

# Políticas de inclusão digital no Brasil: a experiência da formação dos monitores dos telecentros GESAC

Sayonara Leal\*

Sandra Brant\*\*

**Resumo** Este trabalho tem como objetivo avaliar a formação dos monitores de pontos GESAC dentro dos propósitos do projeto de inclusão digital do Ministério das Comunicações, com ênfase na dimensão sócio-cognitiva da formação durante o período do treinamento, assim como os impactos desse programa instrucional nas comunidades locais atendidas pelos telecentros do GESAC. Serão analisadas as bases para a consolidação de uma política de Ciência e Tecnologia, que inclua o cidadão na chamada sociedade informacional, a partir não somente do acesso aos recursos materiais, mas também à formação para estimular a capacidade cognitiva do cidadão usuário do ponto GESAC em lidar com novas ferramentas e linguagens próprias às TIC. As técnicas utilizadas são: análise documental, questionários, entrevistas semi-estruturadas e grupos focais.

**Palavras-chave** TIC; inclusão digital; política pública; pontos Gesac

## Digital inclusion policies in Brazil: the experience of training instructors for "telecenters"

**Abstract** The main objective of this study was to evaluate the formation process of monitors in the GESAC's points – the Digital Inclusion Project integrated to the Policy for Science and Technology developed by Ministry of Communications in Brazil. This research emphasized a socio-cognitive dimension in both the training period as well as the evaluation of this instructional program's impact on the local community. Focus groups were coordinated by us in the local community attended by GESAC's "telecentros". Qualitative data was collected through documental analysis, questionnaires and semi-structured interviews as well. Building a Science & Technology Public Policy in Brazil demands not only promoting access to the material resources but also stimulating citizen participation among GESAC's point users. Including them in the "informational society" means enabling them to understand and handle proper ICT tools and languages.

**Keywords** ICTs; digital inclusion, public policy, Gesac's points

---

\* Doutora em Sociologia pela Universidade de Brasília (UnB) e professora adjunta do Departamento de Sociologia da UnB

\*\* Doutoranda em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da UnB

## Introdução

Este artigo discorre sobre a relação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), formação instrucional e inclusão digital no quadro do Projeto GESAC, integrado à Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (PNCT&I). Nosso objeto de análise é o processo de formação de monitores para atuação nos telecentros GESAC, os quais, por sua vez, são espaços de promoção de inclusão digital, nos termos da chamada “sociedade informacional” (SI). Os monitores são agentes de inclusão digital que atendem a usuários nos telecentros, que são considerados espaços de acesso gratuito a computadores conectados à Internet. Monitores e usuários membros de diferentes comunidades brasileiras constituem o alvo da política pública de inclusão digital e são aquelas expostas à *fracture numérique* como fenômeno de polarização em relação à dimensão universal da chamada “sociedade da informação” (KIYINDOU, 2009).

Não se trata de um trabalho de análise ou avaliação de política pública para a inclusão digital no país, mas a pesquisa empreendida nos permite conjecturar sobre a aplicação de recursos fundamentais para implementação dessa política (financeiros, cognitivos, sociais, tecnológicos, infra-estruturais), os quais não estão disponíveis para todos os telecentros brasileiros na mesma proporção.

As políticas públicas para Inclusão Digital (ID) no Brasil estão alicerçadas no projeto nacional de Sociedade da Informação (Livro Verde), realizado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia em conjunto com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento –PNUD– (TAKAHASHI, 2000), o qual obedece a orientações vindas de países pioneiros na experiência de integrar a sociedade a partir de redes digitais. Uma década depois do lançamento das diretrizes para preparar o país segundo as demandas de uma “nova formação social”, projetada nos termos da “sociedade da informação”, nos deparamos com populações expostas a injustiças sociais, devido a sua origem social ou/e étnico-raciais e outras, o que se reflete no acesso dessas pessoas a bens materiais e simbólicos. Tais injustiças acabam transformando diferenças em desigualdades e gerando processos diferenciados e estratificados de acesso e apropriação de tecnologias da informação e da comunicação, em especial o computador, conectado à Internet.

As tecnologias aparecem como uma nova forma de poder legislativo, de decisão, cujo significado social e político só se realiza em sua democratização. (FEENBERG, 2004; 2005). Partimos da premissa de que o acesso às tecnologias da informação e da comunicação surgem, nesse sentido, como um fator cada vez mais estruturante das relações sociais na contemporaneidade, dando origem a uma “nova formação social”, marcada pelo advento das TIC. No entanto, para concretização da “sociedade em rede”, como assinala Castells (1999), dentro dos propósitos republicanos da inclusão digital, são necessários mais do que universalização do acesso aos meios (computador) e à conexão (banda-larga). Nesse sentido, o alcance de uma democracia digital dialoga com as possibilidades de se propiciarem as condições para que uma tecnologia aberta no que diz respeito às suas finalidades (tecnologias sociais) seja possível, associada, é claro, às políticas distributivas governamentais que garantam às populações carentes acesso às TIC. (FERREIRA, 2010).

Ainda nos termos de uma democracia digital, é imprescindível alavancar o domínio sócio-cognitivo da inclusão digital, atentando para as condições necessárias para capacitar os indivíduos para o uso ativo das TIC (CORRÊA, 2007), segundo o desígnio da universalização que gera direitos e fortalece a categoria de cidadão. Sabemos que para tal intento, nos deparamos com uma primeira dificuldade: a estratificação social do acesso às redes digitalizadas, à internet, o que suscita mais um fator de desigualdade social gerando “diferentes, desiguais e

desconectados” em vários pontos do globo. (CANCLINI, 2007; CASTELLS, 2003). Esta realidade brasileira aponta para uma discrepância em termos não só de acesso e uso das TIC, mas também naquilo que concerne ao preparo instrucional do cidadão para lidar com novas ferramentas e desenvolver conteúdos e não apenas consumir o que é facilitado na rede (WAGNER, 2010). Nesse sentido, constitui objetivo fundamental deste trabalho o estudo da interface entre conhecimento e habilidade no caso empírico do Programa de Formação de Monitores e das comunidades atendidas pelo Projeto Formação GESAC como dimensão sócio-cognitiva da inclusão digital inscrita no processo de formação instrucional de monitores dos telecentros Gesac, distribuídos em 739 localidades no Brasil.

A crescente inter-relação entre acesso às TIC, propriedades cognitivas para uso social das tecnologias da informação, desigualdades sociais e regionais e políticas públicas de inclusão digital nos leva a problematizar as condições materiais e cognitivas de inserção do cidadão brasileiro, oriundo de diferentes estratos sociais e universos culturais, na chamada sociedade pós-industrial, também qualificada como sociedade informacional, de serviços, do conhecimento. Trata-se de distintas visões de sociedade, mas cujas designações guardam em comum a centralidade dada à aquisição de habilidades e qualificações pelos indivíduos, que passa necessariamente pelo domínio instrucional/educação. (BELL, 1973; SCHAFF, 1985; CASTELLS, 1999; DELAUNAY; DELAUNAY, 2007). É fato que existem movimentos do mercado e no Estado no sentido de promover e afirmar uma sociedade da informação, mas o acesso às TIC impõe repensar o problema da inclusão digital e da inclusão social nas dinâmicas econômicas e sociais contemporâneas, inclusive levando em consideração que a realização da justiça social não apenas diz respeito às políticas distributivas, mas também ao reconhecimento de diferenças sociais e culturais (FRASER, 2001; 2005).

