

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

Claudia Regina da Silva

PRODUÇÃO DE SENTIDOS E AUTORIA
NO COTIDIANO DE UM TELECENTRO COMUNITÁRIO

Porto Alegre

2006

Claudia Regina da Silva

**PRODUÇÃO DE SENTIDOS E AUTORIA
NO COTIDIANO DE UM TELECENTRO COMUNITÁRIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGEDU), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientadora: Professora Dra. Margarete Axt

Porto Alegre

2006

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

Vice-Reitor: Prof. Dr. Pedro Cezar Dutra Fonseca

FACULDADE DE EDUCAÇÃO:

Diretora: Prof^ª Dra. Malvina do Amaral Dorneles

Vice-Diretora: Prof^ª Dra. Leni Vieira Dornelles

PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO:

Coordenador: Prof Dr. Cláudio Roberto Baptista

Coordenadora Substituta: Prof^ª Dra. Dagmar Estermann Meyer

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586p

Silva, Claudia Regina, 1964-

Produção de Sentidos e Autoria no Cotidiano de um
Telecentro Comunitário / Claudia Regina da Silva; orientadora:
Margarete Axt. – Porto Alegre: UFRGS, 2006.

174 f.

1. Dialogismo. Produção de sentidos. 2. Autoria. 3. Inclusão
digital. 4. Educação não formal. I. Axt, Margarete. II. Título.

CDU 342.71

Catalogação: Eliane L. da Silva Moro – CRB 10/881

PPGEDU/FACED/UFRGS

Avenida Paulo Gama, s/nº prédio 12.201 - 7º andar

CEP:90-046-900 - Porto Alegre, RS

Fone: (051) 3316-3428 - 3316-3429

Fax: (051) 3316-4120

**Dedico este trabalho à minha filha Carolina
que soube esperar por um tempo novo,
quando poderemos brincar e aprender juntas
com maior intensidade...**

AGRADECIMENTOS

Quero iniciar com um agradecimento especial à minha orientadora, professora Margarete Axt, pela disponibilidade e apurado senso crítico com que dotou tanto a coordenação das discussões no grupo de pesquisa, como a orientação deste trabalho. Sou grata também pela acolhida que recebi no Programa de Pós Graduação em Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, na linha de pesquisa *O Sujeito da Educação: Conhecimento, Linguagens e Contextos*. Ao pessoal do LELIC, agradeço em nome de André Lapolli, que garantiu a execução de tudo o que foi planejado para o ambiente telemático ‘Telecentros’ na Plataforma AVENCCA, e aos colegas do grupo de pesquisa, faço um agradecimento a todos, destacando a disponibilidade de Rejane, Clóvis, Janete e Mary.

Agradeço à associação NACIPAZ, que representa a comunidade organizada do Bairro Mário Quintana, através de ‘seu’ Durval Araújo, Miranice, Irma, Manuel, Arisson, ‘seu’ Antônio e Dona Maria Deloí, pela disponibilidade em todas as fases de realização desta pesquisa e pela confiança e respeito que demonstraram me incluindo no convívio do grupo, compartilhando suas preocupações e também convidando a mim e à minha família para estar presente nos momentos de confraternização.

Quero agradecer de modo especial à Melissa Moura de Mello e Daniela Stein, pela disponibilidade para me ouvir nos momentos em que precisei de apoio para prosseguir, à Maria Cristina Cavasotto Botão, pela ajuda na construção dos gráficos e também a Gerson Luiz Santos de Oliveira, por garantir o atendimento à Carolina nos períodos em que precisei me dedicar exclusivamente ao trabalho.

Por fim, sou grata a Deus, pelas graças que me permitiram chegar até este momento; a meus pais, que acompanham ainda os desafios aos quais me lanço, e às crianças e jovens que fizeram, fazem e que ainda virão fazer parte do meu cotidiano profissional, que me instigam a pensar maneiras de compreendê-los melhor para poder auxiliar nas suas descobertas e na construção de uma espécie de conhecimento que faça diferença nas suas vidas.

‘Aqui é um posto de conhecimento, um oceano.’

Nego Andy. Monitor do Telecentro Chico Mendes

RESUMO

Esta dissertação busca responder a algumas das inquietações e desafios que se instalam com a experiência de se realizar a inclusão digital num telecentro comunitário. Situada no campo da educação não formal, tal experiência se caracteriza pela ausência de parâmetros que norteiem as ações dos atores sociais que dela tomam parte. A pesquisa parte de uma intervenção que propõe o exercício do diálogo com os monitores (jovens responsáveis pelo atendimento à comunidade no telecentro Chico Mendes, em Porto Alegre), através de encontros presenciais e da utilização de um ambiente telemático interativo. A investigação busca caracterizar os modos de ação coletiva, as evidências de autoria e produção de sentidos, considerando os enunciados destes sujeitos na experiência relacional cotidiana de um projeto de inclusão digital. Os pressupostos teóricos de Mikhail Bakhtin e Alberto Melucci orientam a intervenção. O dialogismo, categoria bakhtiniana que conceitua a experiência relacional entre sujeitos e entre discursos, também esclarece a produção do sentido, que ocorre entre um enunciado e outro. A proposta de análise da complexa sociedade contemporânea construída por Melucci contribui para definir o olhar sobre o lugar em que vivem e se manifestam estes jovens, com suas marcas identitárias e modos específicos de ação coletiva. A análise se estrutura a partir de analisadores (momentos de ruptura, situações de conflito, que exigem escolhas e tomadas de posição) e do exercício de mapear sentidos na leitura dos enunciados dos monitores. Esta pesquisa desenvolveu-se junto ao Laboratório de Estudos em Linguagem, Interação e Cognição (LELIC), do Programa de Pós-Graduação em Educação da UFRGS e está inserida na linha de pesquisa *O Sujeito da Educação: Conhecimento, Linguagens e Contextos*.

PALAVRAS-CHAVE: Dialogismo, produção de sentidos, autoria, inclusão digital, educação não formal.

ABSTRACT

This paper aims to answer some of the questions and challenges that may arise during the implementation of digital inclusion processes in a community telecenter. Located in the field of nonformal education, this experience is characterized by the lack of parameters that may guide the action of the social actors who take part in this process. The research is developed from an intervention that proposes an exercise of dialogue with monitors (young people in charge of attending to the community at Chico Mendes telecenter, in Porto Alegre, southern Brazil) through face-to-face meetings and an interactive digital learning environment. The investigation attempts to characterize collective modes of action, and evidence of authorship and of production of meaning, considering the enunciations of these subjects in the daily relational experience of a digital inclusion project. The intervention was based on Mikhail Bakhtin's and Alberto Melucci's theoretical models. Dialogism, a Bakhtinian category that defines the relational experience between subjects and between speeches, also elucidates the production of meaning that takes place between one enunciation and another. The analysis of our complex contemporary society proposed by Melucci helps us turn a contemplative look upon the place where these young people live and express themselves, with their own identity traits and specific modes of collective action. The analysis is based on conceptual analyzers (moments of rupture, conflict situations, which require choice-making and position-taking) and on the exercise of mapping meanings while reading monitors' enunciations. This research was developed at the Laboratory of Language, Interaction and Cognition Studies (LELIC) of the Graduate Program in Education of Universidade Federal do Rio Grande do Sul and is part of the line of research known as *The Subject in Education: Knowledge, Languages and Contexts*.

Keywords: Dialogism, production of meaning, authorship, digital inclusion, nonformal education.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

QUADROS

Quadro 01. Linha de Tempo – implantação dos telecentros em Porto Alegre.....	21
Quadro 02. Síntese Conceitual.....	35
Quadro 03. Analisadores.....	76

TABELAS

Tabela 01. Tempo de permanência dos monitores no telecentro, ao longo do ano de 2004.....	52
Tabela 02. Horários de atendimento dos monitores no telecentro.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

LELIC – Laboratório de Estudos em Linguagem Interação e Cognição

AVENCCA – Ambientes Virtuais para Encontros de Sentido, Construções Conceituais e Aprendizagem

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

NACIPAZ – Associação Espaço Comunitário Natureza, Cidadania e Paz

GT – Grupo de Trabalho

PROCEMPA – Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre

SDHSU – Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana

SACI – Serviço de Atendimento ao Cidadão

MAPE – Aplicações para Negócios e Aplicações Educacionais

RITS – Rede de Informações do Terceiro Setor

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

CDI – Comitê pela Democratização da Informática

SEPRORGS – Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul

FROPs – Fóruns Regionais do Orçamento Participativo

CIEMS – Centros Integrados de Educação Municipal

SECIPAZ – Movimento pela Segurança, Cidadania e Paz

SMAM – Secretaria Municipal do Meio Ambiente

OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

LEC – Laboratório de Estudos Cognitivos

FABICO – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

SENAC-RS – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 CONTEXTUALIZAÇÃO	19
2.1 TELECENTROS COMO PROPOSTA DE AMPLIAR A INCLUSÃO DIGITAL	19
2.2 CARACTERIZANDO O CONTEXTO SÓCIO-HISTÓRICO E A AÇÃO COLETIVA LOCAL	22
2.3 AÇÕES REALIZADAS PELO PROGRAMA TELECENTROS PORTO ALEGRE PARA CAPACITAÇÃO DOS MONITORES	28
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	31
3.1 DIÁLOGO ENTRE BAKHTIN E MELUCCI.....	31
3.2 DETALHANDO CONCEITOS CENTRAIS.....	36
4 METODOLOGIA.....	45
4.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE	48
4.2 CARACTERIZANDO O GRUPO DE MONITORES DO TELECENTRO CHICO MENDES.....	50
4.3 REGULANDO O FOCO PARA CARACTERIZAR OS SUJEITOS DESTA PESQUISA.....	53
4.4 O COTIDIANO DOS MONITORES NO TELECENTRO CHICO MENDES	57
4.5 PRINCIPAIS ATIVIDADES RELACIONADAS À PESQUISA QUE OCORRERAM NO TELECENTRO DURANTE O ANO DE 2004.....	59

4.6 AMBIENTE TELEMÁTICO: INSTRUMENTAL INTERATIVO PARA COLETA DE DADOS	62
5 ANÁLISE	68
5.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES À ANÁLISE	68
5.1.1 Capacitação de sujeitos para promover a inclusão digital	70
5.1.2 Seleção dos monitores no Telecentro Chico Mendes.....	72
5.1.3 Qual Conhecimento? Qual Metodologia?	73
5.2 COM A PALAVRA, OS SUJEITOS DA PESQUISA	76
5.2.1 Considerações sobre os analisadores	107
6 CONSIDERAÇÕES (IN) CONCLUSIVAS E PERSPECTIVAS.....	110
7 REFERÊNCIAS	115
ANEXOS	121

1 INTRODUÇÃO

O registro que constitui essa dissertação assemelha-se ao trabalho de uma lente de aproximação que, gradativamente, a cada ajuste do foco, revela os achados no recorte do cenário para o qual dirigiu seu interesse. Na experiência da pesquisa, o foco de meu olhar dirigiu-se para as possibilidades de interação, produção de sentidos e autoria durante o exercício de intervenção dialógica num coletivo: o grupo que reúne os sujeitos responsáveis pelo atendimento ao público num telecentro comunitário em Porto Alegre. Para focar o contexto em que vivem estes sujeitos - os jovens que nos telecentros são chamados de monitores, foi necessário estender o campo de visão na tentativa de situá-los em relação aos outros atores sociais com quem eles dialogam no seu cotidiano.

Minha trajetória também teve influência sobre a definição dos enquadramentos adotados, seguindo a metáfora da lente em busca do foco: formada em Comunicação Social, desempenhei minhas atividades profissionais sempre vinculada ao campo educacional, o que me fez buscar a formação para a docência, depois de ter concluído uma especialização em coordenação e avaliação de projetos sociais e culturais no terceiro setor. Meu interesse por esse campo transdisciplinar, que entrelaça a comunicação e a educação no plano das ações sociais, foi o elemento propulsor para o ingresso no curso de Mestrado em Educação, vinculada à linha de pesquisa O SUJEITO DA EDUCAÇÃO: Conhecimento, Linguagem e Contextos, e à temática Estudos em Linguagem, Interação e Cognição¹, tendo como orientadora a Professora Doutora Margarete Axt

Participando do grupo de pesquisadores que compõem o Laboratório de Estudos em Linguagem Interação e Cognição (LELIC)², foi possível discutir, projetar e construir um

¹ Estudos relacionados à construção do conhecimento, produção de sentido e constituição da autoria (coletiva), nos seus imbricamentos com a cognição, a linguagem e os contextos educativos, acoplados às tecnologias digitais, envolvendo educação formal, não-formal e a distância (suas práticas, modos/estilos de interação e de aprendizagem, mecanismos de invenção, processos de subjetivação),

² O LELIC é um laboratório da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), formado por pesquisadores (doutores, mestres, doutorandos, mestrandos e bolsistas) de várias áreas do conhecimento, sob a orientação da Profa. Dra. Margarete Axt (Departamento de Estudos Especializados da Faculdade de Educação/UFRGS). O LELIC tem como proposta explorar o potencial interativo das interfaces digitais, ao mesmo tempo em que vem avaliando seus efeitos sobre os processos de aprendizagem em diferentes níveis de formação. – desde o ensino fundamental até a pós-graduação.

ambiente específico para a interação e também para o registro dos diálogos que constituem o material analisado nesta pesquisa³. Foi com os colegas do LELIC que enfrentei, ao longo do curso, o desafio das leituras da obra de Mikhail Bakhtin, além de partilhar cada etapa da experiência vivida junto ao telecentro, relatando as possibilidades e as restrições que se apresentavam. A abordagem adotada nesta pesquisa, que define a opção metodológica, a forma como se concebe o sujeito de pesquisa, a valorização da linguagem como constituinte da formação identitária e da interação como possibilidade de produção de sentidos, é inspirada na herança de Bakhtin e nas contribuições de Alberto Melucci. O diálogo entre os dois teóricos, pelo qual assumo a autoria, carrega muitas possibilidades de conexão, num entrelaçamento com outras contribuições teóricas, como as de Edgar Morin e Milton Santos.

Para apresentar, então, a pesquisa realizada, a partir da máxima amplitude da lente, preciso considerar o lugar e o momento em que ela aconteceu, do ponto de vista macro: o espaço desterritorializado da sociedade contemporânea, também chamada de sociedade complexa, ou sociedade da informação. Estamos vivendo um momento na história da humanidade que exige novas formas de organização social. A partir da acelerada evolução tecnológica, reformulam-se práticas políticas e econômicas, alteram-se as estratégias de produção e de consumo, provocando mudanças drásticas tanto na estrutura do Estado como na sociedade civil. O fenômeno da convergência midiática institui novas formas de relacionamento, multiplicando as possibilidades de acesso à informação. Uma rede de sistemas híbridos em constante evolução entrelaça o espaço virtual mundializado, promovendo a desterritorialização de culturas e instituindo novas possibilidades de comunicação interativa entre os seres humanos - em escala global e instantânea.

Nesse cenário, a concentração de renda e de poder colabora para restringir a aquisição de bens materiais e o acesso à informação. A distância entre os poucos privilegiados pelo acesso ao conhecimento e a maior parte da população mundial, que se encontra à margem de

³ As produções do LELIC foram disponibilizadas numa plataforma com ferramentas criadas especialmente para as necessidades específicas de cada pesquisador, denominada Ambientes Virtuais para Encontros de Sentido, Construções Conceituais e Aprendizagem (AVENCCA), que abriga, entre outros ambientes, o que foi desenhado para a interação dos sujeitos que atuam no Telecentro Chico Mendes. Mantendo o foco da pesquisa na interação dos monitores, o ambiente também contempla uma área com ferramentas específicas para uso dos gestores e outra para usuários, administrada em conjunto com os monitores.

toda esta transformação, se amplia drasticamente, condição que define percentuais alarmantes de exclusão social. Em relação ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que nos dias atuais se afirma como condição essencial para o acesso ao mundo da produção, do trabalho e também para o exercício da cidadania, o mapa da exclusão digital revela índices tão expressivos quanto os da miserabilidade no mundo.

A sociedade é cada vez mais a sociedade da informação e os agrupamentos sociais que não souberem manipular, reunir, desagregar, processar e analisar informações ficarão distantes da produção do conhecimento, estagnados ou vendo se agravar sua miséria. O acesso à rede é apenas um pequeno passo, embora vital, que precisa ser dado. Apesar de já ter se tornado um lugar-comum, sempre é bom frisar que a informação somente gera conhecimento se for adequadamente tratada. É preciso inserir as pessoas no dilúvio informacional das redes e orientá-las sobre como obter conhecimento. Como qualquer navegador, somente após um período de introdução e de treinamento é que se obtêm as técnicas próprias para navegar sozinho e não naufragar diante das marés e intempéries. (SILVEIRA, 2001)

No mundo todo, principalmente nas regiões mais pobres, surgem reações para reduzir o impacto social da falta de acesso às tecnologias, oferecendo condições para que a informação chegue a mais pessoas e também para que possa ser gerada e disseminada a partir destes lugares, que ficaram sem voz diante do mundo conectado. São formatos diversos: cabines públicas, info-centros, telecentros, pontos de acesso, todos representando ações de governos ou organizações da sociedade civil, instalados para promover a inclusão digital dos cidadãos excluídos. Mas não basta apenas garantir acesso à tecnologia para que ocorram mudanças significativas. Para caracterizar efetivamente um processo de inclusão digital, é preciso buscar saber, a partir do aprendizado básico que garante o acesso, que sentidos são produzidos e que tipo de mudanças podem ser percebidas na vida da comunidade a partir da informação que passa a ser acessada. Conforme Rondelli (2003):

Inclusão digital é, dentre outras coisas, alfabetização digital. Ou seja, é a aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais como consumidor e como produtor de seus conteúdos e processos. Para isto, computadores conectados em rede e softwares são instrumentos técnicos imprescindíveis. Mas são apenas isso, suportes técnicos às atividades a serem realizadas a partir deles no universo da educação, no mundo do trabalho, nos novos cenários de circulação das informações e nos processos comunicativos. [...] as pessoas que serão digitalmente incluídas precisam ter o que fazer com os seus computadores conectados ou com suas mídias digitais. Se não tiverem, serão como aqueles que aprendem a ler e escrever o alfabeto mas não encontram oportunidades para usá-lo com frequência. Ou como quem aprende uma língua estrangeira e acaba esquecendo-a por não praticá-la. Mesmo que as pessoas saibam o alfabeto, se não tiverem acesso a determinadas condições sociais e culturais podem tornar este aprendizado letra morta. Portanto, inclusão digital significa criar oportunidades para

que os aprendizados feitos a partir dos suportes técnicos digitais possam ser empregados no cotidiano da vida e do trabalho.

Como expoentes entre as ações de inclusão digital, os telecentros são locais de interação entre pessoas, gerenciados por organizações sociais, onde há transmissão de informação e sistematização de modos de acesso, constituindo um novo tipo de instituições de educação não-formal⁴. Considerados “espaços complementares de educação, que estão formando pessoas com um conteúdo independente do currículo do Ministério da Educação” (DIAS, 2003, p.182), tornam-se, desta maneira, locais privilegiados para a pesquisa em educação, já que ainda não existem parâmetros definidos para as metodologias que cada comunidade adota para apropriar-se das tecnologias disponibilizadas, ou para a forma como os sujeitos se organizam num espaço educativo sem modelos definidos. A imersão numa experiência de inclusão digital, proporcionando aos sujeitos que formam pessoas num telecentro a possibilidade de serem autores num ambiente de interação, foram motivações que me encorajaram para realizar esta pesquisa, considerando seu potencial na produção de conhecimento acerca do cotidiano destas novas instituições educativas.

