transformar dados em informação e informação em conhecimento.

Os entrevistados que participaram desta pesquisa realizada em 2017 demonstram claramente a importância de estratégias governamentais que oportunizem às camadas populares romperem a barreira do acesso e obterem o conhecimento. São iniciativas simples, como cursos de inclusão digital, que vão além de cursos básicos de Informática e chegam à transformação de realidades, independentemente da idade, da formação educacional, das expectativas quanto ao uso da internet. O que se depreendeu da pesquisa é que estar na rede é fazer parte da vida social e, quando se é privado disso, a exclusão se faz presente.

Estudos precisam ser intensificados, pesquisas precisam ser desenvolvidas, estratégias pensadas nos campos da sociologia, antropologia, comunicação, para que novos contextos sejam analisados, principalmente no que se refere à elaboração de políticas públicas em que tudo se interacione. Não dá mais para pensar a sociedade de forma desconectada, desconexa, excluída de uma rede de relações, transdisciplinar, interdisciplinar, em que cidadania, cultura e educação estejam sendo pensadas de forma contínua e entrelaçadas às transformações tecnológicas. Os desafios estão aí. É preciso encará-los de frente!

Como nos mostra Freire (2015), mais do que um ser no mundo, o ser humano se tornou uma presença no mundo, com o mundo e com os outros. Presença que intervém, que transforma, que fala do que faz, mas também do que sonha, que constata, que compara, avalia, valora, que decide, que rompe. É nesse sentido que ensinar não é transferir conhecimento e inexistente sem aprender e vice-versa. Ao aprender socialmente mulheres e homens descobriram, historicamente, que era possível ensinar!

Está aí mais uma das respostas para a nossa questão problema: a interconexão entre tecnologia, educação, cidadania e cultura em um contexto de desigualdades sociais só será possível quando toda esta inter-relação promover homens e mulheres, como nos diz Freire (2015), capazes de intervir no mundo, de comparar, de ajuizar, de decidir, de romper, de escolher e de transpor as barreiras, “pois qualquer discriminação é imoral e lutar contra ela é um dever por mais que se reconheça a força dos condicionamentos a enfrentar” (FREIRE, 2015, p. 59).

## Referências

CASTELLS, Manuel. A Rede e o Ser. In: **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2013. pp.39-66

\_\_\_\_\_. A cultura da virtualidade real: a integração da comunicação eletrônica, o fim da audiência de massa e o surgimento das redes interativas. In: **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2013. pp.413-466.

\_\_\_\_\_. Conclusão: a sociedade em rede. In: **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2013. pp.565-574.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. Tradução de Marcelo Amorim Guimarães. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: <[http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr\\_DocumentosCMSI.pdf](http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2017.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. TIC Centros Públicos de Acesso 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013.

DTCOM. Inclusão digital ainda é um desafio no Brasil. Disponível em: <<https://dtcom.com.br/blog/inclusao-digital-ainda-e-um-desafio-no-brasil/>> Acesso em 21 abr 2018>.



ÉPOCA NEGÓCIOS. **A falta de acesso à internet aumenta a distância entre ricos e pobres no Brasil.** Disponível em: [www.epocanegocios.globo.com/brasil/noticia/2017/02/menos-internet-mais-deigualdade.html](http://www.epocanegocios.globo.com/brasil/noticia/2017/02/menos-internet-mais-deigualdade.html). Acesso em: 7 nov. 2017.

FREIRE, Paulo. Ensinar exige respeito à autonomia do ser do educando. In: **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 51. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015. p. 58-60.

GABRIEL, Martha. A Revolução Digital. In: **Educar: a revolução digital na educação**. São Paulo: Saraiva, 2013. pp. 3-96.

LÉVY, Pierre. A nova relação com o saber educação e cibercultura. In: **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. p. 157-170.

\_\_\_\_\_. O esquecimento. In: **As tecnologias da Inteligência – O futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 2004. p. 80-81.

OROZCO GOMEZ, Guillermo. Uma cidadania comunicativa como horizonte pedagógico para a educação das audiências. In: **Educomunicação: recepção midiática, aprendizagem e cidadania**. São Paulo: Paulinas, 2014. p. 93-102.

SANTAELLA, Lúcia. Introdução. In: **Comunicação ubíqua: repercussões na cultura e na educação**. São Paulo: Paulus, 2013. pp. 13-22.