Aqui cabe uma primeira problematização que recai sobre a efetividade da “sociedade informacional”, admitindo também a variante “sociedade da informação”, para dar conta de uma “nova formação social” que além de proporcionar novas experiências sociais, cognitivas, também gera problemas associados à questão da apropriação do conhecimento e das relações trabalhistas. O papel do Estado, nesse sentido, é fundamental à medida que este dispõe das ferramentas necessárias para promoção de políticas públicas que combatam desigualdades acerca do acesso e uso intensivo das TIC mediante mecanismos de inclusão digital.

Entende-se por inclusão digital os fatores que visam possibilitar o crescente e livre acesso às TIC, ao mundo informatizado, em especial às populações carentes, que, isoladamente, não têm condições de adquirir tecnologias da informação e da comunicação. A inclusão digital pressupõe a inclusão social, ou seja, questões como a alfabetização digital, o acesso aos bens simbólicos, à informação e conhecimento, e a criação de condições de sustento do cidadão, devem ser pensadas, de forma a promover o desenvolvimento humano, garantir as liberdades sociais e gerar conhecimento (MACIEL, 2007). Neste ponto nos deparamos com uma segunda problematização. O usuário-cidadão das TIC deve dispor de um conjunto de saberes e aparato material necessário para interagir na rede digitalizada. Disso decorre, mais uma vez, a centralidade da política pública na correção de injustiças sociais e cognitivas no âmbito da inclusão digital, o que significa programas de barateamento e de doação de computadores, de capacitação de recursos humanos e de criação de centros de acesso à internet.

A nossa proposta de trabalho tem como propósito central avaliar como, do ponto de vista sócio-cognitivo, os monitores dos pontos GESAC acumularam conhecimentos e habilidades durante a formação, permitindo o repasse de conhecimentos adquiridos a usuários dos telecentros e a outros indivíduos no exercício da replicação da formação em seus respectivos telecentros Gesac. Dessa forma, o estudo leva em consideração uma das dimensões da política pública nacional para inclusão digital, a sócio-cognitiva.

A Formação Gesac é, nesses termos, a iniciativa do Ministério das Comunicações, em parceria com o CNPq, para instruir monitores a exercerem suas funções no telecentro, tais como orientar os usuários em suas necessidades mais elementares como acesso à internet, navegação na rede, alfabetização digital, pesquisa. A formação instrucional oferecida pelo Programa Gesac a seus agentes de inclusão digital (monitores), realizada entre setembro de 2010 a abril de 2011, envolve uma complexa estrutura de articulação institucional (Estado, município, Instituto Federal de Tecnologia, associações locais, organizações não governamentais) e humana (professores-orientadores, monitores, tutores, promotores de inclusão digital – PID – funcionários públicos).

Trata-se de uma pesquisa que articula métodos quantitativos e qualitativos para atender aos objetivos traçados para a presente investigação, na interface entre sociologia e psicologia organizacional. Operamos com as categorias de capacidade, atitude e habilidade, de um lado; e conhecimento, inclusão digital, do outro, para associar dados que nos permitam fazer afirmações sobre o impacto da formação sobre os monitores e usuários e como o processo instrucional para uso das TIC se adequa aos propósitos da inclusão digital, nos termos da política pública, mas também na avaliação dos usuários e monitores. Nosso universo de pesquisa envolve: 739 Pontos GESAC (739 monitores); 150 usuários; 27 PID (promotores de inclusão digital); 12 pólos-formadores, portanto 12 professores-orientadores e Documentos (material didático para a formação). Para operacionalização da pesquisa realizamos uma survey com aplicação de quatro questionários fechados (T0a, T0b, T1, T2 e T3) junto ao público dos monitores; grupos focais com monitores (13) e usuários (14) de doze estados diferentes, entrevistas semi-estruturadas com professores-tutores da Formação Gesac e PID, além de análise documental. Em relação aos grupos focais, estes foram realizados com residentes de comunidades de “minorias”, das cinco regiões brasileiras (comunidades: ribeirinha, assentamento urbano e rural, indígena, pescador, quilombola), atendidas por telecentros Gesac.

A avaliação da formação para inclusão digital se dá em dois níveis: a formação oferecida pelos professores-orientadores aos monitores dos pontos Gesac e a repercussão da aprendizagem que estes acumularam no curso sobre o atendimento prestado aos usuários no telecentro, segundo estes cidadãos. Para os dois níveis de análise é importante saber sobre o contexto da formação (ambiente: necessidade de treinamento, apoio e disseminação); os insumos (ambiente: insumos); os processos/reação (gestão, procedimentos) e os resultados/impacto no ambiente da prática da monitoria e efeitos da multiplicação da formação. Assim, propomos cinco níveis de avaliação que perpassaram nossos instrumentos de coleta de dados: avaliação de reação, avaliação de aprendizagem, avaliação de impacto, avaliação de apoio e suporte. Adotamos como níveis de análise: o indivíduo (monitor, usuário); o Ponto GESAC (nos aspectos de infra-estrutura e organizacional) e o contexto social (comunidades atendidas, dados demográficos, socioeconômicos).

Este trabalho está organizado em três partes, além desta introdução e das considerações finais. A primeira seção apresenta reflexões acerca da inclusão digital no país em face da disseminação de TIC no seio da “sociedade da informação”. A segunda contextualiza a adoção pelos gestores do Programa Gesac da formação instrucional como mecanismo de aperfeiçoamento das iniciativas governamentais de inclusão digital, em sua dimensão sócio-cognitiva. A terceira seção discute a experiência da Formação de acordo com os monitores, em termos de características cognitivas: capacidade, habilidade e atitude e características afetivas e sociais: relações sociais, valores e interesses, assim como a avaliação dos monitores acerca da experiência e expectativas em relação à inclusão digital. Nos dois casos, os entrevistados fornecem dados para pensarmos em atualizar os atuais indicadores de Inclusão Digital, reforçando a dimensão social, afetiva, criativa e cognitiva da inclusão em relação à dimensão instrumental da técnica.

## Iniciativas de inclusão digital no Brasil: fomento à formação instrucional

A crescente inter-relação entre acesso às TIC, propriedades cognitivas para uso social das tecnologias da informação, desigualdades sociais e regionais e políticas públicas de inclusão digital nos levam a problematizar as condições materiais e cognitivas de inserção do cidadão brasileiro, oriundo de diferentes estratos sociais e universos culturais, na chamada sociedade da informação e do conhecimento. O papel do Estado, nesse sentido, é fundamental à medida que este dispõe das ferramentas necessárias para promoção de políticas públicas que combatam desigualdades em vários níveis, inclusive naquele que diz respeito ao acesso às TIC.

O direito humano à inclusão digital, no Brasil, tem sua base doutrinária na Constituição da República de 1988 que contemplou uma série de dispositivos inspirados diretamente na Declaração de 1948, como o art. 5º, pois é nele que encontramos, por exemplo, a garantia do acesso à informação, além da livre expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença. Já o art. 219 é contundente ao estabelecer em relação à Ciência e Tecnologia que “o mercado interno integra o patrimônio nacional e será incentivado de modo a viabilizar o desenvolvimento cultural e sócio-econômico, o bem-estar da população e a autonomia tecnológica do País, nos termos de lei federal.”