No contexto do Programa Telecentros, desenvolvido em Porto Alegre desde 2001, o recorte que orienta esta pesquisa ajusta o foco sobre o primeiro telecentro instalado na cidade: o Telecentro Chico Mendes, localizado no Bairro Mário Quintana. A estratégia de intervenção⁵ concretizou-se na realização de encontros presenciais e utilização de um ambiente telemático com os jovens que atuam no atendimento à população local, visando explorar possibilidades de produção de novos sentidos e autoria, propondo um diálogo acerca do seu contexto de convivência e do papel que desempenham na comunidade. Esta escolha me permitiu um olhar mais detalhado sobre um conjunto de atores sociais com os quais tenho convivido nos últimos anos, seja como assessora da Secretaria Municipal de Educação, professora em escola da comunidade, convidada a falar nos fóruns comunitários de comunicação, participante das reuniões de confraternização da NACIPAZ (Associação Espaço Comunitário Natureza, Cidadania e Paz), dos eventos pela Paz no Parque. Fiz amigos e me sinto parte do lugar. Ciente dos vínculos que tornam minha situação como pesquisadora

⁴ Utilizarei o conceito de Educação não-formal conforme definido por Maria da Glória Gohn no artigo “Educação não-Formal, Novo Associativismo e Terceiro Setor no Brasil” disponível em <http://www.lite.fae.unicamp.br/grupos/gemdec/art_gloria.html>.

⁵ Intervir, aqui, pressupõe minha participação constante, propondo temas para discussão, desafios que provoquem respostas dos monitores e diálogo permanente, seja de forma presencial ou através do ambiente telemático.

totalmente implicada, assumo o desafio de lançar um olhar para a experiência cotidiana dos monitores do Telecentro Chico Mendes. A partir dos efeitos produzidos por esta intervenção, pretendo considerar as evidências de modos / estilos de responsabilidade e caracterizar a produção de sentidos e possibilidades de autoria dos sujeitos que realizam a inclusão digital da comunidade onde atuam.

Participei desde a origem do Programa Telecentros em Porto Alegre. No princípio, como representante da Secretaria Municipal de Educação no Grupo de Trabalho (GT) formado pela prefeitura, que tinha como tarefa definir o Projeto e implementar suas ações a partir da experiência piloto, que teve início com a implantação do Telecentro Chico Mendes. Tive a oportunidade de acompanhar de perto a expansão dos telecentros durante dois anos. Em 2003, a cidade já contava com 14 telecentros instalados e a coordenação do Programa foi, num primeiro momento, atribuída a uma equipe lotada na Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA), que praticamente substituiu o GT. Posteriormente, esta equipe foi reformulada e passou a ter funções operacionais, relativas à implantação de novos telecentros e manutenção do equipamento já instalado, e as funções específicas de planejamento de atividades, orientação pedagógica e de gestão ficaram a cargo da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana (SDHSU).

Integrei a equipe até esta última alteração. Muitas inquietações foram cultivadas durante o período em que assumi, junto ao grupo que atuava na PROCEMPA, o desafio de diagnosticar necessidades e propor alternativas para a formação pedagógica dos sujeitos responsáveis pelo atendimento nos telecentros comunitários. Minha convicção era que não bastava instalar computadores, rede e um sistema operacional, garantindo o acesso à tecnologia em si, confiando que pessoas que estão excluídas do mundo da informação venham a apropriar-se destes meios para promover mudanças significativas em suas vidas, sem uma capacitação que lhes garantisse definir como as mídias digitais podem ser úteis para resolver suas necessidades.

A ênfase na questão do acesso, sem considerar ou discutir a relevância dos conteúdos num programa de inclusão digital, acaba favorecendo que o uso das tecnologias ocorra sem ampliar o repertório, os contatos significativos para a produção de novos sentidos, nem desafiar os sujeitos para buscar novas informações. O que pude constatar nos primeiros anos

do Telecentro Chico Mendes, observando crianças e adolescentes em suas descobertas na Internet, foi um grande interesse por acessar preferencialmente sites que se vinculavam a personagens ou apresentadores de programas de televisão⁶, além da adesão entusiasmada dos jovens à conversação nas salas de bate-papo e do uso constante das mensagens instantâneas no *Messenger* pelos monitores. Há sempre o risco de que essas novas possibilidades comunicativas, ao se tornarem disponíveis para jovens em situação de vulnerabilidade social, sirvam para ampliar a rede de contatos e de informações que envolvem o tráfico, a pornografia e a prostituição.

Iniciei o percurso de pesquisa tendo a convicção de que, para garantir que o Programa Telecentros cumpra com os pressupostos básicos de um programa de inclusão digital, é preciso que ocorram ações de capacitação de monitores, gestores e usuários para o uso das tecnologias a serviço de projetos comunitários, de acesso a serviços públicos e para a busca e produção de informações relevantes. Para determinar um rumo a seguir, defini alguns objetivos (bastante ambiciosos, que não pretendem concretizar-se num único trabalho de pesquisa, mas são capazes de definir um caminho): buscar compreender como se relacionam os sujeitos no contexto de sua experiência como monitores num telecentro comunitário; identificar condições de possibilidade para a autoria individual e coletiva através do uso interativo de um ambiente telemático; relatar a produção de sentidos que se efetua a partir da relação dialógica estabelecida pelos monitores em seu grupo e com outros sujeitos ou textos, mapeando modos de responsabilidade / responsabilidade que podem ser percebidos nos enunciados registrados.

Uma formulação possível do problema que dá origem a esta pesquisa pode ser a intenção de caracterizar os modos de ação coletiva, as evidências de autoria e produção de sentidos dos jovens monitores, a partir da intervenção dialógica no contexto de um projeto de inclusão digital. Que sentidos produzem os monitores do telecentro Chico Mendes, imersos numa ação coletiva que os vincula tanto ao movimento local da Associação NACIPAZ como a diversas instâncias do poder público municipal? O foco da investigação dirige-se aos enunciados destes sujeitos (registrados no ambiente telemático, nas entrevistas e em reuniões

⁶ Contatos para participar de promoções de programas como Domingão do Faustão (TV Globo) e Sílvio Santos (SBT) e acessos a sites infantis com jogos, histórias e animações, como o *Dragon Ball Z* (série de desenho animado japonês, veiculado pela TV Globo), Sítio do Picapau Amarelo (TV Globo), *Barbie* (site com roupas, adereços, móveis e utensílios da boneca), Turma da Mônica (com os personagens de Maurício de Souza) e Iguinho (personagem da área infantil do portal IG).

realizadas no telecentro) e os níveis de responsabilidade, ou seja, como respondem e o que expressam na experiência relacional que constitui o trabalho no telecentro (considerando as relações entre monitores, destes com os usuários e gestores, incluindo os representantes do poder público municipal).

O registro do trabalho está dividido em quatro partes: No primeiro capítulo, além de resgatar brevemente a história da implantação dos telecentros de um modo geral, apresento o contexto sócio-histórico que configura o campo de pesquisa, abordando a forma como se constituiu a comunidade onde a mobilização social fez surgir o telecentro e resultou na constituição formal de uma nova associação (NACIPAZ), como resultado da ação coletiva de líderes comunitários. As tentativas de promover ações de formação continuada para os monitores - envolvendo poder público, universidade e Fundação Pensamento Digital também são relatadas neste capítulo inicial. No segundo capítulo, apresento a fundamentação teórica e, no terceiro, abordo a opção metodológica da pesquisa. No quarto capítulo descrevo as diferentes dimensões dialógicas onde ocorre a produção de sentidos, envolvendo os enunciados dos sujeitos e os enunciados da teoria. No quinto capítulo, apresento como conclusão os sentidos que produzi através do estudo realizado.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1 TELECENTROS COMO PROPOSTA DE AMPLIAR A INCLUSÃO DIGITAL⁷

A proposta de um Centro de Telesserviços Comunitário (Community Teleservice Center) –CTSC - surgiu nos países nórdicos, como alternativa para facilitar o acesso a serviços de processamento de dados e telecomunicações para comunidades geográfica ou socialmente remotas. O primeiro foi instalado em setembro de 1985 e até o final de 2001 já havia mais de uma centena de centros instalados pela Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia. Projetos similares foram implementados na Escócia, na Irlanda e no Canadá. Novos centros também foram planejados para atender a comunidades localizadas em outros países da Europa, incluindo a Polônia, na Ásia, e África – em Benin e Sri Lanka (DARELLI, 2002, p.22).

No ano de 1992 foi instalado um Centro de Telesserviços em Brusque, no estado brasileiro de Santa Catarina, um projeto piloto de *e-gov*⁸ em nível nacional, cuja proposta de atendimento se organizava nos seguintes módulos: Serviços Públicos (Serviço de Atendimento ao Cidadão - SACI); Tele-escritório; Aplicações para Negócios e Aplicações Educacionais (MAPE). Com a acelerada evolução tecnológica, ampliando infinitamente a possibilidade de trocas de dados e a circulação de informações em ambientes amigáveis para os usuários, a partir do advento da Internet, foi necessário ampliar a idéia inicial dos postos de telesserviços para chegar ao conceito de telecentro.

Já no final da década, em 1999, a Fundação Florestan Fernandes e a Prefeitura de São Paulo iniciam o atendimento à comunidade do bairro Capão Redondo, instalando o telecentro que dava início ao Programa Sampa.org. O modelo de telecentro desenvolvido em São Paulo, com apoio de funcionários do poder público para o atendimento e formação de recursos humanos nas comunidades mostrou-se promissor. Tendo iniciado a expansão de sua rede em

⁷ Para ampliar informações sobre o tema, que aqui apresento de modo sintético, sugiro a leitura dos textos de Assumpção (2001), Câmara, (2005), Darelli (2002), Dias (2003), Freitas (2004), Macadar e Reinhard (2002) e Silveira (2001 e 2003).

⁸ E-gov quer dizer Governo Eletrônico, serviço que pretende ampliar e tornar mais acessível o atendimento ao cidadão, através do uso facilitado das tecnologias comunicacionais.

2001, no final de 2004 a capital paulista contava com 123 telecentros em pleno atendimento, comemorando a marca de meio milhão de usuários cadastrados. Utilizando aplicativos em software livre, divulgando seu modelo de gestão e operacionalizando a gestão de recursos humanos em parceria com instituições do terceiro setor, como a RITS (Rede de Informações do Terceiro Setor), a prefeitura de São Paulo transformou seu projeto de inclusão digital em referência nacional.

Muitas iniciativas de projetos inspirados nos telecentros de São Paulo tomaram forma com apoio e verbas garantidos pelo governo federal, principalmente a partir do ano de 2004. É o caso da Rede Floresta (da Eletronorte), integrado ao Projeto Luz para Todos, dos projetos de inclusão digital da Petrobrás em conjunto com o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, que também lançou o Projeto Casa Brasil⁹ (espaços que reúnem num mesmo equipamento público diversos módulos: telecentro, sala de leitura, laboratório de popularização da ciência, auditório, espaço multimídia, oficina de rádio, módulo de representação do Governo Federal e unidades bancárias), além dos telecentros de negócios do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas).

Em Porto Alegre, depois de uma série de negociações com a Regency Foundation¹⁰ e o governo do estado do Rio Grande do Sul, representado pela Secretaria de Ciência e Tecnologia, a prefeitura municipal assume o Programa Telecentros, contando inicialmente com as parcerias do Comitê pela Democratização da Informática (CDI), Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul (SEPRORGS). O Telecentro Chico Mendes, piloto do Programa, foi inaugurado em 2 de julho de 2001, na região Nordeste da cidade, no bairro Mário Quintana. Em 4 de dezembro do mesmo ano uma escola de informática do CDI foi transformada em Telecentro, na Vila São Vicente Mártir. Com dois telecentros em funcionamento, naquele mês realizou-se em Porto Alegre o I Seminário dos Telecentros, contando com a presença de Rodrigo Assumpção, que falou da experiência do Projeto Sampa.org.

Em janeiro de 2002, realizou-se o Seminário de Inclusão Digital, integrando a programação do II Fórum Social Mundial, contando com a presença de Scott Robinson, da

⁹ O Projeto Casa Brasil está disponível em <http://www.iti.br/>.

¹⁰ Sobre as atividades da Regency, ver <http://www.regencyfoundation.org/>.

organização latino-americana *somos@telecentros*¹¹, trazendo a experiência de outros países em que o movimento pela inclusão digital se organiza e toma forma. O público que participou deste Seminário participou da inauguração do terceiro telecentro que entrou em funcionamento na cidade, desta vez na zona Sul, o Telecentro Beco do Adelar. A partir daí, a implantação de novos telecentros passou a ocorrer por indicação dos Fóruns Regionais do Orçamento Participativo (FROPs), contando com a avaliação e o suporte técnico da PROCempa para garantir projetos, instalações e manutenção do equipamento.

Quadro 1 Telecentros em Porto Alegre

Linha de tempo - Implantação				
2001	2002		2003	2004
março	julho	dezembro	janeiro	
Regency sai do programa Telecentros	Fórum Social Mundial		Acelera implantação telecentros	Período eleitoral
GT Prefeitura (traça diretrizes do Programa)	TC Chico Mendes	TC Beco do Adelar	TC Pedreira	
	TC São Vinte Mártir		TC Cruzeiro	
			TC Grande Cruzeiro	
			TC Vila Nova	
			TC Restinga	
			TC Rubem Berta	
			TC Grande Santa Rosa	
			TC Vila Pinto	
			TC Ihada Pintada	
			TC Murialdo	
			TC Lomba do Pinheiro	
			TC Mercado Público	
			TC Santander	
			TC Belém Novo	
			TC Campo da Tuca	
			TC Vila Tijuca	
			TC Timbaúva	
			TC Azenha	
			TC Vila Ingá	
			TC Ursa Maior	
			TC Lupicínio Rodrigues	

¹¹ Comunidade virtual com fins sociais que atua na América Latina e no Caribe, para criar espaços de intercâmbio de experiências, promoção de atividades e apoio mútuo. Endereço eletrônico: <http://www.telecentros.org/>

A linha de tempo busca agrupar os telecentros que surgiram do início de 2002 até o final de 2004, sem pretender ordenar cronologicamente a implantação, e sim ilustrar a quantidade expressiva de novas unidades que surgiram anualmente durante o período em que ocorreu a coleta de dados desta pesquisa (ano de 2004), bem como no ano anterior.

2.2 CARACTERIZANDO O CONTEXTO SÓCIO-HISTÓRICO E A AÇÃO COLETIVA LOCAL

O Telecentro Chico Mendes fica na região Nordeste de Porto Alegre e está instalado no parque municipal Chico Mendes, no bairro que se chamava Chácara da Fumaça - hoje denominado Mário Quintana¹². Até a década de 80 a Chácara da Fumaça era considerada zona rural: área de difícil acesso, distante do centro da cidade, sem água encanada, nem energia elétrica. As poucas pessoas que viviam ali plantavam mandioca, batata-doce e criavam animais, transportando produtos de carroça para vender na Vila Jardim.

As dificuldades no campo acentuaram o êxodo rural a partir de 1983 e Porto Alegre passou a receber muitos trabalhadores que migravam do interior do estado com suas famílias, em busca de melhores condições de vida. Não havia emprego, nem moradia e nas zonas centrais da cidade aumentava o número de pessoas pobres, que erguiam barracos para morar e sobreviviam catando papel. Em 1986, pressionada pela população, a prefeitura iniciou o projeto de assentamento de cem famílias de papeleiros na Chácara da Fumaça, derrubando eucaliptos e promovendo mutirões para construir casas. No ano seguinte, foi instalada uma escola¹³ para atender às crianças que moravam no local, dentro da proposta da gestão

¹² O nome foi alterado em 1998 através de um plebiscito promovido pela prefeitura. As opções de voto eram: Paulo Freire, Chico Mendes, Chácara da Fumaça, Jardim Progresso e Mário Quintana, que foi o nome escolhido. Mesmo assim, é comum encontrar a denominação antiga como referência para moradores, na imprensa e em documentos oficiais.

¹³ Hoje denominada Escola Municipal de Ensino Fundamental Deputado Victor Issler, é a instituição onde desenvolvo minhas atividades profissionais, como professora da rede municipal de ensino.

municipal no governo Alceu Collares (1986 a 1989), que implantou os Centros Integrados de Educação Municipal (CIEMS)¹⁴.

A situação tornou-se crítica com as invasões de terra e a chegada de famílias vindas do Porto Seco e do bairro Sarandi. Como o poder municipal não conseguia atender as necessidades de toda a população que migrou para a Chácara da Fumaça, a falta de recursos e de acesso aos bens básicos para sobreviver fez com que num processo acelerado a violência substituísse a antiga tranquilidade do lugar. A partir da crise, a comunidade começou a organizar-se, formando associações. Em 1989, com o início do governo petista¹⁵ e a implementação do Orçamento Participativo - que garantia a disputa de verbas do orçamento municipal para investimentos na região, as lideranças comunitárias se organizaram para buscar melhorias e conseguiram instalar serviços públicos para atendimento básico nas áreas da saúde e educação. Novos moradores, oriundos do Beco do Carvalho e da Vila Mirim, vieram para o local nessa época, quando também tiveram início as obras de saneamento básico e asfaltamento das ruas do bairro. Até os dias atuais a chegada constante de novos moradores e a disputa pela posse e regularização de moradias são problemas característicos da região, somados à falta de oportunidades de trabalho, à violência e à ação organizada do tráfico de drogas.

Em 1992 foi inaugurado o Parque Chico Mendes¹⁶ e ao longo da década de 90 as conquistas da população no Orçamento Participativo foram concretizadas com a instalação de equipamentos para atender às necessidades da região: o posto de saúde da Chácara da Fumaça, a Escola Municipal Infantil Valneri Antunes e a Escola Municipal de Ensino Fundamental Chico Mendes, que iniciou suas atividades atendendo as crianças de forma provisória, em salas de madeira construídas dentro da área do Parque.

Em 1996 constituiu-se o Movimento pela Segurança, Cidadania e Paz – SECIPAZ, articulado por atores sociais da região Norte e Nordeste da cidade, com a proposta de um

¹⁴ Os CIEMS eram escolas com proposta metodológica de ensino–aprendizagem adequada ao sistema de turno integral, dotadas de bibliotecas, laboratórios, refeitórios, áreas de lazer e esporte.

¹⁵ O Partido dos Trabalhadores (PT) esteve à frente da prefeitura da cidade por quatro mandatos consecutivos: de 1989 até 2004.

¹⁶ O parque preserva parte da antiga paisagem de eucaliptos numa área de 24,7 hectares destinada ao lazer e à preservação ambiental, localizada entre os bairros Mário Quintana, Jardim Leopoldina e Rubem Berta. A responsabilidade pela administração do parque Chico Mendes é da Secretaria Municipal do Meio Ambiente.

trabalho voltado às questões ambientais e à educação para a paz, definindo um espaço de encontro e debate para planejar ações com a participação dos habitantes locais, buscando o melhor uso do Parque pelas comunidades adjacentes, promovendo atividades de conscientização, educação e entretenimento.