A inclusão digital surge, no Brasil e em outros países, como iniciativa de combate à fratura digital a qual, na verdade, aponta, antes de tudo, para uma “fratura energética, social e econômica. Fratura cultural e fratura cognitiva ...” (KIYINDOU, 2009). Entende-se por inclusão digital os fatores que visam possibilitar o crescente e livre acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação, ao mundo informatizado, em especial às populações carentes, que, isoladamente, não têm condições de adquirir tecnologias da informação. Nesse sentido, a inclusão digital passa, necessariamente, não somente pelo acesso às TIC, mas pela regularidade e qualidade desse acesso (velocidade) e pelas propriedades cognitivas necessárias para que o indivíduo seja capaz de mobilizar recursos e ferramentas disponibilizadas pelas tecnologias para sua verdadeira apropriação.

Em clara alusão ao conceito bourdieusiano de capital cultural, Freitas (2004) lembra que na sociedade tais recursos, propriedades e disposições são distribuídos e acessados de forma desigual, levando a um acúmulo também desigual de capital social e cultural ou, mais especificamente, de capital tecnológico-informacional. Para a autora o capital tecnológico-informacional viabiliza a compreensão da definição - ou redefinição - das estruturas hierárquicas e relações de poder nas sociedades contemporâneas marcadas pelo informacionalismo.

Esse tipo específico de capital nasce como expressão da crescente necessidade de controle e gerenciamento de máquinas que vivem - e convivem - com grande parte dos indivíduos nas sociedades contemporâneas. Tal contexto gera a necessidade de obtenção de um conhecimento específico que viabilize o trânsito pessoal por teias de relações que frequentemente requerem tal domínio. Esse conhecimento pressupõe condições específicas de formação social, cultural e educacional dos indivíduos. (FREITAS, 2004, p. 118).

Nos termos da autora, esse novo conjunto de disposições adquiridas é constituído de três elementos básicos: conhecimento específico, aparato material necessário para pôr em prática tal

conhecimento apreendido e condições sociais, educacionais e culturais que permitam a aquisição de saberes para lidar com as novas tecnologias da informação. Nesse sentido, ganha relevo a intervenção do Estado na tarefa de promover iniciativas de redução de disparidades sociais que se refletem no mapa de acesso às TIC.

No Brasil 27% dos domicílios brasileiros têm acesso à Internet, a maioria destes se localiza no meio urbano 31%, a região Sudeste concentra 36% desses lares conectados à rede mundial de computadores, 86% dessas famílias têm renda acima de 10 salários mínimos e 90% dos domicílios são ocupados pela classe A (nos termos dos critérios econômicos de determinação de classe social). (CETIC.BR, 2010).

Pensar o acesso aos meios tecnológicos de informação e comunicação em uma perspectiva universal e de igualdade e justiça social só pode se operar efetivamente a partir da elaboração e implementação de políticas públicas. No âmbito da inclusão digital, destacam-se programas de barateamento e de doação de computadores, de capacitação de recursos humanos, e de criação de centros de acesso à internet, de telecentros, em escolas e bibliotecas públicas, em associações comunitárias, dentre outros espaços públicos.

No caso do Brasil, os telecentros, nesse sentido, figuram como espaços públicos criados ou apoiados por programas governamentais de inclusão digital, os quais, em geral, funcionam em parceria com poder público estadual e municipal e com entidades civis locais ou de âmbito nacional. São recursos necessários para o funcionamento do telecentro: infra-estrutura; conteúdos, software; recursos humanos e sua formação e recursos sociais (legitimidade e força política de atuação). De todos esses recursos, aqueles de caráter instrucional/cognitivo são, muitas vezes, os mais difíceis de garantir. Nos termos de Mori (2011):

Os recursos humanos e sua capacitação são o aspecto de maior complexidade envolvidos nas políticas públicas de inclusão digital, e se relacionam com a apropriação local da gestão de todos os tipos de recursos. Para os fins da análise aqui proposta, os recursos humanos envolvem contratação (comprometimento com a atividade, em bases remuneradas ou não), qualificação inicial, manutenção contínua e atualização. Para que o público frequentador desenvolva as habilidades de uso das tecnologias ali disponíveis, é necessário que o telecentro promova atividades de formação. A estratégia pode envolver mecanismos de educação à distância, porém, dificilmente prescinde de um agente de inclusão digital presencial, disposto e qualificado a atuar com os frequentadores para que efetivamente se apropriem das TICs. (MORI, 2011, p. 135)

O agente de inclusão digital (monitor) aparece no quadro de realização da política de ID como ator fundamental para o cumprimento de propósitos elementares da iniciativa estatal ou associativa de inclusão digital. O monitor deve estar preparado para oferecer orientações mínimas de alfabetização digital, mesmo que pontuais, aos usuários do telecentro. Nesse sentido, o uso desse espaço depende do preparo instrucional do monitor (remunerado ou voluntário), o qual deve ter acesso a conteúdos e instruções atualizadas sobre como lidar com as ferramentas da Internet, inclusive adequando sua prática de instruir os usuários às especificidades do contexto sócio-cultural local. Sobre esse aspecto, nos grupos focais realizados com usuários de 14 pontos Gesac/telecentros, foi bastante evocado o preparo técnico, mas também a habilidade emocional e comunicativa dos monitores para sua atuação como agente de inclusão digital.

A formação promove condições de incrementar a qualidade dos serviços prestados pelo monitor à população, além de esta poder se beneficiar de replicações de conteúdos do preparo instrucional dadas pelo agente de ID aos usuários do telecentro. Em geral, espera-se que o conhecimento adquirido pelo monitor em atividades de formação seja repassado adiante para frequentadores do ponto de acesso à Internet, em uma dinâmica de multiplicação das instruções. Na verdade, os usuários entrevistados definem o telecentro para além da racionalidade tecnoburocrática das estruturas estatais e esperam desse espaço mais do que acesso a computadores conectados à Internet.

## **Formação instrucional do Programa GESAC: dimensão sócio-cognitiva da inclusão digital**

Nesta seção vamos tratar dos resultados da pesquisa realizada junto aos monitores e usuários dos telecentros Gesac em todo país. Em relação aos monitores nos interessa abordar a respeito da auto-avaliação feita por eles próprios sobre sua formação. A formação como treinamento pode ser definida como sendo uma tecnologia que envolve um conjunto de princípios e prescrições, formado por partes coordenadas entre si que funcionam como estrutura organizada e que oferece alternativas eficazes para os problemas relativos a treinamento. Tais princípios e prescrições tecnológicas são fundamentados em referenciais teóricos provenientes, principalmente, da psicologia instrucional e da psicologia cognitiva. (BORGES-ANDRADE, 1986). Ainda conforme Borges-Andrade (1986), o enfoque instrucional pode ser definido como o modo como os profissionais de educação e treinamento conhecem, compreendem e predizem as coisas concernentes ao ensino e à aprendizagem, bem como às mudanças de desempenho que se desejam de um determinado indivíduo e o que se faz com o propósito de obter mudanças. O modo como esse enfoque é usado, para resolver problemas de treinamento, é denominado tecnologia instrucional.

Essa tecnologia instrucional esbarra nos limites dos objetivos da formação em relação às adversidades do contexto sócio-cultural do público a ser formado; nesse sentido a avaliação se faz necessária como método de superar prováveis descompassos entre projeto de treinamento e resultados da formação. Segundo Goldstein (1991), avaliação de treinamento é uma coleta sistemática de informações descritivas e valorativas necessárias para tornar eficazes as decisões relacionadas à seleção, adoção, valorização e modificação de várias atividades instrucionais. Essas informações devem servir para revisar e aprimorar programas de treinamento (no caso, a Formação Gesac). Nesses termos, é importante levar em consideração na avaliação o contexto de treinamento (ambiente), projeto de treinamento para elaboração de critérios de avaliação dos procedimentos, estratégias e recursos instrucionais e clientela do treinamento, que vem indicando possíveis relacionamentos entre características individuais, treinamentos e resultados.