Em 1998 o SECIPAZ realizou o Projeto Parque Chico Mendes na Paz. O grupo costumava reunir-se para planejar as ações do projeto na Administração da Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SMAM), situada no interior do parque, numa parceria com a administração municipal. A partir de dados estatísticos, comprovou-se que durante a realização das ações previstas no Projeto houve diminuição da violência no Parque Chico Mendes e no seu entorno. O prédio de madeira que sediou nos primeiros tempos a Escola Chico Mendes ficou ocioso no ano 2000, quando foi entregue o prédio definitivo para funcionamento da escola, e o movimento comunitário, respaldado nas ações realizadas pelo grupo, solicitou no Fórum do Orçamento Participativo a ocupação do espaço, conquistando a disponibilização do prédio pela prefeitura. Essa conquista ampliou a atuação do SECIPAZ, que implantou novas propostas no local, como o Balcão da Cidadania - que confeccionava documentos, e um serviço de assessoria jurídica gratuita para a comunidade.

O SECIPAZ reunia atores sociais com perfis bem diferenciados: participavam tanto lideranças comunitárias de origem humilde, com índices baixos de letramento e educação formal (embora experientes na discussão e encaminhamento de demandas locais por sua atuação nos movimentos reivindicatórios e nos ciclos do Orçamento Participativo), como profissionais com formação superior nas áreas de comunicação social, educação, arquitetura e outras, que traziam a experiência e a identificação com a proposta dos projetos em implantação pela UNIPAZ¹⁷, que iniciava suas atividades em Porto Alegre. Com maior preparo para negociar parcerias, mostrando capacidade de articulação, tanto com o poder público como com a imprensa e instituições universitárias, os representantes formais do Movimento SECIPAZ destacaram-se do segundo perfil descrito, tendo o jornalista Ivan Carneiro Gomes assumido a maior parte das negociações e se tornado uma espécie de relator ou divulgador das ações do Movimento.

¹⁷ A Associação Campus UNIPAZ-SUL é uma entidade jurídica sem fins lucrativos, sediada em Porto Alegre, que desenvolve suas atividades na região sul desde julho de 1995 com o propósito principal de atuar na educação, saúde, organizações e meio ambiente através de uma nova visão de mundo que integre Ciência, Filosofia, Arte e Tradição. Foi reconhecida como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) pelo Ministério da Justiça em 25 de maio de 2001.

No ano 2000, Ivan e sua esposa Stella representaram o grupo na Feira Universal de Hannover, na Alemanha¹⁸, mostrando o trabalho que realizavam com as comunidades do entorno do Parque Chico Mendes. O jornal *Le Monde*, na França, publica matéria destacando o trabalho de organização comunitária realizado na periferia de Porto Alegre pelo grupo e seus efeitos no combate à violência. Nesta época, já havia o interesse de ampliar o trabalho incluindo ações de inclusão digital, tema que passa a ser discutido a partir das trocas de experiências realizadas pelos representantes do SECIPAZ que estiveram em Hannover. O governo do estado do Rio Grande do Sul, na época administrado pelo Partido dos Trabalhadores, iniciava a discussão para implantar telecentros, planejando uma experiência na capital¹⁹.

Ivan Carneiro Gomes, representando o SECIPAZ, iniciou as negociações a partir da proposta de uma ONG britânica - a Regency Foundation²⁰ para instalar um telecentro em Porto Alegre. A proposta passou a ser discutida junto ao executivo municipal no ano seguinte e a estrutura planejada pelos técnicos disponibilizados pela prefeitura nas discussões com o SECIPAZ tornou-se a possibilidade de uma referência para orientar a implantação de outros telecentros na cidade. A proposta de telecentro divulgada pelo SECIPAZ prevê um “esforço conjunto dos poderes públicos e da comunidade, no sentido de oferecer conhecimentos, oportunidades e caminhos que as tecnologias de ponta estão abrindo no mercado global”²¹. A identificação com o modelo de telecentros da Regency destaca-se nos nomes das atividades sugeridas pela proposta do SECIPAZ: Teleassistência, teleemprego, telemedicina, telecorreio, telecultura e alfabetização via computador (definida como uma categoria de “aulas teórico-práticas para introdução aos conhecimentos básicos de informática aberto a adolescentes, jovens e adultos. Combate ao analfabetismo, também para adultos e educação para a vida, incluindo cidadania, direitos humanos e profissionalização.”)

No início do governo Tarso Genro (2001) a prefeitura definiu um grupo de trabalho para implantar dois telecentros em Porto Alegre: um piloto no Parque Chico Mendes e outro

¹⁸ A Feira de Hannover teve como tema central “Homem, Natureza e Tecnologia”.

¹⁹ O trabalho do governo do estado resultou no ano seguinte na instalação de um Telecentro no Centro Vida Humanístico, na Zona Norte da cidade.

²⁰ A Regency Foundation implantou seu modelo de telecentros no interior de São Paulo, depois de ter saído da negociação com a prefeitura de Porto Alegre. Sua atuação e investimentos realizados podem ser localizados em www.regency.org

²¹ Ver documento anexo: Movimento pela Segurança, Cidadania e Paz – SECIPAZ – Proposta para o telecentro “Chico Mendes”.

que seria instalado na Vila Pinto, junto ao Centro de Educação Ambiental – outra experiência local que havia sido destacada na Feira de Hannover no ano anterior. A Regency acabou saindo da negociação e a prefeitura assumiu o projeto em parceria com o SECIPAZ, contando com recursos mínimos²². O telecentro foi inaugurado em julho de 2001, com equipamento²³ doado pela PROCEMPA (Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre)²⁴ e formação para os monitores²⁵ conveniada com o Comitê pela Democratização da Informática (CDI), que garantia a disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos do Laboratório de Estudos Cognitivos (LEC) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Muitas discussões foram feitas pelo Grupo de Trabalho e por representantes deste com a comunidade (SECIPAZ e lideranças comunitárias), até que se firmasse um modelo de Conselho Gestor²⁶ para administrar o telecentro, definindo suas necessidades e prioridades de ação. O Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul (SEPRORGS) firmou parceria doando recursos mensais que custeavam remuneração para os monitores e foi convidado a participar do Conselho Gestor, assim como o CDI, que logo foi absorvido como um entre os projetos da Fundação Pensamento Digital²⁷, organização não-governamental vinculada aos telecentros em Porto Alegre até os dias atuais.

²² Conforme Macadar (2002), a implantação dos primeiros telecentros parte de “uma iniciativa da Prefeitura Municipal de Porto Alegre-RS, mas que possui a participação, desde a sua concepção e negociação com parceria das entidades locais - principalmente aquelas que estiveram envolvidas nas negociações com a Regency durante o ano de 2000. Contudo, entre maio e junho de 2001 a Regency, que havia se comprometido a fornecer os recursos tecnológicos para a estruturação dos TC-POA, desistiu do projeto. Foi necessário revisar todo o projeto, principalmente no que tange aos recursos financeiros para a sua execução”.

²³ Foram instalados 12 computadores em duas salas (uma sala disponibilizando o sistema operacional da Microsoft, na outra o Linux), scanner e impressora. Posteriormente, derrubou-se uma parede e o sistema Windows foi instalado em todas as máquinas, permanecendo até os dias atuais com esta configuração.

²⁴ Empresa pública municipal, responsável pela informatização e manutenção de toda a rede informatizada na administração centralizada e na rede escolar, que já havia desenvolvido um projeto de inclusão digital denominado ‘Capilaridade’.

²⁵ Jovens responsáveis pelo atendimento ao público usuário das tecnologias num telecentro.

²⁶ O Conselho Gestor deveria planejar e monitorar as atividades do telecentro, administrar recursos humanos e materiais, além de buscar implementar ações que garantissem a sustentabilidade do telecentro, reunindo periodicamente um grupo constituído por representantes das diversas secretarias e departamentos municipais, da PROCEMPA, do SECIPAZ, CDI, SEPRORGS e lideranças comunitárias (membros de associações das comunidades do Entorno do Parque Chico Mendes).

²⁷ A Fundação Pensamento Digital tem como superintendente Marta Voelker, como diretora a professora Doutora Lea da Cruz Fagundes, que também dirige o LEC/UFRGS, e traz entre os nomes de seus Conselho Consultivo os de Rogério Santana (atual secretário de Logística e Tecnologia da Informação no Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, responsável pela implantação do Programa Telecentros em Porto Alegre em sua gestão na presidência da PROCEMPA) e de Joel dos Santos Raymundo, presidente da PROCEMPA na administração João Verle (2003-2004). Definitivamente, a presença da Fundação no Programa Telecentros traz para as negociações realizadas uma diversidade de vozes, sendo uma instituição oficial do terceiro setor que ao mesmo tempo reúne empresários, setores da universidade e representantes do poder público.

No segundo semestre de 2002, sem conseguir resolver divergências de opinião e de concepção do projeto que estava sendo implantado, o grupo que coordenava as ações do Movimento SECIPAZ se retira do telecentro. As lideranças comunitárias que haviam participado da implantação da proposta assumem o desafio e constituem a Associação Espaço Comunitário Natureza, Cidadania e Paz (NACIPAZ), formalizando novo convênio com o poder público municipal. Este grupo, muito distinto do anterior em suas características, tem pouca ou nenhuma familiaridade com as tecnologias da informação e da comunicação, ao mesmo tempo em que participa intensamente da vida comunitária, tendo seus membros inseridos em fóruns diversos: Comissão de Saúde, de Educação, Assistência Social, Movimento de Luta pela Moradia e Conselho do Orçamento Participativo.

Em 2003 a equipe da prefeitura discutiu um perfil de recursos humanos para o atendimento nos telecentros da cidade: três monitores e um assistente administrativo²⁸, que seria responsável por manter o atendimento e coordenar o trabalho dos monitores, além de atualizar um cadastro de usuários para prestar contas da frequência e principais usos das tecnologias disponibilizadas. No final daquele ano a prefeitura gerou recursos orçamentários para poder iniciar repasses mensais aos telecentros, garantindo remuneração para os monitores e agentes administrativos, conforme o perfil definido. A associação NACIPAZ passou a indicar os responsáveis pela coordenação local, enquanto iniciavam sucessivas e significativas mudanças na prefeitura²⁹. A primeira foi a alteração da responsabilidade pelo planejamento e execução das ações no Programa: a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana (SDHSU) assumiu a coordenação do Programa Telecentros, tendo a PROCEMPA como braço operacional (cuidando da rede, instalações e manutenção dos computadores nos telecentros).

²⁸ Este agente administrativo sempre foi chamado de ‘coordenador’ nos telecentros, por vezes criando problemas de referência, já que cada telecentro tinha um coordenador, que normalmente era o presidente da entidade conveniada, que presidia também o Conselho Gestor. Na verdade, eram coordenadores com níveis diferenciados de responsabilidades, mas muitas vezes foi possível perceber que os monitores não sabiam a quem se dirigir para encaminhar resoluções para os problemas do telecentro.

²⁹ É importante destacar que a mudança de maior impacto foi a troca de comando na administração municipal: o prefeito Tarso Genro, eleito para administrar a cidade no período 2001-2004, em 2002 afastou-se do cargo para concorrer ao governo estadual, tendo assumido então a prefeitura o vice-prefeito João Verle.

2.3 AÇÕES REALIZADAS PELO PROGRAMA TELECENTROS PORTO ALEGRE PARA CAPACITAÇÃO DOS MONITORES

Dos esforços realizados no período de implantação, resultam ações de capacitação sem grande impacto, seja pela falta de continuidade das ações e ausência de acompanhamento efetivo dos jovens convidados a participar das atividades de formação, ou pela constante substituição de monitores nos telecentros.

No telecentro Chico Mendes, projeto piloto do Programa, a parceria com o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) garantiu uma semana de trabalho para os monitores, focando a orientação de projetos de aprendizagem como forma de aproximação das TICs. A formação aconteceu no Laboratório de Estudos Cognitivos (LEC) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) no segundo semestre de 2001. Neste período também foi disponibilizada ao telecentro pela PROCEMPA uma formação de 20 horas, estruturada a partir do conteúdo de apostilas que apresentavam as tecnologias do ponto de vista do sistema operacional utilizado. Este foi o modelo de capacitação de monitores garantida a todos os telecentros no momento anterior à abertura das portas para a comunidade.

Houve também uma experiência de capacitação dos monitores na época do Grupo de Trabalho, definindo as bases de um programa com os professores que atuavam no Grupo ECHOS – Núcleo de Educação a Distância da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, onde se efetivou a proposta com um curso presencial de 180 horas. Participaram desta experiência 17 monitores dos cinco telecentros já instalados na cidade no primeiro semestre de 2002 (Chico Mendes, São Vicente Mártir, Beco do Adelar, Vila Pedreira e Cruzeiro). O curso foi estruturado em módulos, com o objetivo de capacitá-los na aplicação das TICs, no planejamento e execução de atividades no telecentro, assim como na utilização de métodos, ferramentas e fontes que favoreçam a sua articulação na comunidade e em rede. A abordagem metodológica investia na co-participação dos sujeitos na construção do conhecimento.

Independente dos bons resultados que tenha alcançado com o grupo, esta capacitação também não trouxe retorno significativo para os telecentros, em relação à expectativa de

contar com monitores capacitados para a função. No caso do Chico Mendes, logo após a formatura, os jovens que foram capacitados deixaram de trabalhar no telecentro. Isso nos dava a dimensão de que a capacitação dos monitores deveria ser um projeto contínuo, e podia inclusive ser realizada a distância, em total coerência com a proposta de familiarizar os monitores com a tecnologia. Para realizar uma proposta nesse sentido, seria necessário alocar recursos humanos e materiais, além de infra-estrutura e equipamentos.

A PROCEMPA continuou oferecendo aos telecentros a disponibilidade de seus técnicos para ministrarem formação no já mencionado módulo de 20 horas. Em 2003, ocorreu a contratação de monitores através do Programa Menor Aprendiz, num convênio firmado com a Delegacia Regional do Trabalho, Fundação Pensamento Digital e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul (SENAC-RS) foi apresentada como solução para o problema da capacitação. Os contratos beneficiaram dois jovens por telecentro, que foram remunerados pelo Programa, tiveram registro nas carteiras de trabalho e assumiram a responsabilidade de frequentar 480 horas de capacitação - com definição de conteúdo e metodologia a cargo da equipe pedagógica do SENAC-RS.

Pela legislação que rege o Programa Menor Aprendiz³⁰, os monitores não podiam exceder o número de horas previstas no contrato de trabalho: três horas diárias, cinco dias por semana. Mais uma vez, a capacitação garantiu a ampliação de conhecimentos para os jovens que participaram, mas isso não rendeu muito retorno para as comunidades: concluído o curso, não havia como garantir o mesmo valor de remuneração para os jovens que permaneceram até o final do Programa (houve um grande índice de reprovação nos módulos de formação do SENAC e, de acordo com os contratos, esta era uma situação que provocava o desligamento do jovem reprovado). Os outros monitores, que sustentavam o atendimento nos telecentros sem receber nenhuma capacitação, dividiam a verba das bolsas-auxílio doadas pelo Sindicato das Empresas de Informática do Rio Grande do Sul (SEPRORGS) ou trabalhavam de forma voluntária.

³⁰A Emenda Constitucional 20/1998 alterou a idade para ingresso do jovem no mundo do trabalho: a partir de 16 anos. Como aprendiz (nas condições estabelecidas pela Lei), pode trabalhar a partir dos 14 anos. Para definir o contrato do aprendiz, diz o artigo 428 da Lei 10.097/2000, que altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho: "Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação."

No término do Programa Menor Aprendiz, poucos dos jovens contratados permaneceram atuando em suas funções. No Telecentro Chico Mendes, uma monitora assumiu novamente sua função passando em seguida à condição de agente administrativa. Depois de seu afastamento, o outro jovem que havia sido contratado anteriormente pela PROCEMPA / Fundação Pensamento Digital como menor aprendiz retornou por alguns meses ao trabalho no telecentro. Em 2004, no período em que a coordenação do Programa Telecentros Porto Alegre migrou para a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana (SDHSU), a questão da remuneração foi resolvida pela prefeitura com a garantia de verba específica para remuneração mensal de três monitores e um agente administrativo para cada telecentro. A título de capacitação, foram realizados alguns encontros, em sua maioria focando a temática do software livre³¹. Estes encontros, assim como a participação dos monitores em outras atividades, foram relatados no ambiente telemático da pesquisa, concretizando nos registros um exercício de autoria, onde os sujeitos relatam e avaliam a experiência para a qual são convidados.

Para considerar a orientação teórica que sustenta a experiência vivenciada a partir da intervenção proposta pela pesquisa, preciso apresentar os autores e conceitos que permitem ajustar o foco da lente sobre o campo (ajuste que define tanto o método de coleta de dados, como a seleção dos resultados e a forma da análise). No próximo capítulo, os principais conceitos que fundamentam o trabalho são apresentados com a intenção de produzir um foco, definindo as linhas básicas para um enquadramento que orienta as ações metodológicas e tece as linhas do quadro analítico.

³¹ No telecentro Chico Mendes as máquinas estão equipadas com *software* proprietário – sistema Windows, até os dias atuais, ainda que o Programa Telecentros tivesse nesse período o uso de software livre como um dos seus princípios básicos.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para tratar de modos de produção de sentidos e autoria, convivendo com um grupo de monitores no cotidiano do telecentro comunitário Chico Mendes, em suas tentativas, tanto de inclusão³² como de singularização, é preciso entrelaçar as vozes de diversos autores e selecionar um limite de possibilidades de análise diante de um campo bastante amplo, pela riqueza da vida social no contexto escolhido.

3.1 DIÁLOGO ENTRE BAKHTIN E MELUCCI

Mikhail Bakhtin³³ e Alberto Melucci³⁴, que viveram e formularam suas produções teóricas em momentos históricos bem diferentes, são autores de conceitos que estabelecem um diálogo bastante produtivo –considerando as teorias e seu potencial de resposta às perguntas que a pesquisa formula.

³² Considerando que estes jovens precisam primeiro estar incluídos no universo das tecnologias digitais, para depois desempenhar a tarefa de facilitar a inclusão dos usuários no telecentro.

³³ Mikhail Bakhtin (1895-1975) é reconhecido como teórico russo dedicado à Filosofia da Linguagem, com produção voltada à teoria do romance e cultura popular, além de registros que se convertem em importantes contribuições nas áreas de Ciências Humanas e Comunicação Social. Seus textos se tornaram referência para muitos pesquisadores no Ocidente, principalmente na década de 90, quando as traduções já publicadas de seus manuscritos passaram a provocar instigantes debates no meio acadêmico. As publicações foram surgindo a partir dos anos 70, na medida em que os textos eram descobertos e organizados, colocando em circulação conceitos produzidos em diferentes épocas da vida de Bakhtin.

³⁴ Alberto Melucci (1943-2001), psicólogo clínico e sociólogo italiano, atuou no Laboratório de Pesquisa sobre Mudança Social do Departamento de Sociologia da Universidade de Milão, dedicando-se à pesquisa na área de movimentos sociais e identidades coletivas. Sua produção teórica nos últimos anos de vida afirma que o mundo contemporâneo necessita de uma sociologia da escuta, de um conhecimento que concebe a todos como sujeitos.

Das discussões entre Mikhail Bakhtin e seus companheiros³⁵, na década de 20 do século passado, resultam afirmações sobre o papel central que a linguagem ocupa nas relações entre os indivíduos, definindo sua vida contextualizada na experiência (e caracterizando o tipo de vínculo que estabelece o pesquisador na área das Ciências Humanas com os sujeitos de pesquisa). Nos anos 90, Melucci reuniu um grupo de pesquisadores no Laboratório de pesquisa sobre mudanças sociais (Lams) do Departamento de Sociologia da Universidade de Milão³⁶, dispostos a compreender a virada epistemológica pós-estruturalista e que formularam uma proposta de sociologia reflexiva como possibilidade metodológica para investigar o campo social, considerando a complexidade da vida contemporânea.

Bakhtin, no texto intitulado *Para uma Filosofia do Ato*³⁷, abordava a divisão presente na tradição filosófica alemã entre a realidade concreta da vida (o ‘ser como evento’, ou o sujeito imerso na experiência) e sua abstração teórica. Iniciava aí sua crítica aos sistemas abstratos de representação da realidade, incapazes de considerar que cada ser humano ocupa um lugar único, singular e insubstituível, no tempo e no espaço histórico em que se encontra em cada momento. Surge nesse texto a afirmação de que cada ato nosso é uma resposta, uma ação responsável, propondo a expressão ‘não-álibi’, para denominar esta condição ‘inescapável’ (não há como fugir de responder algo a alguém, em cada ato).

Na proposta bakhtiniana, denomina-se Arquitetônica a força estruturante responsável por formar conexões entre materiais díspares (CLARK E HOLQUIST, 1998). A Arquitetônica organiza as relações comunicativas, o plano concreto de cada ação única, a partir dos momentos básicos de sua construção, de sua mútua disposição. Estes momentos básicos constituem as relações de cada sujeito consigo mesmo, com cada outro sujeito e com o mundo, apresentados de formas diferenciadas nas traduções de autores diversos que abordam a proposta de Bakhtin nos tempos atuais. Para exemplificar as sutis diferenças, considero interessante comparar traduções encontradas nas leituras: Sobral (2005), chamando

³⁵ O Círculo de Bakhtin reunia um grupo de intensa produção teórica, opondo-se às concepções dos formalistas russos. Tive a singular oportunidade de estudar e discutir a vida e a obra de Mikhail Bakhtin com o grupo de estudos do LELIC entre 2003 e 2005, a partir de leituras dos textos que compõem a obra bakhtiniana e também dos autores contemporâneos que se dedicam à abordagem desta obra (Adail Sobral, Beth Brait, Caryl Emerson, Cristóvão Tezza, Katerina Clark / Michael Holquist, e Marília Amorim).

³⁶ O grupo reunia pesquisadores com interesses empíricos distintos, mas referências e interrogações convergentes, sob a coordenação de Alberto Melucci. Realizaram reflexões sobre o significado da mudança epistemológica no campo da pesquisa social e dedicaram-se à construção coletiva de textos, utilizando um *software* denominado *Folio*.

³⁷ Primeiro texto publicado por Bakhtin, entre 1919 e 1921, foi um dos últimos a ser resgatado nos anos 90.

a esta concepção relacional de “o sujeito situado” traduz os momentos de Bakhtin como “eu para mim, eu para o outro, o outro para mim”; na publicação de Clark e Holquist (1998), eles são apresentados como “relações entre eu-eu, entre eu-outro e entre eu-mundo”. É possível ainda encontrar a tradução da proposta bakhtiniana com referência à versão do texto publicado em inglês:³⁸

Bakhtin [...] afirma que a arquitetura concreta do mundo atual dos atos realizados tem três momentos básicos: o eu-para-mim mesmo; o outro-para-mim; o eu-para-o-outro (“basic moments: I-for-myself, the other-for-me, and I-for-the-other”). É desse modo que se constroem e refazem os valores, através de um processo incessante de integração (SANTOS, 2002, p. 316).

Penso que estes momentos básicos que configuram a relação do sujeito consigo próprio e com o mundo poderiam considerar este ‘outro’ em suas nuances diferentes no que toca à proximidade concreta. Se considerar os vínculos ‘eu-mundo’ e ‘eu-outro’, trato de situar o sujeito em perspectivas diferentes: no primeiro caso, no contexto das redes complexas mundializadas em que mergulhamos diante das inúmeras possibilidades de interação, num tempo de comunicação instantânea e virtual. Na relação ‘eu-outro’ (eu-para-o-outro e o outro-para-mim), a interação se estabelece no contexto local, próximo, ou pelo menos de forma mais direta. O outro é identificado, existe intencionalidade nos contatos, mesmo que a interação aconteça através de um ambiente mediado pela tecnologia. Este outro pode inclusive não ser singular: nas relações estabelecidas num coletivo, que pode ser a família, os amigos, colegas de escola ou, no caso desta pesquisa: temos o grupo de monitores, onde cada um é – como sujeito interagindo no coletivo – um ‘eu’ e um ‘outro’, mas faz parte de um grupo-sujeito, que representa um ‘eu’ e um ‘outro’ quando interage como coletivo com os sujeitos que se relacionam com o grupo individualmente, assim como com os outros grupos (que como sujeitos assumem o nome de ‘atores sociais’), como os usuários do telecentro, o Conselho Gestor, o NACIPAZ, os representantes do poder público municipal e os grupos da universidade que realizam trabalhos de pesquisa e extensão no local.³⁹

³⁸ É sempre bom lembrar que todos os textos disponíveis de Bakhtin, depois de recuperados dos registros manuscritos castigados pelo tempo, enfrentaram o desafio da tradução para vários idiomas a partir do russo, nem sempre encontrando palavras que se ajustem a uma tradução literal, ganhando novas versões e também novas interpretações conforme sua divulgação se expandia.

³⁹ O sujeito (indivíduo) convive com vozes diversas – num universo polifônico, de acordo com Bakhtin, onde pelo diálogo em rede pode inventar novas e possíveis relações de reflexão sobre a ação, que podem engendrar novas formas de expressividade, no nível tanto da ação quanto do discurso (AXT e MARASCHIN, 1997, p. 64).

Este sujeito que existe para si, formando sua identidade subjetiva, também existe para o outro, inserindo essa identidade no plano relacional responsável/responsivo, que lhe dá sentido. “Só me torno eu entre outros *eus*. [...] o mundo humano é um mundo de sentido, de elaboração ‘segunda’ da realidade primeira que é o mundo dado, o mundo que ‘está aí’ e no qual é lançado o sujeito ‘sem álibi’!” (SOBRAL, 2005, p. 22)

Adoto aqui a proposição de Bakhtin, que afirma não haver álibi que dispense qualquer um de vincular-se: não há como escapar, um sujeito está sempre vinculado ao seu contexto singular (que numa sociedade complexa envolve as relações nos níveis local e planetário) e responde aos enunciados alheios, assim como busca respostas através dos enunciados que produz, em toda a sua vida relacional. Cada ato humano é uma ação responsável e a produção de sentidos se dá no tecido dessa ação responsiva, que também pode expressar-se pelo silêncio.

Abrindo a possibilidade do encontro com os conceitos bakhtinianos, as afirmações de Melucci que caracterizam a redefinição epistemológica da pesquisa qualitativa no campo social merecem ser apreciadas:

As características principais da redefinição epistemológica em curso são as seguintes:

Antes de tudo, a centralidade da linguagem: tudo o que é dito, é dito para alguém em algum lugar. A linguagem ocupa um papel central no sentido que não existe conhecimento sociológico que não passe através da linguagem, e através de uma linguagem situada. Uma linguagem que é sempre culturalizada, de gênero, étnica, sempre ligada a tempos e lugares específicos.

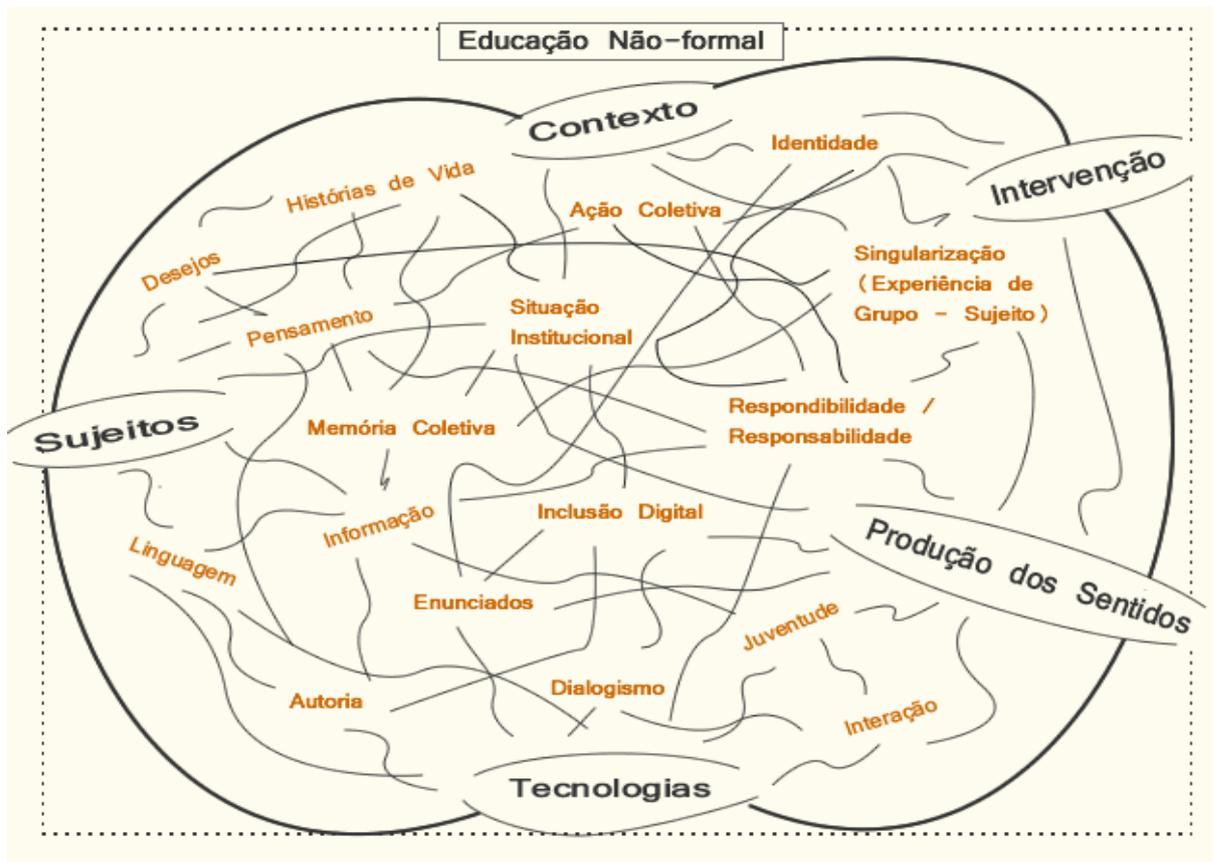
A segunda característica implica numa redefinição profunda da relação entre o observador e o campo. Poder-se-ia dizer que pela dicotomia observador / campo passa-se à conexão observador-no-campo. Tudo o que é observado na realidade social é observado por alguém, que se encontra, por sua vez, inserido em relações sociais e em relação ao campo que observa. (MELUCCI, 2005, p. 33)

As reflexões do grupo italiano no final do século estabelecem estreita conexão com os conceitos de Bakhtin (trata-se aqui do meu próprio exercício de autoria, considerando que na revisão teórica não encontrei alguém que comparasse ou reunisse as propostas destes teóricos). A terceira característica apresentada confirma esta afirmação, quando diz:

Não se trata de produzir conhecimentos absolutos, mas interpretações plausíveis. Os comportamentos nos dizem alguma coisa sobre como os autores interpretam a própria ação. A pesquisa produz interpretações que buscam dar sentido aos modos nos quais os atores buscam, por sua vez, dar sentido às ações. Trata-se de relatos de sentidos, ou, se queremos, de narrações de narrações. A narração de plausibilidade representa um ponto crítico do desafio metodológico introduzido pela pesquisa qualitativa, que hoje caracteriza, como já foi dito, a pesquisa social no seu conjunto. Trata-se de um conceito que abre questões ao invés de fechá-las e que certamente inaugura uma nova fase, talvez mais advertida, da reflexão epistemológica contemporânea. (MELUCCI, 2005, p. 33)

Para situar o recorte teórico que sustenta a concepção metodológica (desde a forma de intervenção até a comunicação dos resultados e orientação da análise), apresento uma síntese conceitual - a partir da qual se podem tecer os fios que vinculam os conceitos de Bakhtin às proposições de Melucci, considerando também a produção de alguns outros autores para complementar a fundamentação desta pesquisa:

Quadro 2



Entrelaçados na complexidade que comporta um olhar sobre o campo, no exercício da busca por novos sentidos, todos os conceitos do mapa estão presentes nas diversas fases da pesquisa, fundamentalmente na análise dos resultados. Alguns deles são centrais e merecem uma explanação mais detalhada, embora não possam ser considerados fora de sua relação no mapa conceitual. Alguns são apresentados em blocos, pela dificuldade de isolar cada conceito. Isto comprova o vínculo estreito de inter-relação que sustenta esta espécie de urdidura teórica, onde todas as ações (sejam em campo ou de natureza reflexiva) se apóiam.

3.2 DETALHANDO CONCEITOS CENTRAIS

Educação não-formal

O conceito de educação não-formal assume grande relevância nas bases teóricas dessa pesquisa, pois evidencia algumas características da ação educativa que acontece no telecentro:

Os espaços onde se desenvolvem ou se exercitam as atividades da educação não-formal são múltiplos, a saber: no bairro-associação, nas organizações que estruturam e coordenam os movimentos sociais, nas igrejas, nos sindicatos e nos partidos políticos, nas Organizações Não-Governamentais, nos espaços culturais, e nas próprias escolas, nos espaços interativos dessas com a comunidade educativa etc. Entretanto, as categorias de espaço e tempo também têm novos elementos na educação não-formal porque usualmente o tempo da aprendizagem não é fixado a priori e são respeitadas as diferenças existentes para a absorção e reelaboração dos conteúdos, implícitos ou explícitos, no processo ensino-aprendizagem. Como existe a flexibilidade no estabelecimento dos conteúdos, segundo os objetivos do grupo, a forma de operacionalizar estes conteúdos também tem diferentes dimensões em termos de sua operacionalização. Assim, o espaço também é algo criado e recriado segundo os modos de ação previstos nos objetivos maiores que dão sentido ao fato de determinado grupo social estar se reunindo. (GOHN, 1999)

Livres da formatação curricular convencionalizada pelos métodos de ensino formal, os monitores, enquanto responsáveis pelas atividades que são oferecidas aos usuários no telecentro, definem

formas de atendimento, escolhem conteúdos que serão abordados e maneiras de monitorar o processo para certificar que houve aprendizagem⁴⁰.

Dialogismo / Enunciado / Produção de Sentidos e Autoria / Responsabilidade

O **dialogismo** é a categoria utilizada por Bakhtin que afirma o caráter social da linguagem, colocando a produção de sentidos na interação entre centros de valores (sujeitos), onde a relação do indivíduo com o outro, com o que é alheio, é condição constante. A interação dos sujeitos ocorre através dos enunciados: “a experiência verbal individual do homem toma forma e evolui sob o efeito da interação contínua e permanente com os enunciados individuais do outro” (BAKHTIN, 2000, p. 313).

A palavra no universo bakhtiniano, mergulhada na complexa rede de interações que se estabelece entre a consciência de quem produz qualquer enunciado (a quem Bakhtin denomina locutor) e a do ouvinte a quem se dirige, é dupla (bivocal) desde a sua origem. Ela está vinculada ao outro, a quem se dirige, assim como à teia de relações e sentidos que constituem um centro de valor: o sujeito que enuncia.

No plano estritamente individual, a palavra *nasce* já sob a sombra de múltiplas relações; ela é, antes de tudo, uma *resposta* a uma palavra anterior, e ela se dirige a alguém, a um *centro de valor*, diante do qual ela se posiciona. Ao mesmo tempo, ela se dirige a um *objeto*, um objeto que de modo algum é uma coisa neutra. Ao contrário, esse objeto já é o ponto de encontro prévio de diferentes centros de valores, diante dos quais a palavra nascente também se posiciona valorativamente. (TEZZA, 2003, p. 237)

A palavra *só diz, só pode dizer algo, em relação*. No momento em que entramos em contato com ela, em que, *sem álibi, de algum ponto concreto no tempo e no espaço, nós dizemos, todo sentido possível é no mínimo duplo – e a natureza da nossa relação com a outra consciência, primariamente interna, que nos dá sentido,*

⁴⁰ Os usuários recebem certificado pelas oficinas que são ministradas no telecentro e cada monitor é responsável por definir se houve alcance dos objetivos traçados. Quando julgam que alguém não tem condições de receber a certificação, costumam indicar que a pessoa siga freqüentando as aulas até alcançar as condições necessárias, que não estão expressas formalmente.

permitirá, agora sim, uma classificação dos usos da linguagem, de sua tipologia, de seu lugar nas manifestações do diálogo humano.” (Ibidem, p. 210)

Os **enunciados** - unidades da comunicação verbal oral ou escrita, são o foco de análise nos resultados desta pesquisa.⁴¹ Considerando as interações provocadas pela intervenção, na perspectiva bakhtiniana: cada enunciado sempre se constrói em busca de uma reação-resposta dos outros, que não são receptores passivos, mas participantes ativos da comunicação verbal. As fronteiras do enunciado concreto são determinadas pela alternância dos sujeitos falantes: cada enunciado termina onde se inicia a fala de outro sujeito e tem seu princípio determinado pelos enunciados que o precederam. Para Bakhtin (2002), o sentido e a composição do enunciado são determinados pelo objeto do sentido e pela expressividade, que constituem a relação valorativa que o autor estabelece quando diz algo, o que sempre ocorre em relação dialógica com enunciados formulados por outros sujeitos.

Os enunciados não são indiferentes uns aos outros nem são auto-suficientes; conhecem-se uns aos outros, refletem-se mutuamente. São precisamente esses reflexos recíprocos que lhes determinam o caráter. O enunciado está repleto de ecos e lembranças de outros enunciados, aos quais está vinculado no interior de uma esfera comum da comunicação verbal.

O enunciado deve ser considerado acima de tudo como uma resposta a enunciados anteriores dentro de uma dada esfera (a palavra “resposta” é empregada aqui no sentido lato): refuta-os, confirma-os, completa-os, baseia-se neles, supõe-nos conhecidos e, de um modo ou de outro, conta com eles. Não se pode esquecer que o enunciado ocupa uma posição definida numa dada esfera da comunicação verbal relativa a um dado problema, a uma dada questão, etc. Não podemos determinar nossa posição sem correlacioná-la com outras posições. É por essa razão que o enunciado é repleto de reações-respostas a outros enunciados numa dada esfera da comunicação verbal. [...] Com muita frequência, a expressividade do nosso enunciado é determinada [...] não só pelo teor do objeto do nosso enunciado, mas também pelos enunciados do outro sobre o mesmo tema aos quais respondemos, com os quais polemizamos (BAKHTIN, 2000, p. 316-317).

O **autor** é o ‘sujeito falante’, também chamado de locutor, por Bakhtin: aquele que fala ou escreve, que manifesta uma resposta a enunciados anteriores ao mesmo tempo em que constrói novos enunciados, onde manifesta sua individualidade e sua visão de mundo. É nessa interação dialógica – na atitude responsiva ativa que um sujeito assume diante do enunciado

⁴¹ Este é um elemento que caracteriza as produções acadêmicas do grupo de pesquisadores vinculados ao LELIC: produzir sentidos a partir e através dos enunciados dos sujeitos de pesquisa, considerando as falas nas relações dialógicas que estabelecem entre si, com a teoria e com os enunciados do próprio pesquisador. Conforme Ledur (2005), pesquisadora que trabalha com a produção de sentidos na Arte contemporânea: “É importante ressaltar, nesta análise, o caráter dialógico presente no enunciado que se constitui numa relação em cadeia. [...] Nessa relação, é importante esclarecer o caráter ativo dos enunciados que vão se sucedendo em cadeia dentro de um contexto”.

de outro, que ocorre a **produção de sentidos**: o sentido está ‘entre’ os enunciados e não pode ser isolado na palavra de quem enuncia.