A formação tem o propósito de alavancar condições cognitivas dos indivíduos para mudança de habilidades, atitudes e capacidades como disposições, conjuntos de comportamentos, padrões de desempenho para que esses possam atuar em situações específicas. No caso empírico deste estudo acerca da formação dos monitores de pontos GESAC na perspectiva do estágio instrucional (sócio-cognitivo) da inclusão digital, a adoção das contribuições da psicologia para tratar das competências cognitivas estimuladas no treinamento aliadas ao raciocínio sociológico sobre a experiência desses agentes do treinamento para uso e manuseio de TIC nos fornece elementos para repensar a própria concepção de inclusão digital em face das expectativas para realização de uma “sociedade da informação” no Brasil.

## ***Características gerais do Programa Gesac***

O Programa GESAC oferece pontos de conexão à internet em banda larga, ferramentas de tecnologias da informação e comunicação, recursos digitais e capacitação para promover a inclusão digital em todo o território nacional por meio de uma plataforma de rede, serviços e aplicações. O programa conta com unidades de comunicação (antenas VSAT e modems que permitem a conexão à internet de alta velocidade, via satélite) funcionando em escolas, unidades militares e telecentros, com média de sete computadores em cada ponto. O programa funciona nos chamados pontos de presença e/ou pontos GESAC distribuídos entre diversos municípios do território nacional. Estes pontos estão localizados em escolas e órgãos públicos, sindicatos, aldeias indígenas, comunidades quilombolas e ribeirinhas, zonas rurais, periferias urbanas, telecentros comunitários e pontos remotos de fronteira, sedes de organizações não-governamentais, inclusive onde já existam outros projetos de inclusão digital do Governo Federal.

Os telecentros GESAC são estabelecimentos onde o programa é implementado; isto é, locais abertos ao público compostos por computadores, impressoras e outros equipamentos para desenvolvimento de atividades voltadas à inclusão digital. Tanto os recursos como o acesso a internet são de uso gratuito. O ponto GESAC funciona, em média, 8 horas em dias úteis, atendendo ao público em geral. O programa incentiva a abertura dos pontos GESAC durante os finais de semana, para o uso intensivo do espaço pelas comunidades atendidas, mas essa disponibilidade raramente se verifica. A Tabela 1 mostra a distribuição dos pontos GESAC no território brasileiro.

<b>Região</b>	<b>Estados brasileiros</b>									<b>Total</b>
Norte	AC 92	AP 107	AM 299	PA 545	RO 61	RR 155	TO 189			<b>1448</b>
Nordeste	AL 257	BA 1269	CE 700	MA 716	PB 466	PE 523	PI 487	RN 474	SE 223	<b>5115</b>
Centro-Oeste	DF 27	GO 258	MT 172	MS 119						<b>576</b>
Sul	PR 357	RS 404	SC 143							<b>904</b>
Sudeste	ES 161	MG 1725	RJ 188	SP 717						<b>2791</b>

**Tabela 1:** Distribuição dos pontos GESAC por estado

Fonte: Cartilha GESAC (2010).

Conforme pode ser observado na Tabela 1, há pontos GESAC em todos os estados brasileiros. O principal serviço oferecido pelo GESAC é o acesso à internet. Atualmente, o programa está presente em mais de 4.750 municípios, com cerca de 11.000 pontos de presença em funcionamento (Cartilha GESAC, 2010).

Os pontos GESAC devem estar vinculados a uma instituição responsável que tenha assinado acordo de cooperação com o Ministério das Comunicações- MC. Uma instituição responsável é o órgão da administração pública direta ou indireta de qualquer esfera de governo, bem como entidade da sociedade civil sem fins lucrativos, que celebra termo de cooperação com o MC e por meio da qual serão disponibilizados os recursos e serviços do Programa à instituição beneficiária. É a instituição responsável que pode demandar conexões GESAC e priorizar pontos para o MC. No arranjo de atores envolvidos no Programa há, também, o promotor de inclusão digital (PID), pessoa responsável pelos pontos GESAC em cada estado. Esses PID estão em contato com o comitê gestor, com os monitores e com o Ministério das Comunicações (DOU de 13/8/2008, Norma Geral do Programa GESAC).

Os telecentros GESAC são administrados por um grupo de pessoas formado por representantes da comunidade local e da instituição beneficiária, com o objetivo de exercer a gestão do ponto. Esse grupo de pessoas é chamado de comitê gestor do ponto. Atua, também, nesse espaço o chamado monitor que é uma pessoa da comunidade selecionada que tem interesse em adquirir formação técnico-pedagógica, para o desenvolvimento, implantação e acompanhamento de ações de inclusão digital e apoio e suporte aos usuários de um ponto GESAC, com ênfase nos procedimentos de mediação das novas TIC.

Os pontos GESAC estão predominantemente localizados na zona urbana, onde são atendidas pessoas provenientes da própria comunidade e, também, de outras localidades.



**Figura 1:** Localização e comunidades atendidas nos pontos GESAC

Conforme pode ser observado na Figura 1, as comunidades indígenas e de pescadores representam, também, um percentual significativo de atendimento. Os usuários dos pontos GESAC são em sua maioria jovens na faixa etária até 30 anos que procuram o ponto para a realização de trabalhos escolares (86,8%).

De acordo com os participantes da presente pesquisa, nas localidades em que os pontos GESAC estão instalados, esses são a principal forma de que dispõe a comunidade para acesso gratuito à internet. Nos termos de um usuário do Ponto Gesac, de uma comunidade indígena do município de Cantá/RR: “O telecentro para a gente é ter o mundo em nossa comunidade. Para a gente o telecentro foi uma conquista. É ter o mundo dentro da nossa comunidade indígena. É ter o mundo na nossa frente!”.

A pesquisa revela que em 59,95% das comunidades atendidas pelo GESAC não há outra forma de acesso gratuito à internet. Os participantes relataram, também, que o ponto GESAC tem uma ótima aceitação pelas comunidades (43%), 45% funcionam os sete dias da semana, de cinco a oito horas por dia (49,53%) e contam, em 75% dos pontos, com um mínimo de dois monitores voluntários que atuam sem remuneração alguma.

#### *Quem é o monitor do telecentro Gesac*

O trabalho do monitor do Ponto Gesac é, em geral, voluntário, mas não foram raros os casos encontrados durante a pesquisa de agentes de inclusão digital remunerados pelas prefeituras locais. Em geral, o envolvimento do monitor com a iniciativa de inclusão digital no telecentro se dá em função dos distintos regimes de engajamento, nos termos de Boltanski e Thevenot (1991). Os telecentros são espaços públicos com formatos próprios, concernentes a realidades

específicas, perpassados por diferentes lógicas de ação, as quais são oriundas de um universo de distintos regimes de engajamento. Por diferentes lógicas de ação entendem-se as distintas orientações que motivam as ações dos atores que atuam no espaço comunitário do telecentro, como os monitores, os quais se vinculam ao Ponto por voluntarismo ou regime de contrato (assalariado ou bolsista). Essas lógicas de ação podem ser do tipo cívica, quando relacionadas aos interesses da coletividade; empresarial e industrial, quando voltadas para a eficiência e profissionalismo da performance de agente de inclusão digital; opinativo, quando o monitor é movido pelo intento de reconhecimento pessoal e persegue a divulgação das suas idéias próprias ou ainda doméstica, no caso em que o monitor é selecionado para sua função no telecentro a partir de relações pessoais com lideranças políticas ou comunitárias da localidade. Nos termos de um dos monitores acerca do que o levou a fazer a Formação:

A motivação foi a necessidade, né, da inclusão digital, tendo em vista hoje o mercado cobrar bastante, não é? Mas mesmo assim tendo em vista, em pleno século XXI, ainda há uma grande necessidade da abrangência da inclusão digital. Então é uma porta aberta para a cidadania, onde nós vamos ter, a partir das capacitações, a inclusão digital nossa, tornando nós cidadãos diferenciados.