Partindo da definição de Bakhtin (2000), que considera o autor como alguém que ocupa uma posição no discurso: o sujeito que fala ou um locutor que quer dizer algo, e o manifesta mergulhado nos discursos da cultura e situado em seu contexto social, entendo que a possibilidade de exercício da **autoria** reside na capacidade de produzir sentidos exercendo a responsabilidade / responsabilidade ou responsabilidade⁴².

É na unidade da responsabilidade / responsabilidade, isto é, na tomada de postura em relação às demandas da vida social que o homem constrói sentidos e estabelece os vínculos de unidade entre as diversas áreas da cultura. Responder é colocar-se diante do “outro” e, ao mesmo tempo, recriar-se. É preciso ponderar também que o conceito de “responsabilidade” cunhado por Bakhtin está intimamente associado à sua concepção de “autoria”. Para o autor, toda criação é, por natureza, coletiva, uma vez que a própria vida humana é uma construção que ocorre na fronteira entre o “eu” e o “outro”. Toda criação ou toda compreensão é sempre fruto de um diálogo, sempre parte de uma relação de alteridade, de um contexto em que os “eus” são autores uns dos outros, co-autores das suas produções. (PEREIRA, 2002).

Entre pesquisador e sujeitos que interagem no campo da intervenção, há constante enunciação e produção de sentidos, num espaço relacional em que se deve considerar a ‘responsabilidade’ na experiência – única e situada, que se dá num expressivo campo de diferenças. A proposta de realizar uma pesquisa, desde a sua concepção envolve uma espécie de mergulho nas relações, iniciando o exercício constante dos momentos básicos bakhtinianos: o eu-para-mim, o eu-para-o-outro e o outro-para-mim. Não é possível prever com precisão o desenrolar dos eventos ou as respostas dos sujeitos, ao mesmo tempo em que se faz necessário optar por um caminho de busca, propondo instrumentos que organizam a construção do conhecimento.

A relação observador / observado torna-se terreno da responsabilidade, espaço de um contrato cognitivo e ético entre pesquisadores e atores. Difícil encontro porque é reconhecimento entre diversos. [...] O pesquisador não tem o monopólio dos recursos cognitivos, mas pode colocar à disposição dos atores instrumentos para desenvolverem a sua capacidade de aprender a aprender. A sua responsabilidade se

⁴² Além do termo ‘responsabilidade’ cunhado por Sobral (2005) com a intenção de designar por meio de uma só palavra tanto o aspecto responsivo como o da assunção da responsabilidade do agente pelo seu ato - como faz o termo russo *otvetstvennost*, “que une responsabilidade, o responder *pelos* próprios atos, a responsividade, o responder *a* alguém ou a alguma coisa” outros autores utilizam o termo composto ‘responsabilidade / responsabilidade’ nas versões da palavra russa nos textos de Bakhtin para o português: “A palavra russa para responsabilidade (*otvetstvennost*) indica tanto uma literal ‘capacidade de responder’, isto é, ‘responsividade’, ‘responsabilidade’, quanto um significado de maior carga ética. (EMERSON, 2003, p. 339)”.

exercita, então, na construção dos objetos de conhecimentos, mas também nas omissões, nos silêncios, nos vazios do seu operar. No reconhecimento de ambas as faces dessa responsabilidade, abre-se a possibilidade de uma ética e de uma política do trabalho de conhecimento. (MELUCCI, 2001, P. 170)

Para organizar a comunicação dos resultados da intervenção, garantindo o empenho ético do sujeito que pesquisa, caracterizado por “carregar a responsabilidade que deriva da produção de um discurso sobre o social na consciência do caráter inevitavelmente construído e posicionado por tal discurso” (MELUCCI, 2005), a narração reflexiva garante a análise de caráter dialógico. A polifonia de Bakhtin (presença de vozes que se fazem ouvir simultaneamente na teia de enunciados que compõem as relações dialógicas entre centros de valores diversos), se concretiza na forma do discurso reflexivo, que não se reduz à introspecção ou à análise do processo de construção da relação com os sujeitos no campo, mas considera as diversidades, os múltiplos pontos de vista, as diferentes interpretações dos diferentes sujeitos presentes na realidade considerada e construída pela pesquisa, através da intervenção e das interpretações plausíveis à luz da teoria. Nestes momentos diversos que ocorrem na pesquisa, entre a proposta e as ações da intervenção, até o exercício de organizar sua compreensão da realidade à luz da teoria, o pesquisador precisa exercitar a exotopia para refletir e dar expressão aos sentidos que pode construir.

O conceito de **exotopia** surge quando Bakhtin aborda a relação entre o eu e os outros⁴³, afirmando que cada sujeito só existe em diálogo com os outros, sem os quais não se poderá definir. O próprio processo de autocompreensão só pode realizar-se através da alteridade, pela percepção e aceitação dos valores do outro.

[...] aquele que pratica ato de compreensão (também no caso do pesquisador) passa a ser participante do diálogo, ainda que seja num nível específico (que depende da orientação da compreensão ou da pesquisa). [...] O importante no ato de compreensão é a exotopia do compreendente no tempo, no espaço, na cultura, a respeito do que ele quer compreender. (BAKHTIN, 2000, p. 355 e 368)

O exercício da exotopia exige um afastamento, considerando que apenas um olhar exterior é capaz de construir o sentido, de possibilitar a compreensão, a partir do diálogo com o que é outro, com o excedente de visão que pertence à alteridade. Defendendo a idéia de que, para Bakhtin, a exotopia constitui a própria condição da compreensão, Amorim (2001) afirma que para se compreender uma cultura, assim como um texto, é preciso interrogá-la com

⁴³ Tema central nos seus textos produzidos entre 1918 e 1924.

nossas questões para produzir novos sentidos. É decisivo “fazer trabalhar a diferença de lugar entre o texto estudado e o texto que estuda, incluir a obra estudada num contexto que não é o seu”.

O vínculo que construí com os sujeitos desta pesquisa, no cotidiano do Telecentro Chico Mendes, exige uma postura que considera o contexto a certa distância para interrogar os dados, resgatando para análise os enunciados que evidenciam respostas ou suscitam novas interrogações. Esta é uma posição de exotopia, que ocorre quando o pesquisador redescobre sua exterioridade em relação ao outro (AMORIM, 2001). A exotopia garante distanciamento, um olhar exterior que possibilita organizar a experiência em forma de texto, onde se faz necessário dialogar com as vozes dos sujeitos da pesquisa, com minha própria voz presente no contexto da intervenção, e ainda com as vozes de teóricos e de outros pesquisadores, cujas contribuições possam agregar sentido à compreensão. Além da exotopia que caracteriza a posição do pesquisador, ela também se estabelece na relação entre os sujeitos de pesquisa. As entrevistas, realizadas num momento posterior à interação estabelecida no ambiente telemático, também conferem caráter exotópico aos enunciados dos monitores entrevistados, que estarão avaliando uma experiência já distante em relação ao tempo e ao lugar de onde se fala.

Juventude Experiência e Identidade

Alberto Melucci, em sua abordagem sobre o lugar da experiência na cultura juvenil (referência para um olhar específico aos sujeitos dessa pesquisa, jovens que pertencem à geração que o autor chama de *filhos do desencanto*⁴⁴), traça um cenário que caracteriza o processo de construção da identidade e das possibilidades da ação coletiva na complexa sociedade contemporânea (num sistema planetário, temos a necessidade e a responsabilidade de existir como indivíduos).

⁴⁴ “Para transformar-se em natureza cultural, os herdeiros da modernidade que atravessaram o desencanto podem ter acesso ao sentido somente por intermédio de sua capacidade de criar e de metacomunicar. Perdemos a linguagem do encanto. Para sentir assombro, precisamos ter olhos limpos e mente aberta. Condição rara entre os adeptos da fé tecnológica: somos filhos de uma cultura industrial, esvaída da paixão da utopia. [...] O desencanto torna-se facilmente semelhante às terras de ninguém que circundam as periferias de nossas metrópoles: desertos áridos, mas entulhados de resíduos da civilização.” (MELUCCI, 2004, p. 174 e 175)

Na publicação brasileira do texto de Melucci intitulado “A Invenção do Presente”, os professores Nilton Fischer e Marília Sposito sintetizam a visão de sociedade que orientava suas reflexões:

[...] três traços básicos caracterizariam, para Melucci, a sociedade contemporânea: diferenciação, traduzida pela multiplicação dos âmbitos da vida e forma de estruturas específicas para responder a tarefas que anteriormente eram desenvolvidas por estruturas mais simples e homogêneas, variabilidade, percebida pelo conjunto de alterações na dimensão temporal em função da intensidade e do ritmo contínuo da mudança; e, finalmente, o excedente cultural que exprime o fato de que as possibilidades simbolicamente disponíveis à ação dos indivíduos são muito mais amplas do que sua própria capacidade de ação.

A síntese caracteriza fenômenos bastante apropriados para descrever o tempo que vivemos, numa sociedade que, a partir da globalização e das mudanças introduzidas pela circulação da informação através das novas tecnologias que surgiram nas duas últimas décadas, sofreu alterações radicais em todas as áreas. A identidade se exprime pela necessidade de reconhecermos a nós mesmos e nos sentirmos reconhecidos através das trocas feitas sob estas condições: A diferenciação, que é característica de uma sociedade complexa, a variabilidade vivenciada nas alterações temporais e no ritmo acelerado, e o excedente cultural, que oferece milhares de mensagens criando maior capacidade simbólica do que o indivíduo poderia vincular aos seus atos, incorporando-as na experiência e produzindo sentido na elaboração de respostas. A interação com as construções simbólicas faz com que tudo se torne “figura e imagem; assim, a experiência transforma-se cada vez menos num evento e cada vez mais numa construção coletiva e relacional, cada vez menos num ‘feito’ e cada vez mais num ‘fazer-se’”.(MELUCCI, 2004, p. 134).

Diante do excesso de possibilidades culturalmente disponíveis, a juventude vive a ausência do limite, o caráter reversível de escolhas e decisões e a substituição de conteúdos materiais da experiência com construções simbólicas.

A necessidade do limite impõe-se então como condição para a permanência do sentido. Sem encontro com o limite, não há experiência nem comunicação; sem a compreensão da perda e da alteridade como dimensões constitutivas do existir, não acontece ação humana nem possibilidade de relação (MELUCCI, 2004, p. 135).

Compreensão

Mikhail Bakhtin deixou um legado inestimável, sendo capaz de descrever metodologicamente as fases que constituem o ato de compreender:

Na compreensão efetiva, real e concreta [...] cada ato distinto tem uma autonomia ideal de sentido (de conteúdo) e pode ser isolado do ato empírico concreto. 1) A percepção psicofisiológica do signo físico (palavra, cor, forma espacial). 2) O reconhecimento do signo (como algo conhecido ou desconhecido); a compreensão de sua significação reproduzível (geral) na língua. 3) A compreensão de sua significação em dado contexto (contíguo ou distante). 4) A compreensão dialógica ativa (concordância-discordância); a inserção num contexto dialógico; o juízo de valor, seu grau de profundidade e de universalidade. (BAKHTIN, 2000, p. 401)

No contexto que estimula a possibilidade da ação coletiva que pode vir a manifestar-se no telecentro comunitário, determinado pela intensa atividade interativa de sujeitos imersos num projeto que os vincula a outros atores sociais (gestores, usuários, coordenação do programa, instituições parceiras), além de considerar a instabilidade na permanência de monitores trabalhando no telecentro, o modo como ocorrem os deslocamentos desses jovens na teia social em busca de trabalho, de chances de sobrevivência e oportunidades de lazer, é preciso participar do diálogo para buscar compreender o que expressam as vozes de quem fala ali, de quem enuncia, de quem exerce posição discursiva e, portanto, é autor.

Criar oportunidades para o exercício da autoria nestas comunidades pode surpreender, dando voz a quem normalmente é negado o lugar do autor. Programas de inclusão digital como o dos telecentros tem como público preferencial as populações carentes, privadas não só do acesso às redes de computadores, mas do acesso ao mundo do trabalho formal, da escolarização e do consumo de bens e serviços, assim como do universo simbólico e da cultura que caracterizam as classes economicamente privilegiadas. O geógrafo Milton Santos (2002) nos fala sobre a noção de lugar e a situação dos pobres nas grandes cidades, diante das questões da técnica e da comunicação. Ao caracterizar essas populações marginalizadas, muitas vezes chamadas de “os excluídos”, ele os apresenta como “fracos” e “lentos”, e diz que são estes os sujeitos capazes de olhar para o futuro nas grandes cidades.

Durante séculos, acreditávamos que os homens mais velozes detinham a inteligência do mundo. [...] Agora, estamos descobrindo que, nas cidades, o tempo que comanda, ou vai comandar, é o tempo dos homens lentos. [...] Quem, na cidade, tem mobilidade – e pode percorrê-la e esquadrihá-la – acaba por ver pouco, da cidade e do mundo. Sua comunhão com as imagens, freqüentemente prefabricadas, é a sua perdição. Seu conforto, que não desejam perder, vem, exatamente, do convívio com essas imagens. Os homens “lentos”, para quem tais imagens são miragens, não podem, por muito tempo, estar em fase com esse imaginário perverso e ir

descobrimo as fabulações. É assim que eles escapam ao totalitarismo da racionalidade, aventura vedada aos ricos e às classes médias. Desse modo, acusados por uma literatura sociológica repetitiva, de orientação ao presente e de incapacidade de prospectiva, são os pobres que, na cidade, mais fixamente olham para o futuro. (SANTOS, 2002, p.325)

O modo como são propostos os projetos de inclusão digital podem ser dotados de novos sentidos, se não ocorrer simplesmente uma instrumentalização da população que não tem acesso aos bens – concretos e simbólicos – das classes médias e ricas. Numa proposta dialógica, pode ser considerada a autoria, permitindo que emergam formas próprias de pensar o futuro, com as características de mobilidade, capacidade de improviso diante das dificuldades e a solidariedade que caracterizam os vínculos sociais nas classes desfavorecidas.

Para me aproximar do lugar que constitui o campo de pesquisa - o contexto cotidiano de um telecentro comunitário, onde vivem sujeitos mergulhados na própria experiência, precisei usar recursos que garantissem o diálogo constante, exercitando, ao longo do tempo de convivência, o olhar exterior (exotopia) que garante meu exercício como autora, colocando em confronto os enunciados destes sujeitos, minhas leituras e minha própria produção de sentidos na interação. A partir destas concepções, o traçado metodológico organiza um caminho possível para coletar e organizar os dados necessários à investigação. É do que trata o próximo capítulo.

4 METODOLOGIA

A relação dialógica é a base que sustenta esta proposta investigativa. As considerações acerca das formas de intervenção nesta pesquisa partem dos sentidos produzidos no encontro dos enunciados desses autores-monitores, propondo uma relação absolutamente implicada de minha parte, como pesquisadora. Uma nova dimensão dialógica, que estabeleço com sujeitos imersos em diversas redes relacionais. Sujeitos que produzem sentidos ao interagir no seu contexto de convivência cotidiana, com a realidade local assim como nas relações que passam a estabelecer à distância, a partir do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Como pesquisadora diante desse campo complexo, concordo com Maraschin (2004)⁴⁵, quando afirma que:

[...] como pesquisadores do campo das ciências humanas, nosso perguntar indaga sobre os modos de viver, de existir, de sentir, de pensar próprios de nossa ou de outras comunidades de sujeitos. O próprio fato de perguntar produz, ao mesmo tempo, tanto no observador quanto nos observados, possibilidades de auto-produção, de autoria. [...] podemos pensar a questão da autoria, não somente como produção subjetiva do pesquisador como também nos sujeitos pesquisados. E aqui o próprio método é uma intervenção, no sentido de propor a possibilidade do exercício da posição de observador, de autoria.

A fase do trabalho que corresponde ao momento de observação do contexto e coleta de dados adota a pesquisa-intervenção⁴⁶, prevendo minha ação implicada como pesquisadora, através da interação direta com o grupo pelo período de um ano, propondo questões e desafios a partir dos analisadores⁴⁷: temas que se tornam relevantes por expressarem conflitos e situações extremas (afastamentos, apropriação indevida de recursos, rompimento de acordos), por representar características específicas do grupo (necessidade de visibilidade, concepções

⁴⁵ No artigo “Pesquisar e Intervir”, publicado na revista *Psicologia & Sociedade*; 16 (1): 98-107; Número Especial 2004, Cleci Maraschin, professora e pesquisadora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, trata da pesquisa-intervenção com base na ‘Biologia do Conhecer’ de Humberto Maturana.

⁴⁶ De acordo com o conceito abordado por Marisa Lopes da Rocha: “... a pesquisa-intervenção se vincula à afirmação de uma análise micropolítica do cotidiano voltada para a desnaturalização das práticas, com o intuito de fazer emergir as dimensões positivas do cotidiano institucional, e instigar os atores sociais, atentos à experiências vividas, a refletir sobre os modelos pedagógicos e institucionais estabelecidos.” (ROCHA, 2001, p.256)

⁴⁷ “Os analisadores seriam acontecimentos no sentido daquilo que produz rupturas, que catalisa fluxos, que produz análise, que decompõe. Eles assinalam as múltiplas relações que compõem o campo tanto em seu nível de intervenção quanto em seu nível de análise.” (PASSOS, 2000, p.5)

acerca do trabalho com inclusão digital, modos de convivência e de resolução de problemas), ou ainda idéias expressas acerca do funcionamento cotidiano do telecentro – organização do grupo e atendimento.

Os analisadores surgem tanto nos encontros presenciais com o grupo de monitores no telecentro, como dos encontros síncronos e assíncronos no ambiente telemático. Os dados considerados para análise provêm dos enunciados publicados no ambiente telemático, de registros das reuniões no telecentro e de entrevistas semi-estruturadas individuais realizadas com os sujeitos de pesquisa numa etapa posterior ao período de interação.

Nomear de intervenção o método escolhido me aproxima mais uma vez das contribuições do grupo da Universidade de Milão, que afirma ao tratar do campo da pesquisa social que cada observação é, por definição, sempre uma intervenção, porque comporta a capacidade de estabelecer uma diferença, isto é, de indicar limites e modificar um campo de ação.

Para nós estudiosos das relações sociais, a observação é um tipo particular de relação social que intervém de qualquer maneira no campo e o modifica. [...] Como fundar uma relação observadora que é sempre também intervenção, mas que não se deve por isto transformar em manipulação, é hoje uma das interrogações mais importantes para a pesquisa social. Respondê-la significa quase certamente sair da herança moderna para uma noção de relação não linear, autoconcebida e capaz de autolimitação. (MELUCCI, 2005, p. 37)

O modo como se estabelece esta intervenção (a maneira como surgem as propostas de conversação, os temas abordados nos encontros presenciais e/ou no ambiente telemático e a definição dos papéis, tanto dos monitores como da pesquisadora) está intimamente ligado ao contexto e seu vínculo com a educação não-formal. Como não há uma abordagem metodológica definida para o trabalho dos monitores no telecentro, a não ser pelo apoio de material didático (apostilas) e as instruções relativas ao uso das ferramentas básicas disponíveis no sistema operacional dos computadores⁴⁸, a tarefa de pensar o cotidiano e as ações de inclusão digital (as que são propostas e as que são efetivamente realizadas) no telecentro ganha contornos muito flexíveis. Os temas surgem das falas dos monitores e as dinâmicas propostas buscam ampliar o olhar sobre o telecentro e a rede de relações locais que

⁴⁸ Refiro-me aos momentos de capacitação dos monitores para o uso das ferramentas ministrados por técnicos da PROCempa às apostilas utilizadas nesses cursos de 20 horas, posteriormente reproduzidas para serem utilizadas nos cursos oferecidos pelo telecentro à comunidade.

justificam sua existência: pessoas da comunidade que necessitam ser incluídas no mundo digital, as associações e lideranças comunitárias que sustentam, por sua vez, o convênio com o poder público, representado por uma outra rede de atores (Procempa, SDHSU e outras secretarias, fundações e departamentos) que se relacionam com o Programa Telecentros.

Não há registro escrito que possa ser consultado em relação ao trabalho realizado pelos monitores (planejamento das ações, avaliação, dificuldades no atendimento). Por isso, os relatos e as opiniões expressas pelos monitores no ambiente telemático e nos encontros, além de constituir um exercício de autoria, representam possibilidades para se compreender como de fato se organiza o cotidiano deste telecentro.⁴⁹

Os procedimentos metodológicos utilizados nos processos da educação não-formal estão pouco codificados na palavra escrita e bastante organizados ao redor da fala. A voz ou vozes, que entoam ou ecoam de seus participantes são carregadas de emoções, pensamentos, desejos etc. São falas que estiveram caladas e passaram a se expressar por algum motivo impulsionador (carência socioeconômica, direito individual ou coletivo usurpado ou negado, projeto de mudança, demanda não atendida). Ao se expressar, os atores / sujeitos dos processos de aprendizagem articulam o universo de saberes disponíveis, passados e presente, o esforço de pensar / elaborar / reelaborar sobre a realidade em que vivem. Os códigos culturais são acionados e afloram as emoções contidas na subjetividade de cada um. . (GOHN, 1999)

O instrumental de pesquisa que foi definido para a coleta de dados compreende o ambiente telemático (com ferramentas interativas formuladas para estimular e registrar tanto o diálogo, como a expressão subjetiva dos monitores) as reuniões entre pesquisadora, grupo de monitores e eventuais convidados, onde são propostos ao grupo os desafios – na forma de tarefas que envolvem a busca de respostas e posterior formulação de enunciados (com a intenção de ‘surpreender’ a produção de novos sentidos, na interação que ocorre quando o grupo dialoga sobre o cotidiano do telecentro). As entrevistas (realizadas alguns meses depois de encerradas as atividades no ambiente telemático) servem para registrar dados da trajetória individual dos monitores, além de buscar sua avaliação da experiência vivida com a pesquisa.

Sistematizar a metodologia contida nos processos de interação / aprendizagem dependerá de nossa capacidade, enquanto educadores, de entender os sujeitos pensantes/falantes no interior dos processos sociais em movimento, nas organizações etc. Para tanto é muito importante que saibamos escutar não apenas as falas, mas também os silêncios que acompanham ou interrompem aquelas falas. Ou

⁴⁹ Cada telecentro discute sua organização e o modo de atendimento à comunidade, aprovando no Conselho Gestor a proposta que será aplicada.

seja, devemos desenvolver capacidades e habilidades no campo da lingüística e buscar captar os conteúdos motivacionais, ideológicos, bem como emocionais / cognitivos. Mergulharmos no universo da cultura torna-se tarefa tão importante como entendermos o contexto socioeconômico dos grupos em estudo. (GOHN, 1999)

A partir das conversas nos encontros presenciais e da disponibilização do ambiente telemático interativo, temos instalado um campo dinâmico de recursos cognitivos. Nos registros é possível perceber que tipo de acontecimento (seja no contexto próximo, nas relações com a administração municipal ou outras) e quais os enunciados de outras pessoas do grupo são capazes de provocar intensa manifestação responsiva ou simplesmente ausência de qualquer reação.

4.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE

Considero para análise, com base na fundamentação teórica, uma seleção de enunciados registrados no ambiente telemático – fundamentalmente as falas dos monitores / autores nas interações do *Forchat*, e algumas respostas dos dois jovens que foram entrevistados. A intenção inicial de entrevistar todos os monitores que participaram da pesquisa foi frustrada em função de se ter programado a realização das entrevistas para o segundo semestre de 2005, na intenção de promover uma reflexão sobre a experiência vivida que fosse beneficiada pela exotopia. Acontece que neste período do ano seguinte a maioria dos jovens que haviam participado das atividades propostas pela pesquisa já não tinham qualquer vínculo com o telecentro e estavam na maior parte do tempo envolvidos com atividades fora da comunidade, tornando-se impossível encontrar a maioria deles. Os dois entrevistados trouxeram informações interessantes para a análise e estavam disponíveis para conversar – *Nego Andy* havia retornado à atividade como monitor no telecentro neste período e *Dé* costumava frequentar o espaço como usuário.

Para Bakhtin (2000), as fronteiras do enunciado concreto, compreendido como uma unidade da comunicação verbal, são determinadas pela alternância dos sujeitos falantes. Todo enunciado, além do objeto de seu teor, sempre responde (no sentido lato da palavra), de uma forma ou de outra, a enunciados do outro anteriores. A alternância de sujeitos falantes

acontece nos encontros presenciais, nas entrevistas e no ambiente telemático, onde tem registro privilegiado na ferramenta *Forchat*, desenvolvida pela equipe do LELIC sob supervisão da professora Margarete Axt, para promover a interação dialógica em ambientes virtuais de aprendizagem⁵⁰.

No LELIC, o grupo de pesquisadores que realiza trabalhos referenciados em Bakhtin vem desenvolvendo uma metodologia de análise, que parte de intervenções dialógicas em coletivos (grupos de sujeitos que exercitam a produção de sentidos e a autoria), para analisar os enunciados produzidos considerando suas relações (sentidos produzidos, tomadas de posição, alterações, restrições) de acordo com a teoria bakhtiniana.

Neste trabalho, são expostos recortes do diálogo construído com o grupo de monitores (tendo como convidada uma pessoa da comunidade, que já havia assumido no passado as funções de monitora e de coordenadora do telecentro) durante a intervenção. A análise busca as relações de sentido, tanto com os enunciados da teoria, como na própria interação entre os enunciados que resultam do exercício de autoria dos sujeitos da pesquisa. Ao analisar os dados, considero as reflexões de Melucci (2005) e do grupo de pesquisadores da Universidade de Milão sobre a pesquisa qualitativa, buscando apresentar os resultados num estilo de narração reflexiva.

A intenção do narrador reflexivo é aquela de participar de um universo discursivo, de fazer com que sua voz possa ser levada em consideração como ponto de partida plausível para uma reflexão dialógica sobre o social. A narração reflexiva não tem como fim chegar a uma conclusão, mas abrir um debate. Não chegar a uma classificação ou a uma síntese, mas evidenciar a multiplicidade e a polissemia da realidade. (COLOMBO, 2005, 287)

⁵⁰ “...feito para conversar, o Forchat provê que os interlocutores fiquem o tempo todo imersos no próprio texto em construção, sem dele tomar distância, na medida em que os formulários de edição de texto ficam sempre expostos e disponíveis no mesmo espaço do texto já editado; o Forchat é, no entanto, mais do que um chat, é também um fórum, na medida em que se constitui mediante uma memória, a qual se apresenta visível e evidente a todo e qualquer movimento de resgate de registros, que podem ser procurados, mas também postados quando de sua edição, tanto por ordem cronológica quanto por ordem de posição (não-linear); os registros podem ainda ser recuperados a partir do nome de cada participante-autor, podem também apresentar tratamento estatístico em termos de frequência. Finalmente, o ForChat traz de ferramentas como o quadro mural, e também do chat, a idéia de desregulamentação de tópicos hierárquicos, instaurando a simultaneidade das temáticas e horizontalidade das relações heterárquicas entre eles, desfazendo qualquer sentido de prioridade, de estabelecimento, de maior ou menor relevância no tratamento dos mesmos”. (AXT et al., 2003, p. 257)

4.2 CARACTERIZANDO O GRUPO DE MONITORES DO TELECENTRO CHICO MENDES

Do meu lugar, penso que os telecentros são potencialmente capazes de funcionar como pólos de constante emissão e recepção de informações. Se as comunidades que se apropriam das tecnologias se tornam capazes de processar adequadamente as informações, estarão selecionando o que for relevante para o seu conhecimento, ao mesmo tempo em que estarão produzindo e disseminando informação local, vivenciando a autoria e a recepção constante de conteúdos que devem ser selecionados e processados. Quem garante a realização do potencial de cada telecentro são, sem dúvida, os monitores. É deles a função de facilitar o acesso das pessoas às tecnologias, de fazer com que os computadores e as redes disponíveis sejam meios para responder às necessidades dos usuários, sem tornar o aprendizado operacional um fim em si mesmo. Ao situar a realidade para a qual dirigi minha lente, julgo necessário apresentar um perfil do grupo de monitores do Telecentro Chico Mendes, caracterizando o modo como eles se relacionam com os demais atores sociais envolvidos, e também com as metas e recursos do Programa.

Durante o ano de 2004 atuaram como monitores no Telecentro Chico Mendes dezoito jovens, com idades entre 15 e 21 anos. Sete deles trabalharam como voluntários (sem remuneração) por períodos que não ultrapassaram dois meses de atividade. Ainda que tenham sido cadastrados no ambiente telemático e participado de uma ou outra reunião, os dados registrados são pouco relevantes para serem considerados no conjunto de enunciados produzidos pelo grupo focado por esta pesquisa. Consideram-se sujeitos da pesquisa onze monitores – a partir daqui nomeados de M1 a M11⁵¹, dentre os quais é preciso fazer alguns destaques: o primeiro para o fato de uma das monitoras (M4), que havia participado do Projeto Menor Aprendiz da PROCEMPA, ter assumido a função de coordenadora (agente administrativa) do telecentro por um período de cinco meses.

⁵¹ Recebi diversas sugestões para nomear os sujeitos sem atribuir-lhes números e letras aleatórias. Pretendia resolver essa questão solicitando ao final das entrevistas que eles escolhessem um pseudônimo que eu pudesse utilizar nesse registro, mas como só foi possível realizar duas entrevistas (em função de não ter conseguido localizar os monitores no ano de 2005), opto por manter o código M_, com exceção para os entrevistados Dé (M3) e Nego Andy (M2).

A segunda questão que deve ser destacada é a posição diferenciada de outra jovem no grupo (M8), que permaneceu ao longo de nove meses no telecentro sempre atuando como ‘voluntária’, ‘auxiliar’ ou ‘ajudante’, sem assumir o atendimento aos usuários nos mesmos moldes que seus colegas. Sempre que essa situação foi questionada, ela afirmava não se sentir segura para ‘dar aulas’, preferindo continuar observando como os outros faziam para então assumir o compromisso de atender uma turma. Apesar da ressalva, considera-se sua contribuição por estar inserida no campo dialógico que constitui o grupo, participando regularmente tanto das atividades propostas como das discussões no ambiente telemático. Um terceiro aspecto a ser considerado é do segundo monitor que participou do Projeto Menor Aprendiz (M9), que retornou ao telecentro com a proposta de atuar como voluntário, depois da saída de sua colega M4 da coordenação, no mês de outubro. Mesmo tendo permanecido pouco tempo, sua participação foi bastante expressiva, bem como seu relacionamento com o grupo. Deve-se lembrar que estes jovens – M4 e M9 – estavam vinculados ao telecentro desde março de 2003 e vivenciaram um período com vínculo bastante diferenciado (com contrato formal e remuneração garantida), num momento anterior à presença do grupo atual.

Os telecentros possuem limitação de verbas para remunerar o trabalho de monitores (cujos contratos inicialmente não são regidos pela legislação trabalhista, são ocupações informais, muitas vezes com registro de trabalho voluntário). No caso do Chico Mendes, de março a dezembro de 2004 contou-se com o repasse da prefeitura, através da SDHSU, que garantia o valor mensal de R\$ 300,00 para o agente administrativo e R\$ 600,00 para remunerar individualmente três monitores (que recebiam R\$ 200,00 cada). O Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio Grande do Sul (SEPRORGS) repassava até o mês de dezembro (quando suspendeu o auxílio a todos os telecentros, numa decisão da nova diretoria do Sindicato) uma bolsa-auxílio de R\$150,00, que foi muitas vezes fracionada para remunerar mais de um monitor, assim como num dado momento o Conselho Gestor propôs descontar algum dinheiro da verba que vinha da SDHSU para os monitores, visando remunerar pessoal que fizesse a limpeza do espaço. A nova administração municipal, que assumiu em 2005, refez os convênios com os telecentros, regulando as contratações dos monitores via Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE, o que define o perfil do monitor conforme as regras do contratante.

M11												
M12												
M13												
M14												
M15												
M16												
M17												
M18												

* Neste período a monitora assumiu a função de agente administrativa, coordenando o trabalho do grupo e o respondendo pelo atendimento no telecentro.

4.3 REGULANDO O FOCO PARA CARACTERIZAR OS SUJEITOS DESTA PESQUISA

Cada singularidade traz para o grupo seu caráter único, imprimindo à experiência suas possibilidades e restrições, caracterizando os sentidos produzidos no encontro de subjetividades. Cada história de vida, com suas teias próprias de relações que constituem os sujeitos, se atualiza no encontro destas existências individuais, das quais é possível destacar algumas características num breve perfil:

M1 (fem.) – 21 anos, participa da Associação de Moradores da vila em que mora, trabalha eventualmente em outro turno como babá e também participa com muito entusiasmo de um grupo de dança com outras meninas da comunidade. Gosta de atender as crianças no telecentro (turno da manhã), tem postura conciliadora, é assídua aos encontros presenciais e costuma participar com interesse e propriedade das discussões, tanto presenciais como no ambiente telemático. Durante alguns meses planejamos formar um grupo de usuários interessados em pesquisar e produzir material sobre dança. Foram feitos acertos de horário para que o grupo de dança da Escola Victor Issler, que trabalha com folclore (flamenco e bumba-meu-boi) pudesse vir ao telecentro pesquisar sob orientação da monitora. A aposta era

trabalhar com pessoas interessadas num mesmo tema de pesquisa. Dificuldades no acerto da disponibilidade de horário acabaram inviabilizando que o grupo chegasse a trabalhar.

M2 / Nego Andy (masc.) – 15 anos, cursando o 2º ano do ensino médio no Instituto Rio Branco, dedica-se com entusiasmo a todas as propostas, sempre fazendo muitas perguntas e afirmando que quer aprender. É bastante vinculado à Igreja e à família. Mora numa área de invasão dentro do Parque Chico Mendes e num primeiro momento dizia querer formar-se em Direito, no futuro. Atuando no telecentro no turno da tarde e aos sábados pela manhã, foi o único monitor a experimentar a utilização do ambiente telemático com um grupo de usuários, que elegeram as temáticas ‘Meio Ambiente’, ‘Drogas’ e ‘Cultura’, como as centrais para abordagem em seus encontros (presenciais e *on line*). Foi entrevistado no ano de 2005, escolhendo seu apelido e autorizando a divulgação.

M3 / Dé (masc.) – 18 anos, cursando 3º ano do ensino médio no Instituto Rio Branco, gosta muito de jogos. Trabalha no telecentro à noite, com grupos de adultos. É o participante mais silencioso no ambiente telemático e também nas reuniões presenciais. Quando questionado ou chamado a participar, justificava não ter tempo, pois trabalhava como digitador em uma editora durante o dia e à noite estava ocupado com as aulas. Foi entrevistado no ano de 2005, escolhendo seu apelido e autorizando a divulgação.

M4 (fem.) – 15 anos, cursando a 8ª série no Ensino Fundamental numa escola da rede pública estadual, foi contratada como menor aprendiz pelo convênio PROCEMPA/ Fundação Pensamento Digital com o SENAC e a DRT/RS em 2003. No início da pesquisa, namorava um monitor de outro telecentro, localizado na zona sul da cidade. Tem nove irmãos, gosta muito de informática, pretendendo cursar Ciências da Computação na universidade e trabalhar como professora nessa área. Assumiu a função de coordenadora do telecentro durante alguns meses, espaço que na sua opinião “é um lugar onde a comunidade tem a oportunidade de aprender informática, e as crianças não ficam na rua fazendo besteiras ali elas acreditam nelas mesmas graças a computação e o companheirismo dos monitores e coordenadora. A informática hoje em dia é muito importante e a comunidade já sabe disso por isso procuram muito nosso Telecentro querendo se escrever para os cursos.” Revela um gosto eclético em relação a gêneros musicais: gosta de rock, pop rock, heavy metal, forró e vanerão.

M5 (fem.) – 17 anos, cursando ensino médio, pretende cursar universidade, mas ainda não definiu qual curso. Participa do grupo de dança na Associação de Moradores da vila onde mora. Nos primeiros meses de 2004 realizou um excelente trabalho com as crianças que freqüentavam o telecentro no turno da manhã, o que fez com que um dos líderes comunitários da direção da NACIPAZ a convidasse para prestar serviços como educadora numa das creches comunitárias no entorno do Parque. Diante da possibilidade de ter assinada a Carteira de Trabalho, a jovem fez sua opção deixando o trabalho no telecentro.

M6 (fem.) – 21 anos, cursando ensino médio numa escola pública da rede estadual. Seu irmão foi monitor no telecentro em outro período. Bastante calada, participava eventualmente nas reuniões presenciais e raramente no ambiente. Atendia aos usuários do telecentro no turno da manhã. Mostrou-se muito entusiasmada com a visita que fizemos à universidade.

M7 (fem.) – 15 anos, cursando Magistério em escola da rede pública estadual, pretende cursar Psicopedagogia. Muito vinculada à família e à religião, valoriza muito a oportunidade de estar participando da pesquisa. Por vezes solicita ajuda para realizar trabalhos escolares. Assídua às reuniões e com boa participação nas discussões presenciais, é tímida em suas manifestações no ambiente telemático, embora se posicione com contundência quando há discussões mais acirradas no forchat.

M8 (fem.) – 15 anos, sua participação foi sempre de coadjuvante. Passou o ano de 2004 acompanhando e observando outros monitores, sempre afirmando que ainda não se sentia segura para assumir o atendimento a um grupo. Cursando o primeiro ano do ensino médio numa escola da rede pública estadual, que se formar e ser alguém na vida, mas não manifestou em que área gostaria de prosseguir seus estudos. Nas reuniões presenciais mostrava-se atenta, mas não expressava sua opinião. No ambiente, chegou a participar de algumas discussões. Pertencer ao grupo parece ser algo importante para ela, que cumpria seus horários no telecentro no período da tarde.

M9 (masc.) – 17 anos, foi contratado como menor aprendiz e se afastou do telecentro por conflitos com a coordenadora (agente administrativa). No segundo semestre de 2004 retornou com a proposta de retomar sua função, assumindo horários no turno da noite e nas

tardas de sábado. Afirma grande proximidade com o coordenador da NACIPAZ, parecendo sentir-se protegido por isso. Costuma afirmar que escreveu sozinho o projeto encaminhado para a Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), que garantiu verba no Orçamento Participativo da Juventude, instalando bebedouros, uma impressora multifuncional e um computador novo no telecentro. Relaciona-se de forma conflituada com os outros monitores e comigo. Pretende cursar Ciência da Computação na UFRGS e está concluindo o ensino médio na Escola Estadual Rio Branco.