Dos monitores abarcados pela pesquisa, 75% já haviam realizado algum tipo de curso de informática básica. Nesses pontos são oferecidos, pelos monitores voluntários, cursos visando atender a comunidade local.

### ***Programa Formação GESAC***

O Programa Formação GESAC propõe a qualificação do uso dos pontos GESAC por meio de seu fortalecimento como equipamento público promotor de desenvolvimento local, ao estimular o fortalecimento de redes e experiências colaborativas da sociedade, permitindo fomentar ações de desenvolvimento social, cultural e econômico das comunidades atendidas. Especificamente, visa formar monitores para o uso de tecnologias digitais. No entanto, a partir de contatos diretos com usuários e monitores foi possível perceber que a articulação institucional (Estado, poder público local e sociedade civil) para implementar o Programa nos municípios, muitas vezes, não dialoga com os arranjos locais para a consolidação da iniciativa da ID, seja pela falta de comunicação entre os atores envolvidos ou pela pouca densidade do tecido associativo e comunitário das localidades.

A Formação Gesac teve duração de um ano, perfazendo uma carga horária de 432 horas/aula, com o propósito de oferecer educação técnica e alavancar o desenvolvimento de habilidades voltadas para inclusão digital das comunidades. O treinamento foi composto por sete módulos de conteúdos específicos desenvolvidos na modalidade semi-presencial. Destinou-se à capacitação de 739 monitores de pontos GESAC, pessoa responsável pelo ponto GESAC, visando prepará-los para repassar a formação no uso das TIC a, no mínimo, três representantes de instituições da sociedade civil organizada, tais como: paróquias, sindicatos, associações de moradores e outros. Esses monitores ou multiplicadores foram previamente selecionados por não possuírem atendimento de formação em TIC oferecido pelas instituições responsáveis. Foram montados núcleos de formação, unidades constituídas por um professor-orientador e alunos-tutores

vinculados a Institutos Federais, nas cinco regiões do país, onde a parte presencial do treinamento acontecia.

O professor-orientador foi responsável pela formação presencial de monitores dos pontos e teve o papel de orientação dos tutores em termos técnicos e didáticos, cujo papel é estimular os monitores a complementarem a formação à distância e/ou presencialmente. Cada aluno-tutor foi responsável por apoiar um número fixo de pontos GESAC. Foram realizados dois encontros presenciais nos pólos de formação (Tabela 1) e a etapa a distância foi realizada no ambiente da plataforma Moodle. Uma rede educacional foi formada por professores dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF), alunos tutores, monitores.

Os participantes do treinamento perceberam que a atuação e o desempenho do professor orientador durante a formação foi relevante para a compreensão dos temas do curso (84,71%) e para o esclarecimento de dúvidas (82,11%) relacionadas ao conteúdo.

No que se refere ao domínio de conteúdo, à facilitação do processo de aprendizagem por meio dos recursos didáticos e exemplos práticos, os participantes avaliaram como muito relevante a atuação do professor orientador.

Em relação ao material didático, este foi composto por módulos impressos, conteúdos didáticos digitais (CDD) e ferramentas interativas em ambiente virtual de aprendizagem. Na modalidade à distância, os materiais didáticos impressos constituem um dos principais meios de socialização do conhecimento e de orientação do processo de aprendizagem, articulados com outras mídias. Segundo Andrade (2003) um dos maiores desafios na EAD é produzir um material didático (MD) capaz de provocar ou garantir a necessária interatividade do processo ensino e aprendizagem. Sales (2005) destaca, por sua vez, que todo material didático de EAD deve objetivar a busca de um instrumento de aprendizagem que apresente condições para efetivar a veiculação de cursos a distância bi-modais, semi-presenciais, usando como meio integrador o livro didático impresso. O material deve ser apresentado em linguagem clara, objetiva e dialógica, motivando o estudante a descobrir novos modos de conhecer.

Um material didático para a EAD deve conter elementos que favoreçam a aprendizagem individualizada. Isto é, objetivos de aprendizagem definidos de modo a favorecer a auto-avaliação do aluno, estratégias instrucionais diversificadas, linguagem compatível à clientela que utilizará o MD, sequenciação de conteúdos obedecendo à natureza dos objetivos e a gradação de dificuldades de aprendizagem (do mais simples para o mais complexo).

O material impresso distribuído aos monitores consistiu em uma coleção de seis módulos de conteúdo que foram desenvolvidos para sua capacitação de forma a possibilitar, também, o apoio dos usuários dos telecentros no uso das TIC. Os conteúdos foram organizados em seis módulos, sendo o módulo I sobre introdução a educação à distância, o módulo II sobre educação e cidadania, o módulo III sobre educomunicação, o módulo IV sobre metodologias, o módulo V – hardware, o módulo VI – software e o módulo VII – redes.

Foram usados os seguintes critérios de avaliação: objetivos instrucionais, adequação das estratégias instrucionais, exercícios de fixação de conteúdos, planejamento de atividades, seqüência do ensino, fontes de informação: bibliografia e outros meios, informações gerais sobre o curso. Os objetivos instrucionais foram analisados em relação à descrição em termos de desempenhos observáveis e precisão na escolha do verbo de ação quanto à descrição do comportamento esperado. A adequação das estratégias instrucionais foi verificada por meio da pertinência à natureza dos objetivos instrucionais (afetivo, cognitivo, psicomotor); ao nível de complexidade dos objetivos instrucionais; diversificação; fornecimento de exemplos ilustrativos

dos conteúdos apresentados; utilização de recursos de apoio à aprendizagem; fidelidade dos recursos de apoio à aprendizagem; compatibilidade da linguagem dos módulos do curso com o nível de escolaridade dos participantes.

### **Avaliação dos monitores sobre seu desempenho na Formação: capacidade, habilidade e atitude**

Os resultados encontrados sugerem que houve impacto em amplitude, isto é, o curso Formação em uso de tecnologia digital teve efeito significativo e é explicado pela percepção favorável dos conteúdos, dos materiais utilizados, pela atuação dos tutores e dos instrutores. A auto-avaliação dos monitores sobre seu desempenho na Formação em geral aponta para capacidade e habilidades adquiridas para reorientar suas atitudes no telecentro, de acordo com os propósitos da inclusão digital, em suas dimensões técnica, humana e social.

Olha, a partir [do curso]... eu to tendo conhecimento vamos supor assim... geral, mas de uma forma um pouco sintetizada, né, lógico... Mas... muita teoria, a gente tá fazendo a prática e tal... mas eu to gostando, to me sentindo mais seguro, né, em relação às informações que eu to podendo absorver, acho que meus colegas também, de uma forma melhor, né? Não to tendo dificuldade não.

As manifestações de auto-avaliação dos monitores em relação ao impacto da Formação em sua performance como agente de inclusão digital no telecentro, nos permitiu elaborar um quadro a respeito das categorias analíticas capacidade, habilidade, atitude e capital tecnológico informacional.