M10 (fem.) – 16 anos, cursa a 8ª série do Ensino Fundamental numa escola pública da rede estadual. Pretende cursar veterinária na universidade. É vaidosa e bastante solícita, colaborando e participando das reuniões presenciais com assiduidade. No ambiente telemático sua participação é tímida e cumpre seu turno de trabalho no telecentro nas tardes de segunda a sexta-feira.

M11 (fem.) – 19 anos, prepara-se para os exames supletivos e frequenta cursos aos sábados na escola profissionalizante Microlins⁵². Participa das discussões com posicionamento crítico. Pretende cursar jornalismo na universidade. No ambiente telemático costuma participar com entusiasmo, principalmente nos primeiros meses da pesquisa. Dedicou-se a estudar possibilidades para editar e publicar Blogs, auxiliando os outros monitores a montar os seus para publicar no ambiente, que ela passou a chamar de ‘o LELIC’. Integra a equipe de monitores que atende usuários no período da tarde.

⁵² A Microlins é uma rede privada de Formação Profissional, que atua no território nacional com mais de 650 franquias em operação. Afirma atender mais de 250 mil alunos, aos quais garante encaminhamento ao mercado de trabalho no término dos cursos.

4.4 O COTIDIANO DOS MONITORES NO TELECENTRO CHICO MENDES

A organização do atendimento à comunidade no Telecentro sempre foi proposta pelo coordenador e aprovada pelo Conselho Gestor, considerando a procura por inscrições nas oficinas de informática básica, a disponibilidade de monitores para responsabilizar-se por cada turno de atendimento e a faixa etária dos usuários⁵³. A grade de horários compõe-se dos atendimentos diferenciados conforme o perfil de usuário:

- Oficinas para usuários inscritos num grupo de aprendizado das ferramentas básicas (alfabetização digital), com dois encontros semanais atendidos pelo mesmo monitor.
- Acesso livre: para aqueles que já apresentam condições de utilização das tecnologias disponíveis com relativa autonomia, contando com auxílio do monitor caso necessitem. Nesse horário normalmente ocorrem o uso de correio eletrônico, pesquisas na web e conversação em sites que oferecem chats ou serviço de mensagens instantâneas, tipo *Messenger*.
- Atendimento a grupos que participam de projetos sociais coordenados pela Fundação de Assistência Social e Comunitária da prefeitura (FASC), como o Serviço de Apoio Sócio Educativo (SASE) – que atende crianças e adolescentes no turno inverso à escola, o Agente Jovem – que atende jovens em situação de vulnerabilidade social, e a Família Cidadã, programa do governo federal que oferece assistência a famílias de baixa renda.

⁵³ A distribuição dos horários conforme a faixa etária previa atender crianças e adolescentes pela manhã e à tarde (com exceção das tardes de sábado, reservadas para as lideranças comunitárias) e, no período noturno, o público adulto.

Tabela 2

Horários de atendimento dos monitores no telecentro						
	segunda-feira	terça-feira	quarta-feira⁵⁴	quinta-feira	sexta-feira	sábado
8 às 9h	M7	M1	M6	M7	M1	M2
9 às 10h	M1 / M7	M1 / M7	M1 / M7 / M6	M1 / M7	M1 / M7	M2
10 às 11h	M1 / M7	M1 / M7	M1 / M7 / M6	M1 / M7	M1 / M7	M2
11 às 12h	M1	M1	M1 / M6	M1	M1	M2
13 às 14h	M11 / M8	M11 / M8	***	M11 / M8	M11 / M8	
14 às 15h	M10 / M8	M10 / M8	***	M10 / M8	M10 / M8	M9
15 às 16h	M11 / M10 / M8	M11 / M10 / M8	***	M11 / M10 / M8	M11 / M10 / M8	M9
16 às 17h	M2 / M10 / M8	M2 / M10 / M8	***	M2 / M10 / M8	M2 / M10 / M8	
17 às 18h	M2	M2	M2	M2	M2	
18 às 19h	M2	M2	M2	M2	M2	
19 às 20 h	M3	M3	M3	M3	M3	
20 às 21h	M3	M3	M3	M3	M3	

No período da pesquisa foi proposto ao Conselho Gestor que se retomasse uma prática que já havia sido garantida anteriormente na história do Telecentro, de garantir um turno semanal sem atendimento ao público externo, constituindo um horário de encontro dos monitores, para planejar o atendimento aos usuários, avaliar em conjunto as atividades em andamento nas oficinas e tratar das dificuldades encontradas no trabalho, buscando alternativas para superá-las. Este foi o quadro de horários que se manteve estável entre os meses de março e de dezembro, com pequenas variações no atendimento dos sábados.

⁵⁴ As tardes das quartas-feiras eram reservadas para os monitores, para que pudessem dedicar-se ao planejamento de seu trabalho e também aos desafios propostos pela pesquisa, assegurando tempo de uso dos computadores para pesquisar, publicar contribuições e interagir no ambiente telemático. Neste horário também realizamos diversas reuniões. Este espaço foi negociado com o conselho gestor, para que houvesse oportunidade de uso da tecnologia pelos monitores, num momento em que não estivessem ocupados atendendo à comunidade.

4.5 PRINCIPAIS ATIVIDADES RELACIONADAS À PESQUISA QUE OCORRERAM NO TELECENTRO DURANTE O ANO DE 2004

Janeiro:

- Primeiro encontro com coordenação e usuários para apresentar o Projeto da Pesquisa.
- Aprovação da proposta de criação do Ambiente Telemático (Comunidade Virtual de Monitores) em reunião do Conselho Gestor do Telecentro.
- Apresentação da proposta de *site* com a estrutura e ferramentas disponíveis para cada grupo (monitores, gestores e usuários) e autorização para fotografar os monitores.

Fevereiro:

- Teste do ambiente dos monitores no telecentro e inauguração do *Forchat*.
- Relato do andamento das atividades em reunião do Conselho Gestor.

Março:

- Encontro de monitores de todos os telecentros de Porto Alegre no TC Vila Nova.
- Inauguração do webfolio de cada monitor com apresentação da forma como cada um desenvolve seu trabalho, tipo de usuário que atende e quais facilidades e dificuldades encontra no cotidiano do Telecentro.
- Encontro com jovem paulista que veio conversar sobre protagonismo juvenil e contar um pouco de sua história em São Paulo. Carlos foi incluído como convidado na Comunidade dos Monitores.
- Participação dos monitores na Conferência de Direitos Humanos, que gerou relatos no *Forchat*.

Abril:

- Em reunião no telecentro, monitores assistiram a um vídeo que mostra a situação dos telecentros em Porto Alegre no primeiro ano do Programa, depois tentaram identificar todos os atores sociais com quem o telecentro se relaciona. Como tarefa para publicar nos *webfolios*, ficaram as questões: Como se organiza o Conselho gestor do telecentro? Quase são as associações comunitárias organizadas na região? De acordo com os objetivos que tem o Telecentro, o que cada ator social faz ou deve fazer para que o TC realize seus objetivos?

Maio:

- No Dia do Trabalhador, houve um debate sobre o Trabalho na conjuntura internacional e nacional, reunindo deputados, vereadores e lideranças comunitárias no Parque Chico Mendes. Depois teve festa para a comunidade e os monitores entregaram certificados para o pessoal que havia concluído as oficinas realizadas nos meses de março e abril no telecentro. Foi instalado pela prefeitura um stand com acesso à Internet no meio do Parque.
- Monitores do telecentro almoçaram com o prefeito João Verle e representantes da comunidade, depois participaram de caminhada pelas vilas no entorno do Parque Chico Mendes.
- Telecentro enviou representantes para a Semana de inclusão Digital em São Paulo.

Junho:

- Monitores do telecentro foram convidados para participar do 5º Fórum Internacional de Software Livre. Não participaram por falta de verba para transporte.
- Em reunião de monitores, discutiu-se sobre o pagamento das bolsas e também sobre inclusão digital.

Julho:

- Reunião de monitores aborda a história do Telecentro Chico Mendes, definindo como desafio resgatar essa memória dos três anos de existência do Chico Mendes realizando entrevistas com ex-monitores e ex-coordenadores.

Agosto:

- Apresentação das entrevistas realizadas. Os monitores receberam o livro “Inclusão Digital: com a palavra, a sociedade” que foi lançado na Semana de Inclusão Digital. O convidado paulista da *Comunidade Monitores* tem participação expressiva no livro.

Setembro:

- Não houve reunião de monitores nesse mês. Monitores participaram da Conferência Nacional de Inclusão Digital. Período agitado em função da campanha eleitoral para a Prefeitura, com grande envolvimento da comunidade.

Outubro:

- Mudança na coordenação do telecentro. Inicia formação do primeiro grupo de usuários do telecentro, com ambiente exclusivo, utilizando ferramentas parecidas com as já utilizadas pelos monitores.

Novembro:

- Em reunião do Conselho Gestor, foi marcado um encontro para resolver a disponibilização de um ambiente para as lideranças comunitárias. Na semana seguinte, os gestores foram cadastrados e iniciaram o uso do *Forchat*.

Dezembro:

- Monitores realizaram uma ‘reunião-almoço, conversando sobre possíveis mudanças no Telecentro em função da troca na administração municipal definida pelas eleições.
- Representante da PROCEMPA participou de reunião prestando esclarecimentos às dúvidas dos monitores.
- Reunião de monitores avalia respostas aos desafios estabelecidos durante o ano e solicitam agenda para visita à universidade para conhecer o LELIC.
- Grupo de usuários coordenado pelo monitor ‘Nego Andy’ realiza passeio no Parque Chico Mendes realizando registro da observação e discutindo a situação no ambiente no *Forchat* dos usuários.
- Monitores visitaram a universidade, sendo recebidos por doutorandos do curso de Informática na Educação e no LELIC perguntando aos bolsistas tudo o que desejavam saber sobre o processo de construção e manutenção do ambiente que utilizamos no Telecentro.
- Monitores participaram da inauguração de uma Biblioteca Comunitária junto ao Telecentro, resultado um projeto de extensão da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Ufrgs, que nasceu de um curso de formação de monitores ocorrido naquela instituição.

4.6 AMBIENTE TELEMÁTICO: INSTRUMENTAL INTERATIVO PARA COLETA DE DADOS

Há um momento anterior à etapa da coleta de dados, que corresponde ao período de planejamento, onde se define a abordagem inicial para as reuniões presenciais e se organiza a seleção de ferramentas disponíveis para compor o ambiente telemático. Esta fase aconteceu no segundo semestre de 2003, envolvendo os bolsistas do LELIC⁵⁵ para montar, configurar e

⁵⁵ A dedicação dos bolsistas à criação (destacando-se o trabalho de web designer de André Lapolli), programação (Gustavo Sander e Gabriel Moser) e manutenção do ambiente (com a colaboração de Lucas Guimarães e Michelle Freimuller) ao longo de todo o trabalho desenvolvido foi imprescindível para a realização desta pesquisa..

testar uma proposta com recursos da Plataforma AVENCCA. A estrutura do ambiente foi esboçada em folhas de papel A4, simulando a tela de um monitor, e depois de aprovada em reunião com monitores e coordenação do telecentro, foi disponibilizada para os monitores em janeiro de 2004⁵⁶.

O trabalho começou com o cadastro dos monitores: além dos dados de identificação, eles redigiram perfis para sua apresentação e foram fotografados por mim, escolhendo a imagem que queriam exibir junto ao perfil. Logo foi possível acessar a página e ver a foto de cada um, com seu nome e seus dados publicados na seção *Comunidade Monitores*. A partir de então, a exploração do *Projeto LELIC* (modo como batizaram o ambiente) teve início: a Agenda passou a registrar nossos horários de encontro e outros eventos importantes para o grupo. A área de sugestão de sites começou a receber contribuições e o espaço para *linkar Blogs* do grupo foi logo ocupado por aqueles que já tinham suas publicações. Esse momento marca a adesão do grupo à proposta: apropriando-se do ambiente telemático e passando a utilizá-lo com entusiasmo, os monitores indicam que existem condições de possibilidade para a pesquisa.

Os registros que serão considerados para análise neste trabalho concentram-se nas publicações do ambiente telemático. A memória das atividades realizadas está publicada no ambiente⁵⁷, podendo ser acessada por qualquer indivíduo. As áreas que são restritas permitem leitura para quem se identifica como *Visitante* (*Comunidade, Agenda, Webfolios, Galeria de Imagens, Blogs, Biblioteca e Sugestões de Sites*). O *Forchat*, ferramenta mais utilizada do ambiente, é uma área de acesso exclusivo, permitindo contatos entre monitores, convidados e pesquisadora. As respostas às discussões realizadas nas reuniões, aos desafios, bem como os planos de atividades e outros registros individuais dos monitores estão publicadas nos seus *Webfolios*. Na *Biblioteca* foram criadas três seções, definidas em conjunto com o grupo, em função de seus interesses: *Desafios, Referências e Inclusão Digital*. Na primeira, foram registrados os desafios formulados em reuniões e trabalhados ao longo do segundo semestre de 2004. O conteúdo das outras seções foi definido com os monitores, que desejavam ter acesso a outras referências de trabalho com as TICs, além de querer saber mais sobre projetos

⁵⁶ O ambiente pode ser acessado pelo endereço <http://www.lelic.ufrgs.br/telecentros>.

⁵⁷ Ver Anexo 3, que reproduz a seção 'Encontros e Atividades' publicada no ambiente telemático.

de inclusão digital desenvolvidos em outros locais (inclusive nos outros telecentros de Porto Alegre).

As informações publicadas no ambiente são respostas dos monitores às propostas temáticas abordadas em nossas reuniões. Procurei selecionar dinâmicas utilizando recursos interativos nas reuniões com os monitores, como a identificação dos atores sociais com quem eles se relacionam construindo um mapa a partir de cartões onde eles escreviam os nomes das pessoas e instituições, ou os encontros com jovens que já foram monitores no telecentro, ou ainda que atuam em projetos em outros espaços. O conteúdo abordado foi sendo definido no processo, sempre vinculado a preocupações ou interesse despertados por acontecimentos que mobilizavam o grupo⁵⁸.

Entre os meses de fevereiro e dezembro de 2004, foram propostas ao grupo as seguintes temáticas, sempre vinculadas a uma intenção discutida com o grupo e um desafio para concretizar a publicação das informações trabalhadas no ambiente telemático:

Protagonismo Juvenil e Inclusão Digital.

Proposta: descobrir como se organizam grupos de jovens ativistas e estabelecer contatos com jovens que residem em outras cidades, refletindo sobre semelhanças e diferenças no seu contexto em relação às circunstâncias atuais do grupo de monitores do telecentro Chico Mendes.

Desafio: Visitar sites sugeridos (www.protagonismojuvenil.org.br, www.redejovem.org.br e www.iniciativajovem.org.br) lendo e explorando seu conteúdo e publicar impressões no *Forchat*; formular questões para uma conversa com um jovem ativista que atua em projetos sociais e de inclusão digital na cidade de São Paulo e posteriormente relatar encontro no *Forchat*.

⁵⁸ Alguns temas abordados foram planejados com antecedência, outros emergiram das conversas nos encontros presenciais e no *forchat*, ou ainda de eventos dos quais alguém vinculado ao grupo tenha participado (como a leitura do livro distribuído pela Telefônica na Semana de Inclusão Digital, em São Paulo, cujos exemplares foram doados por uma antiga coordenadora do telecentro, que participou como convidada da interação com os monitores (conv1)).

Contexto do Telecentro Comunitário Chico Mendes

Proposta: abordar a história do telecentro e situá-lo no presente, definindo as funções de gestores e monitores e traçando um mapa que localiza os atores sociais com quem eles se relacionam na cidade.

Desafio: pesquisar, refletir e publicar no *Webfolio*: a composição do Conselho Gestor do telecentro definida em seu Estatuto; a identificação das associações comunitárias organizadas no bairro Mário Quintana e também sugestões ou exemplos de ações que os atores sociais vinculados (ou potencialmente vinculados) ao telecentro deveriam realizar para que este possa alcançar suas metas.

Contexto dos Projetos de Inclusão Digital no Brasil

Proposta: leitura de depoimentos e apresentação de projetos de inclusão digital publicados no livro *Inclusão Digital: com a palavra, a sociedade*, distribuído pela *Telefônica* na Semana da Inclusão Digital que ocorreu no mês de maio em São Paulo.

Desafio: escrever e publicar no *webfólio* um texto selecionando duas experiências relatadas, destacar o que elas têm de interessante, identificando onde se realizam e quem é responsável pelas ações de Inclusão Digital e comentar o que estas experiências tem em comum e o que tem de diferenças comparando com o contexto do Telecentro Chico Mendes.

Memórias do Telecentro Chico Mendes I

Proposta: levantar informações sobre a memória do telecentro realizando entrevistas com monitores e coordenadores que atuaram em outras épocas.

Desafio: publicar as entrevistas realizadas no *webfolio* para que todos possam ler e então avaliar se as informações coletadas são suficientes para produzir um texto contando essa história.

Memórias do Telecentro Chico Mendes II

Proposta: produzir um texto que resulte da discussão sobre as informações coletadas sobre as memórias do telecentro.

Desafio: publicar no ambiente telemático um texto elaborado de forma colaborativa pelo grupo de monitores do Telecentro Chico Mendes, contando sua história nos três anos de existência.

Planejamento para formação de grupos de usuários

Proposta: levantar possibilidades de atendimento a usuários que possam ser planejadas com abordagem diferenciada das oficinas que o telecentro já oferece (centradas nas apostilas com conteúdos restritos às informações referentes ao sistema operacional utilizado), considerando a disponibilidade das ferramentas da Plataforma AVENCCA na ampliação do ambiente telemático para serem utilizadas por estes novos grupos.

Desafio: propor a formação de um grupo explicitando temas a serem trabalhados, faixa etária dos usuários, plano de encontros presenciais, propostas de atividades, formas de utilização do ambiente telemático e ferramentas que devem compor a *Comunidade Usuários*.

Atendimento aos usuários utilizando ambiente telemático

Proposta: organizar grupos de usuários e executar a proposta de trabalho finalizada a partir da discussão no forchat na etapa de planejamento.

Desafio: registrar comentários sobre a experiência de atendimento aos usuários utilizando recursos diferenciados e pautando os encontros por temas definidos ou acordados com o grupo.

Quem está por trás do site? Visita à universidade

Proposta: conversar com pesquisadores do Laboratório de Estudos em Linguagem, Interação e Cognição (LELIC) observando aspectos do ambiente de trabalho e pesquisa na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Desafio: escrever e publicar impressões e comentários sobre a visita realizada no *webfolio*.

Além das propostas e desafios, que buscam respostas nos enunciados dos monitores de forma explícita, há registros importantes no ambiente telemático que se referem a acontecimentos não previsíveis, provocando a emergência de outros temas, por instalarem conflitos, despedidas ou rupturas. No trabalho realizado, foi preciso conviver com a instabilidade do grupo, em função da troca constante de seus integrantes. Este é um elemento restritor, quando se tenta trabalhar na perspectiva da formação de sujeitos, num contexto em que os responsáveis pela execução de um programa de inclusão digital local (coordenadores e monitores) estão sendo constantemente substituídos.