**Quadro 1.** Distribuição das propriedades sócio-cognitivas auto-atribuídas pelos monitores em relação ao seu preparo para atuar como agente de inclusão digital nos telecentros

<b>Propriedades sócio-cognitivas auto-atribuídas/Monitores</b>	<b>Número</b>	<b>%<sup>1</sup></b>
<p><b><i>Propriedades relacionadas à capacidade</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinto-me mais preparado para atuar no telecentro</li> <li>• Hoje eu já me sinto capaz até/ como agora a gente vai ter que dar... preparar três alunos, e eu me sinto capaz, de chegar, de ajudar, e de... transmitir um conhecimento que foi adquirido aqui.</li> <li>• Então o curso abriu para que, com estudo, eu possa agora tentar desvendar o que é (consertar máquinas)</li> <li>• Eu acho que a partir do momento que a Formação começou, cada dia que passa, cada módulo que é respondido, eu percebo assim que a gente vai aumentando um conhecimento</li> <li>• Desvendar um problema com as máquinas</li> <li>• Saber formatar um computador</li> <li>• Saber formular conteúdos</li> </ul>	<b>7</b>	<b>25,93%</b>
<p><b><i>Propriedades relacionadas à habilidade</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar problemas com as máquinas</li> <li>• Saber passar informações para os demais</li> <li>• Saber elaborar uma planilha</li> <li>• Saber orientar sobre pesquisa na Internet</li> </ul>	<b>4</b>	<b>14,81%</b>
<p><b><i>Propriedades relacionadas à atitude</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quero fazer a multiplicação de conhecimentos adquiridos na Formação</li> <li>• a gente tem que fazer, a gente tem que pegar o que a gente aprendeu, de uma maneira simples, e passar pras, pros nossos multiplicandos, de uma maneira simples também!</li> <li>• Vontade de compartilhar esses conhecimentos com os usuários e outros monitores</li> <li>• Atender o usuário como um instrutor, ensinando o que sabe</li> <li>• Estou disposto a pesquisar quando não souber orientar o usuário</li> <li>• Fazer outros cursos</li> </ul>	<b>6</b>	<b>22,22%</b>
<p><b><i>Propriedades relacionadas ao capital tecnológico informacional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nós aprendemos</li> <li>• Bastante preparados não, porque sempre a gente tem que aprender mais.</li> <li>• Eu acho que a partir do momento que a Formação começou, cada dia que passa, cada módulo que é respondido, eu percebo assim que a gente vai aumentando um conhecimento</li> <li>• então houve essa relação não só de aprendizado do conteúdo do curso, dessa Formação do GESAC, mas também de conhecimento sobre as atividades dos pontos, troca de contatos pra manter um relacionamento não só no momento, mas posterior...</li> <li>• Acesso à internet</li> <li>• Manuseio o computador</li> <li>• Acesso o computador</li> <li>• Conheço software livre</li> <li>• Troca de conhecimentos durante a Formação</li> </ul>	<b>10</b>	<b>37,04%</b>

<sup>1</sup> OBS: as porcentagens foram calculadas a partir do total de propriedades sócio-cognitivas auto-atribuídas não necessariamente a partir do número de monitores. Temos cerca de 27 auto-avaliações expressas em 12 grupos focais com agentes de inclusão digital, dos quais alguns expressam mais de uma auto-avaliação.

Verificamos que os monitores têm grandes perspectivas de acúmulo de capital tecnológico informacional a partir do incremento das suas capacidades, habilidade para o uso das TIC, em termos de torná-los “seguros” a empreenderem atitudes em função dos propósitos da ID. Observa-se também que entre os monitores entrevistados muitos têm as propriedades sócio-cognitivas demandadas para atuação nos telecentros como agentes de inclusão digital, mas limitações infra-estruturais do telecentro Gesac os impedem de fazer um acompanhamento adequado segundo os propósitos da política pública.

Outro dado que consideramos ressaltar neste relato é a preferência dos monitores pela etapa presencial do curso e a reivindicação da ampliação dos encontros que reúnem agentes de inclusão digital, tutores e professores foi bastante ressaltada como parte significativa da Formação, não apenas pela dinâmica de sala de aula, mas pelo aspecto social e afetivo, já que muitos deles destacaram que os encontros presenciais são uma oportunidade de estabelecer e fortalecer laços sociais com os demais monitores e atores do treinamento, assim como minimizaria a questão do acesso à internet, em telecentros onde este é um problema.

O presencial é melhor, porque temos a internet e nem em todo lugar a internet é de acesso assim, bom pra gente tá acessando. Quando vê todo dia a gente recebia e-mail cobrando vocês “- não estão acessando a plataforma,” ainda mais lá, não tem como, porque a internet não ajuda, daí a presencial seria melhor que a virtual.

Foi boa, né [se refere à presencial], até porque a gente percebe o seguinte, foram novos conhecimentos, a questão da familiaridade da turma, isso facilitou muito, nós tivemos assim um contato direto professor-aluno, né, aluno-professor, até muitas vezes, quando tava pra responder nos fóruns, eu não lembrava das pessoas bem claramente assim do presencial anterior... e eu dizia: “Meu Deus, mas responder isso aqui, mas pra Fulano, não aparece nem a foto”... Então, eu tinha essa insegurança, agora a gente vê quem as pessoas são, pessoas que de fato se integram e que de fato estão preparadas para o processo de transformação dos conhecimentos das pessoas que ficaram lá nos pontos.

Eu antes de vir pra cá, que era a minha primeira vez também, aí eu disse: “Rapaz, eu vou pra lá, e não vai ninguém conhecido!” Eu conhecia só a Jeannie mesmo e eu disse: “Como vai ser?” Cheguei aqui, graças a Deus fui bem abençoado, gostei da turma, gostei tudinho, tudinho, troquei conhecimento também... (Monitor 8, GF/RN).

Em conclusão, para alguns, de fato, o encontro presencial superou as suas expectativas acerca das oportunidades de intercâmbio de conhecimentos proporcionado pelo ambiente de transmissão de conteúdo, mas também dialógico da Formação. “Foi tão maravilhoso que até os que já foram tão deixando saudade... mas quem sabe de outra vez a gente se encontra, né?” (Monitor 9, GF/RN). Destacamos também a expectativa dos monitores em se sentirem mais cidadãos por se considerarem preparados para utilizar o computador, mas, muito pouco, para fazer certa “apropriação criativa” das TIC, nos termos de uma democracia digital.

## **Considerações finais**

Nesta seção, que sintetiza este trabalho e traz reflexões conclusivas acerca desta pesquisa, temos o propósito de discutir os aspectos que consideramos mais relevantes sobre a avaliação da dimensão sócio-cognitiva da Formação de monitores dos telecentros Gesac de acordo com os propósitos da política nacional de inclusão digital. Para dar conta deste propósito, partimos da consideração da complexidade dos arranjos sociais e institucionais que caracterizam e viabilizaram o Projeto de Formação Gesac. Essa iniciativa de inclusão digital envolve uma gama de aspectos que vão desde a dimensão racional-legal (burocrática, programa, projeto), dimensão institucional (arranjo entre os atores federais, estaduais e municipais), dimensão técnica (computador, conexão e velocidade), dimensão didática-pedagógica (material e ferramentas didáticas), dimensão sócio-cognitiva (aprendizagem) à dimensão relacional-afetiva (social). Cada uma dessas dimensões são distintas, mas interdependentes entre si, no sentido de que cada uma delas revela o caráter híbrido entre elementos formais e aqueles que fogem ao controle e à previsibilidade do gestor público, como os aspectos relacionais e afetivos. Os aspectos simbólicos da inclusão digital tanto no que diz respeito à Formação dos monitores como ao cotidiano das interações sociais dos usuários se apresentam relevantes para os propósitos deste trabalho porque mostram nitidamente que a dimensão distributiva da política pública não dá conta de uma realização ampla da inclusão digital.

Refletimos, então, sobre inclusão social a partir da experiência de Formação Gesac à luz do projeto nacional de “sociedade da informação” brasileiro, o qual completou uma década do lançamento de seu documento fundador: o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil: desafios e perspectivas para ID. Embora no texto não figure a definição mínima de inclusão digital, encontramos, por sua vez, a designação de alfabetização digital como etapa fundamental para efetividade do projeto nacional de SI. Diante de um país com níveis de desigualdades sociais que remetem aos países menos desenvolvidos do mundo, faz-se necessária a implementação de políticas públicas que contemplem a inclusão digital como direito do cidadão. O telecentro aparece, assim, como equipamento público fundamental para abrigar ações e processos de inclusão digital. Dentre os fatores que permitem a ID, o treinamento de monitores e usuários de telecentros se apresenta como uma dos maiores desafios para a sua realização. O Projeto de Formação Gesac se torna objeto pertinente para enfatizar o papel do preparo instrucional para a inclusão digital.

Nossas considerações finais se debruçam sobre três eixos temáticos fundamentais: 1) Engajamento dos atores que integram o Projeto da Formação; 2) a avaliação dos monitores sobre seu desempenho no curso apoiada nas categorias de capacidade, habilidade, atitude e capital tecnológico informacional (em especial, a dimensão social e afetiva dessa avaliação); e 3) as definições advindas de diferentes concepções sobre o que quer dizer inclusão digital. Esta aparece, enfaticamente, referenciada em valores sociais que remetem aos princípios da justiça social, quais sejam: redistribuição de riquezas produzidas na e pela sociedade e reconhecimento de diferenças sociais e culturais de distintas comunidades e à apropriação criativa de tecnologias abertas por essas, como modelo ético de combate às desigualdades sociais. A inclusão digital também é definida em termos de acesso à pluralidade, às diversidades do mundo da vida, em uma evidente ancoragem nos preceitos liberais e republicanos dessa inclusão.

As motivações para participação no curso dos diferentes atores que constituem o processo em si da Formação Gesac (monitor, PID, professor), ou seja, aqueles que interagem durante o percurso do treinamento, nos informa acerca dos regimes de engajamento desses atores no próprio Programa de Inclusão Digital. A partir das entrevistas individuais e coletivas foi possível destacar as justificações de cada ator a respeito de sua adesão a uma iniciativa que envolvia recrutamento, ensino presencial e à distância e acompanhamento das atividades e rumos da

Formação. As lógicas cívica, opinativa, mercantil (profissional), inspiracional e doméstica nem sempre se encontram apartadas uma da outra quando se trata do quadro de ações que envolve a participação de cada um dos atores na Formação. Como vimos a partir de Boltanski e Thevenot, os regimes de engajamento nem sempre se repelem entre si, nem sempre andam juntos, mas somente na análise da lógica da ação na situação e contexto onde se manifesta que podemos nos dar conta da complexidade da racionalidade humana que se orienta por mundos sociais pelos quais transitamos no nosso cotidiano. Assim, é possível compreender como um promotor de inclusão digital pode ser militante de um movimento social e ao mesmo tempo trabalhar em um projeto do Estado; ou um professor que atua em uma formação para inclusão social e enfatiza a dimensão técnica do treinamento em detrimento dos conteúdos humano e social; ou um monitor que deseja obter um diploma, acumular capital tecnológico informacional para melhor se posicionar no mercado de trabalho e ao mesmo tempo ser voluntário em um telecentro, mas não replicar a formação. A ação humana se realiza na pluralidade de intenções e racionalidades todas orientadas pela força do mundo social que se impõe sobre o indivíduo. É certo que se espera desse coerência entre lógica, ação e situação. Mas, podemos dizer que os valores republicanos que levam a atitudes cívicas se destacam no estudo na grade dos regimes de engajamento dos monitores e promotores de inclusão digital. Podemos inferir que o perfil engajado em causas sociais e ativismo político dos PID's exerceram considerável influência acerca de como os monitores entendem suas atribuições no telecentro e sua concepção de inclusão digital, para além do acesso à internet. Esse entendimento foi reforçado durante a Formação.

Nossa segunda consideração recai sobre a avaliação dos monitores acerca do seu desempenho durante a Formação Gesac e os impactos do treinamento sobre a propriedades desses atores para atuarem em seus respectivos telecentros e replicarem os conhecimentos adquiridos no curso.

Os monitores dos telecentros Gesac que participaram da Formação avaliam o curso como uma oportunidade de incrementar seus conhecimentos acerca das TIC, em especial o computador conectado à Internet. Como vimos, suas motivações para participar do treinamento variam entre lógicas cívicas, opinativas, profissionais, inspiracionais sem que estas, por vezes a priori contraditórias, apontem para a complexidade em dar conta da diversidade de orientações de ação que pode redundar em uma única iniciativa.

A Formação foi recorrentemente avaliada nos grupos focais com os monitores em dois aspectos específicos: técnicos, didáticos e sociais (humanos e simbólicos). No que concerne aos recursos materiais e infra-estruturais do curso, a crítica recaiu fortemente sobre a exigüidade de máquinas nos encontros presenciais para atender as necessidades de todos os alunos e ainda, na parte de EAD, a conexão da internet como uma limitação importante para acessar regularmente exercícios e bate-papos com os tutores e outros monitores. No que concerne à dimensão didática do treinamento, os tutores e professores tiveram seus métodos de exposição de conteúdos e acompanhamento das atividades bem avaliados pelos monitores – embora, em alguns casos, o tutor tenha sido alvo de crítica pela não assiduidade no monitoramento dos alunos, entre os quais se encontram aqueles que não tinham a experiência de freqüentar uma formação semi-presencial.

No que diz respeito à dimensão social e afetiva da Formação, os monitores deram bastante ênfase ao aspecto do tratamento “atencioso” que receberam nas etapas presenciais do curso, além das relações sociais que se traduziram em relações afetivas entre os monitores, o que estabelece uma coesão entre os diferentes perfis e culturas compartilhadas entre os participantes. No espaço do mesmo pólo de Formação estiveram indivíduos de distintas origens étnicas (quilombolas, indígenas) e estágio instrucional e posição ocupacional (trabalhadores rurais, pescadores, técnicos em informática, funcionários públicos).

Mas eu vim esperando menos! Eu nunca pensei, como meus colegas aqui, nunca pensei que a Jeannie e a Aldi (tutores da Formação), entre outros assim, pudessem nos tratar de uma forma... passam uma confiança pra gente, não é? Como é que uma pessoa que não sabe a nossa procedência, não sabe nada da gente, trata a gente tão bem, né? A gente é muito bem acolhido! Eu não esperava isso! Estou extasiado, sabe? Como é que pode uma pessoa que não conhece tratar tão bem, ter cuidado...

A percepção de aprendizagem dos conteúdos relacionados à educomunicação, as habilidades adquiridas no que concerne à navegação na internet, a aquisição de conceitos básicos sobre hardware e software, será maior quanto maior for a motivação para transferir o conhecimento adquirido, insumo importante para a ID.

Esta formulação nos remete a um terceiro desenvolvimento da nossa análise que corresponde a necessidade de uma concepção ampliada de inclusão digital, abarcando a associação entre dimensão sócio-cognitiva, social-afetiva e criativa (apropriação das tecnologias).

A inclusão digital é tratada na literatura, não equivocadamente, como fenômeno que pressupõe a inclusão social dos indivíduos na sociedade não como um mecanismo filantrópico ou assistencialista, mas como um direito de acessar às riquezas e benesses produzidas no seio da sociedade. Trata-se de acesso à educação, moradia, alimentação, saúde, bens culturais e aos meios de alcançar tais fins. A inclusão digital também está relacionada com a aquisição e incremento de conhecimentos específicos para lidar com as tecnologias da informação e da comunicação e também de maquinário adequado para navegar na rede digitalizada. O que propomos aqui é pensar todos esses indicadores de ID jogando luz também sobre a dimensão social-afetiva e criativa da inclusão, levando em consideração a percepção dos diversos públicos de usuários de tecnologias de forma mais ou menos intensiva e regular sobre a inclusão digital. Nesse sentido, parece-nos promissor percorrer as comunidades de usuários onde há farta e escassa oferta de equipamentos públicos e coletivos e entre esses telecentros e acesso forte e fraco às TIC e apreender suas necessidades, expectativas e níveis de apropriação das TIC em relação à “aclamada” inclusão digital.

Para efeito desta pesquisa, preocupamo-nos em destacar alguns significados da ID para diferentes atores. No cotidiano das comunidades de usuários entrevistados, ela figura como uma oportunidade de transcender o espaço físico local, de acessar bens simbólicos (baixar música, frequentar redes sociais, pesquisar), aperfeiçoar-se do ponto de vista instrucional. Uma alternativa a um possível sentimento de isolamento social e/ou territorial tornada possível pela presença do telecentro, como espaço público. Nos termos de um usuário de Roraima : “O telecentro é o mundo na minha aldeia ...”

Inclusão digital é a inclusão da sociedade pequena na era digital... Uma vez que a ID seria o acesso livre de todos não só dessa classe ... Mas, acesso das escolas pobres, lá das favelas... Nas comunidades do interior que precisam. Inclusão da classe pequena ... (Indígena, Município de Cantá-RR)

Na experiência dos monitores ela é uma oportunidade de obter uma melhor colocação no mercado de trabalho, de levar desenvolvimento para localidades remotas. Na experiência dos

professores, uma oportunidade de incrementar a educação. Para os PID, um direito, uma forma de encaixe no mundo globalizado. Para todos os atores entrevistados, a inclusão digital aparece como vetor na contemporaneidade de desenvolvimento local, humano e social. Neste sentido, os recursos sociais e cognitivos necessários para inclusão digital são importantes para legitimar as ações de inclusão digital local, apoiada na atuação de forças políticas. Quando a ID figura como direito e não como uma outorga do Estado ou filantropia da sociedade civil, ela se expressa como elemento de coesão social, vetor de solidariedade em meio a constituição de uma « nova formação social », mediada pelas TIC.

Depreende-se, assim, do que foi discutido que programas governamentais que promovem a inclusão digital correspondem aos propósitos da justiça social, em sua dimensão distributiva, uma vez que assistem a populações em situação de pobreza e privações de acesso a bens materiais e simbólicos se constituindo em ação de redistribuição de riquezas produzidas na e pela sociedade como as tecnologias e atendem a reivindicações de grupos de minorias que encontram nas TIC recursos para suas lutas de reconhecimento de especificidades sociais e culturais, como também para as suas aspirações pessoais. Da mesma forma sugerimos que a Formação é ação fundamental para projetos de inclusão digital e sua efetividade depende da articulação entre diferentes atores externos (Governo, IF's, sociedade civil) e internos ao treinamento (monitor, PID, professor-orientador) para o alcance de um resultado satisfatório na ponta. Esta deve ser considerada na avaliação de alto impacto de processos instrucionais, como fonte de evidência da adequação do treinamento oferecido ao staff de um telecentro e suas repercussões na apropriação que os usuários fazem das tecnologias da informação e da comunicação.

Artigo recebido em 22/12/2011 e aprovado em 10/01/2012.

## Referências

BELL, Daniel. *O advento da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Cultrix, 1973.

BOLTANSKI, Luc; THÉVENOT, Laurent. *De la justification: les économies de la grandeur*. Paris: Gallimard, 1991.

BORGES-ANDRADE, J. E. Avaliação integrada e somativa em TD&E. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G.; MOURÃO, L. (Org.). *Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas*. Porto Alegre: Artmed, 2006. p.343 – 357.

CANCLINI, Nestor. *Diferentes, desiguais e desconectados*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2007.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO - CETIC.BR. *TIC domicílios e usuários 2010: total Brasil*. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2010-total-brasil/rel-geral-04.htm>>. Acesso em: 12 jun. 2011.

CORRÊA, Rômulo de Amorim. *A construção social dos programas públicos de inclusão digital*. 2007. Dissertação (Mestrado em Sociologia)- Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade de Brasília, 2007.

DELAUNAY, Q. D. D.; DELAUNAY, Jean-Claude. *Lire le capitalisme contemporain: essai sur la société du XXIe. siècle*. Paris: Le temps de Cerises, 2007.

FEENBERG, Andrew. Teoría crítica de la tecnología. *Revista CTS*, v. 2, n. 5, p. 109-123, jun. 2005.

\_\_\_\_\_. *(Re)penser la technique: vers une technologie démocratique*. Paris: La Découverte, 2004.

FERREIRA, Jonatas. A idéia de democracia digital na obra de Heidegger. *Análise Social*, v. XLV, n. 196, p. 515-533, 2010.

FRASER, Nancy. Repenser la sphère publique: une contribution `a la critique de la démocratie telle qu'elle existe réellement , extrait de Habermas and the public sphere, sous la direction de Graig Calhoun. *Revue Hermès*, n. 31, p. 109-142, 2001.

FREITAS, Christiana Soares de. O capital tecnológico-informacional. *Estudos de Sociologia*, n. 17, p. 115-132, 2004.

FREY, K. *Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil: Planejamento e Políticas Publicas (IPEA)*, Brasília: IPEA, 2000. p. 211-259. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/pub/ppp/ppp21/Parte5.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2008.

\_\_\_\_\_. *Qu'est-ce que la justice sociale?: reconnaissance et redistribution*. Paris: La Découverte, 2005.

GOLDSTEIN, I. L. Training in work organizations. In: DUNNETTE & HOUGH (Org.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto: Consulting Psych, 1991. p. 507-619.

KIYINDOU, Alain. Réduire la fracture numérique, une question de justice sociale?. *Les Cahiers du numérique – LCN*, n. 1, 2009.

MACIEL, João Wandemberg Gonçalves. O ciberespaço e a leitura: novos desafios para o professor. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE LEITURA, 1., 2007, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: Idéia, 2007. p. 453-457.

MORI, Cristina Kiomi. *Políticas públicas para inclusão digital: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010*. 2011. Tese (Doutorado)- Programa de Pós-Graduação em Políticas Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SODRÉ, Muniz. Por um conceito de minoria. In: PAIVA, Raquel; BARBALHO, Alexandre. *Comunicação e cultura das minorias*. São Paulo: Paulus, 2005.

WAGNER, Flávio R. Habilidade e inclusão digital: o papel das escolas. In: COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2009*. São Paulo: [s.n.], 2010. p. 47-51.

TAKASHI, Tadao (Org.). *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.