5 ANÁLISE

5.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES À ANÁLISE

No exercício de análise que desenvolvo aqui, é preciso considerar que os registros selecionados para compor o conjunto de enunciados dos sujeitos de pesquisa são parte do contexto cotidiano dos monitores no Telecentro Chico Mendes no ano de 2004, momento em que alguns acontecimentos específicos atuam produzindo impactos significativos sobre o campo. Destaco como acontecimentos relevantes:

- O envolvimento intenso da comunidade e dos atores vinculados ao poder público municipal com o clima eleitoral - campanha pela conquista da prefeitura, onde o Partido dos Trabalhadores mantinha hegemonia durante quatro mandatos consecutivos. As atividades da campanha suspenderam as reuniões do Conselho Gestor e afastaram das atividades cotidianas no espaço do telecentro as principais lideranças comunitárias, que passaram a dedicar-se às reuniões político-partidárias e geraram muita insegurança quanto ao futuro do TC (em busca da garantia de votos, anunciava-se nos encontros com representantes da prefeitura que os telecentros provavelmente seriam fechados, caso não fosse eleito o candidato da situação).
- As tentativas de inclusão dos monitores nas atividades promovidas pela prefeitura: encontros entre monitores de todos os telecentros de Porto Alegre (aconteceram em março e agosto, planejados pela equipe da SDHSU); Conferência de Direitos Humanos (realizada no mês de março no Auditório Araújo Vianna); IV Conferência Municipal de Ciência e Tecnologia (realizada de 12 a 14 de maio na Usina do Gasômetro e Fórum de Software Livre, realizado no centro de eventos da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul no mês de junho).
- As sucessivas trocas de coordenadores responsáveis pela administração do telecentro (agentes administrativos), com destaque para a saída repentina da primeira

coordenadora que foi escolhida entre os monitores (M4), motivada por furto de valores – verba destinada à remuneração dos jovens, e de equipamento. O Conselho Gestor, em função da proximidade da data das eleições decidiu nomear nova coordenação e repor o desfalque financeiro sem registro formal do roubo, considerando a situação de estar envolvendo uma jovem sem responsabilidade civil em função da idade e também o impacto que isso causaria na comunidade.

Para considerar o processo de inclusão digital e a abertura que ele propõe em termos de possibilidades dialógicas, é preciso considerar o cotidiano do lugar onde vivem os sujeitos da pesquisa, bem como buscar conhecer as possibilidades de autoria que eles experenciam a partir do acesso à rede mundial de computadores. Bakhtin (2000) afirma que a cisão entre as diversas áreas da cultura e a vida cotidiana é capaz de empobrecer a compreensão que o homem constrói de si mesmo e do outro. Por isso, a necessidade de buscar essa unidade que é permitida pela responsabilidade, isto é, pela implicação ética do homem diante de suas atitudes.

Adoto a categoria da “**responsabilidade / responsabilidade**” para perceber as possibilidades de produção de sentidos e autoria que os monitores experenciam na interação proposta por esta pesquisa. O resultado da análise dos enunciados pode produzir novos sentidos, colaborando para que se compreenda melhor o contexto de vida destes jovens e contribuindo para que se criem alternativas metodológicas de capacitação para monitores de telecentros comunitários. É preciso valorizar não somente a transmissão de informações básicas que multipliquem o número de usuários das tecnologias, mas considerar ainda como referência os modos de responsabilidade evidenciados por este grupo nas múltiplas relações que estabelece, nas formas variadas como estes jovens respondem às vozes dos diversos atores sociais presentes no processo dialógico de um projeto de inclusão digital.

Como critério para selecionar os enunciados busco identificar a responsabilidade / responsabilidade (conforme proposta da arquitetura bakhtiniana) que pode ser lida nos enunciados que tratam especificamente das seguintes questões:

- Inclusão digital: dos monitores e da comunidade.
- Relações entre monitores, entre estes e os gestores, entre monitores e usuários e também com outros atores sociais da comunidade e da prefeitura (SDHSU e Procempa). Relação dos monitores com a universidade.
- Juventude e identidade: desejo de visibilidade, busca de formação profissional e interesse / necessidade de acesso ao emprego; marcas de identidade e sentidos que brotam neste contexto de singularização.

As respostas num contexto dialógico indicam possibilidades de tentar surpreender a produção do sentido, que em realidade não está naquilo que enuncia um ou outro sujeito, no seu exercício de autoria, já que se faz entre um enunciado e outro, na interação. De acordo com Melucci (2004): “O sentido não nos pertence, ele surge no encontro, mas só nós podemos reproduzi-lo. A relação que possibilita a autoria é a que se efetiva no encontro com a alteridade. O cotidiano é o espaço da presença e da perda, e nessa viagem os outros são simultaneamente os nossos guias e as nossas miragens”.

5.1.1 Capacitação de sujeitos para promover a inclusão digital

As propostas até hoje formuladas com o objetivo de qualificar a atuação de monitores nos telecentros comunitários de Porto Alegre afirmam a necessidade de capacitá-los para lidar com o ferramental tecnológico numa primeira instância, para depois então exercitar a possibilidade de selecionar e produzir informações, visando construir um tipo de conhecimento que lhes permita atuar sobre a realidade próxima – incluindo pessoas da comunidade no mundo digital pela repetição e multiplicação das informações recebidas.

Na época em que o projeto do Telecentro Chico Mendes estava sendo discutido, em Porto Alegre, em maio de 2001, acontecia em Brasília o I Seminário de Inclusão Digital, organizado pelo Governo Federal. Resultou desse evento, que reuniu 500 participantes e mais de 100 especialistas, um documento elaborado para referenciar a discussão e implantação de ações de Inclusão Digital no País. Como uma das afirmações centrais está a definição de Inclusão Digital: um direito de todo cidadão brasileiro de ter acesso aos equipamentos, linguagens e redes das Tecnologias de Comunicação e Informação.

O documento ressalta que as ações de Inclusão Digital só têm sentido se envolverem a comunidade. Não apenas como objetos da ação, mas como sujeitos, inclusive na definição de equipamentos, *softwares* básicos e na identificação e criação de aplicativos que mais atendam a suas necessidades específicas. Estas ações devem respeitar as condições concretas onde estão sendo implantadas e estimular fortemente a produção de conteúdos próprios, pelas comunidades (ASSUMPÇÃO, 2001, pg 35).

Teoricamente, a proposta que resulta do encontro em Brasília parece aproximar-se do dialogismo de Bakhtin, onde “diálogo significa comunicação entre diferenças simultâneas” (Clark e Holquist, 1998), quando pretende estimular a produção de conteúdos próprios a partir da inclusão das comunidades no mundo digital.

O I Seminário de Inclusão Digital discutiu, entre outras questões, a capacitação das comunidades e a formação de monitores e multiplicadores, concluindo que cada comunidade deve tornar-se apta a conhecer sua realidade e identificar os caminhos para seu desenvolvimento e que a inclusão social deve ser o foco dos Agentes de Inclusão Digital (monitores). De acordo com Assumpção (2001), o documento aprovado pelos participantes do evento afirma que **os monitores devem ser escolhidos entre pessoas que tenham interesse e capacidade de articulação no seu contexto social, que sejam capazes de atuar na dimensão tecnológica e na ação comunitária e a escolha destes indivíduos deve envolver a comunidade**. Sua atuação tem como objetivo auxiliar o processo de produção de informação e construção do conhecimento por parte da comunidade, promovendo a autonomia das comunidades nas quais ele se insere por meio de metodologias participativas e interativas (p 39).

5.1.2 Seleção dos monitores no Telecentro Chico Mendes

As diretrizes publicadas são bastante similares às adotadas pelo Conselho Gestor do Telecentro Chico Mendes para definir o perfil dos monitores e a atuação que eles deveriam ter no atendimento à comunidade. Na vida real, entretanto, a seleção dos monitores raramente segue os critérios de escolha formalizados. A entrevista realizada com *Dé* revela um tipo de escolha bastante comum, tendo por critério a avaliação subjetiva que garante a indicação do monitor por um membro do Conselho Gestor (normalmente o coordenador). Nesse caso, o convite parte da simples constatação de que o jovem “sabe mexer” no computador que tem em casa (o que já fazia dele um ‘incluído’ no mundo digital):

Como é que tu te tornaste monitor do telecentro?

O C.M.⁵⁹, que era coordenador ou alguma coisa aqui, ele fez o muro lá de casa. Aí eu tinha computador, tenho computador e jogava bastante. Aí ele viu que eu mexia, aí ele: ó meu, eu sou coordenador lá do telecentro, não quer ir lá ver se tu vai... Aí eu vim aqui e fiquei. (Entrevista *Dé*, p.5)

Nas respostas deste jovem monitor, também é possível perceber que o vínculo com a proposta de inclusão digital da comunidade não tem compatibilidade com as diretrizes do Programa:

Eu tenho computador em casa. Honestamente, assim, eu só jogava. Aí a gente começou a dar aula aqui e eu fiquei enjoado de videogame e computador. Aí eu parei. É muito raro eu mexer em computador agora. Só pra ver e-mail. [...] como eu moro mais pra lá, meus amigos são mais de lá. (Entrevista *Dé*, p.6)

A diferença de visão em relação ao trabalho como monitor no telecentro e à proximidade e identificação com os usuários atendidos pode ser lida na fala de *Nego Andy*:

⁵⁹ C.M. reside na comunidade, trabalha como pedreiro e nesta época também fazia curso técnico em radiologia; foi o primeiro presidente da NACIPAZ e por um período (no ano de 2004) assumiu a coordenação do telecentro Chico Mendes.

Tem respeito das pessoas aqui pelo teu trabalho?

Sim, é. O meu horário eu considero o horário mais procurado. Por adultos, por crianças, por adolescentes. As crianças não podem, sabe, e elas vêm aqui e ficam aí... o horário delas é até as seis horas, elas gostam muito. Eu acho isso muito legal, porque eu gosto de trabalhar com a comunidade. Eu conheço a carência da comunidade, né. Como também sou daqui próximo, moro nos fundos do telecentro... daí eu sei como é que é a necessidade. Eu gosto de trabalhar com eles, gosto dessa função toda aí. (Entrevista *Nego Andy*, p. 3)

5.1.3 Qual Conhecimento? Qual Metodologia?

O tipo de conhecimento que deveria ser buscado a partir das tais metodologias participativas e interativas que deveriam ser utilizadas para a inclusão digital, considerando o que propõe o documento e as discussões que ocorreram durante a formatação do Programa Telecentros em Porto Alegre, seria o que conceitualmente se chama “conhecimento pertinente”. Conforme propõe Morin (2001), “para quem assumir os princípios de conhecimento pertinente requer que se entenda a necessidade de ensinar métodos que permitam apreender relações mútuas e influências recíprocas entre as partes e o todo num mundo complexo”.

O conhecimento pertinente deve enfrentar a complexidade. *Complexus* significa o que foi tecido junto; de fato, há complexidade quando elementos diferentes são inseparáveis constitutivos do todo (como o econômico, o político, o sociológico, o psicológico, o afetivo, o mitológico), e há um tecido interdependente, interativo e inter-retroativo entre o objeto de conhecimento e seu contexto, as partes e o todo, o todo e as partes, as partes entre si. Por isso, a complexidade é a união entre a unidade e a multiplicidade. Os desenvolvimentos próprios a nossa era planetária nos confrontam cada vez mais e de maneira cada vez mais inelutável com os desafios da complexidade⁶⁰ (MORIN, 2001, p.38).

Há vozes contraditórias, entretanto, que são percebidas no discurso dos representantes da prefeitura, que afirmam a necessidade de ‘homogeneizar’ ou ‘padronizar’ conhecimentos elementares para que posteriormente possa haver produção de informação local. É como se no

⁶⁰ O conhecimento pertinente é um dos ‘Sete saberes necessários à Educação do Futuro’ propostos por Morin. Os outros são: reconhecer as cegueiras do conhecimento, seus erros e ilusões; condição humana; identidade planetária; enfrentar incertezas; compreender e ética do gênero humano.

processo de alfabetização digital não fosse possível produzir informação, mas apenas aprender o manejo dos programas operacionais:

A capacitação de acordo com a prefeitura envolve cursos básicos de informática como editores de textos, planilhas e navegação na Internet. Somente após a homogeneização de conhecimentos elementares é que se torna possível o desenvolvimento de conteúdos que atendam os conhecimentos comunitários e individuais (FREITAS, 2004, p. 54).

A contradição aqui se manifesta na preocupação pela geração de conteúdos e controle da informação. Todas as diretrizes dos projetos de inclusão digital que orientam o modelo do Telecentro Chico Mendes afirmam que a comunidade deve responsabilizar-se pelo telecentro, participando do Conselho Gestor, buscando meios de atingir a auto-sustentabilidade e estimulando a autonomia dos cidadãos que se vinculam às ações deste Programa, seja como gestores, monitores ou usuários. Admite-se, no entanto, que a autoria pode ser privilégio dos governantes, de acordo com os interesses políticos ideológicos.

O desenvolvimento de conteúdos pode tornar-se motivo de controvérsia dependendo do perfil político e ideológico dos formuladores de políticas de inclusão digital. A resposta acerca da questão de quem formula os conteúdos, governo ou a própria comunidade, exemplifica um pouco da complexidade dos processos de capacitação além do nível elementar.

Tudo indica no projeto Telecentros Porto Alegre, que a capacitação da comunidade no sentido de homogeneizar conhecimentos elementares e evoluir para um uso multifacetado a partir de ferramentas digitais construídas localmente, é um processo de médio/longo prazo. Várias ações de educação digital deverão ser levadas a cabo pela prefeitura e parceiros do projeto, para que os próprios cidadãos possam dispor com autonomia dos recursos eletrônicos para uma utilização com sentido social. (Idem, 2004, p. 54)

Trago tais reflexões para contar com algum enunciado dito por alguém que represente o poder público⁶¹. Apesar da aprovação da proposta de pesquisa com monitores dos telecentros⁶² e da adesão formal da Coordenação do Programa Telecentros a este projeto, em reunião realizada na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana no mês

⁶¹ Ilton Freitas, autor do texto citado, foi coordenador do Projeto Telecentros, representando a PROCEMPA na gestão do prefeito Tarso Genro – responsável pela coordenação do Grupo de Trabalho da prefeitura na época da implantação do Telecentro Chico Mendes. Mais tarde, no governo João Verle, tornou-se responsável na Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana por tudo o que se referia aos monitores nos telecentros: seleção, capacitação, remuneração e orientação aos gestores.

⁶² Ver documento anexo, datado de julho de 2003.

de fevereiro de 2004, a participação efetiva da equipe não se concretizou posteriormente, não tendo ocorrido sequer o cadastro previsto no ambiente telemático do pessoal que atuava na PROCEMPA e SDHSU. Assim, ficaram sem respostas os registros no *Forchat*, que certamente poderiam gerar muitos novos sentidos na relação entre monitores e assessores da Prefeitura Municipal.

Freitas não especifica que tipo de ação de educação digital poderia garantir a autonomia dos cidadãos beneficiados pela instalação do telecentro, a partir do domínio básico das tecnologias. Ao mesmo tempo, se antes falava em produção de conteúdos, aqui fala de ‘ferramentas digitais construídas localmente’, talvez pensando no uso de programas livres (com o código-fonte aberto) que permitem aos usuários programar ferramentas.

Sem traçar diretrizes concretas de formação, incluindo possibilidades de exercício efetivo de autoria pelos usuários, parece difícil, mesmo a médio/longo prazo, que se chegue a uma situação de produção autônoma de conteúdos ou de ferramentas num telecentro. Na experiência desta pesquisa, o ambiente telemático disponibilizou áreas com ferramentas interativas para gestores e para usuários. Seus enunciados não serão analisados aqui por não representarem o foco previamente delimitado. É preciso registrar, porém, que a adesão foi entusiasmada, tanto dos líderes comunitários como dos jovens usuários que aderiram à proposta de *Nego Andy* para discutir temas previamente escolhidos utilizando o *Forchat*. Testar ambientes interativos, que estimulem a formação de comunidades virtuais reunindo sujeitos vinculados ao Programa Telecentros revelou-se uma metodologia eficaz para proporcionar a expressão e o exercício da autoria. Este é um dos resultados do uso do ambiente construído com os recursos da Plataforma AVENCCA, que merece registro.

5.2 COM A PALAVRA, OS SUJEITOS DA PESQUISA

Ética, ato, atividade, ação, avaliação, responsabilidade e participatividade constituem [...], em Bakhtin, bases de uma proposta filosófico-cultural mais ampla, [...] que reconhece a total imersão do filósofo e de seu objeto na vida concreta, no agir situado, não indiferente, ali onde não há alibi na existência” (SOBRAL, 2005, p. 33).

Os enunciados dos monitores do Telecentro Chico Mendes foram agrupados em eixos dialógicos (conjunto de falas, considerando as relações de sentido que surgem na alternância dos autores / locutores) e tratados de acordo com os analisadores que se destacaram do extenso material que constitui a base de dados da pesquisa. Para que não haja repetição na abordagem conceitual, considerando o entrelaçamento dos temas que compõem os analisadores e o fato de que sempre há produção de sentidos e responsabilidade atravessando a interação dialógica (conforme conteúdo tratado na Fundamentação Teórica)⁶³, apresento a seguir os eixos dialógicos com os comentários que são pertinentes a cada analisador. No final da apresentação, são tecidas algumas considerações que buscam sintetizar os sentidos produzidos pela análise.

Quadro 3

Analisadores
Desejo de Visibilidade
Concepção de Inclusão Digital
Protagonismo Juvenil
Memória e vínculos sociais do telecentro
Acesso ao emprego formal
Encontros com monitores de outros telecentros
Conflitos na agenda com a Prefeitura

⁶³ As contribuições teóricas de Bakhtin e de Melucci orientam o trabalho de pesquisa tanto no campo conceitual como metodológico, respondendo às questões complexas que encontramos no campo social.. No grupo de pesquisa do LELIC, em função do trabalho com orientação bakhtiniana, as apresentações tem privilegiado a reunião dos dados coletados e dos pressupostos teóricos - um bom exemplo é a dissertação de Ledur (2005) - para evitar a exaustiva repetição dos conceitos.

Comunidade questiona disponibilidade para atendimento
Afastamento de coordenadora em função de desvio de recursos
Relação dos monitores com usuários no telecentro
Proposta de utilização do ambiente telemático com usuários do telecentro
Pertencimento e ação coletiva
Desejo de chegar à Universidade
Entrevistas

Desejo de Visibilidade

A ‘Comunidade Monitores’, no ambiente telemático da Plataforma AVENCCA exhibe fotos, nomes e um perfil de cada monitor. O desejo de visibilidade do grupo encontrou neste formato de apresentação respostas satisfatórias: o ambiente foi mostrado pelos monitores aos usuários do telecentro nos diversos horários de atendimento e o endereço da site foi amplamente divulgado na rede de relações dos sujeitos envolvidos (monitores de outros telecentros, usuários, comunidade em geral). Em função da demanda para que outras pessoas pudessem navegar pela área restrita do *site*, criamos no LELIC a possibilidade de acesso a visitantes, que permite ler todo o conteúdo (com exceção das mensagens do *Forchat*) sem, no entanto, permitir a publicação de informações.

Os *webfolios*, que publicam a produção individual dos monitores, garantindo mais um espaço de registro de autoria, também compõem esta espécie de vitrine, onde todos podem ser vistos / lidos, tanto no seu contexto próximo como por pessoas distantes. A galeria de imagens, bem como as áreas para publicação de textos em formatos diversificados (*blogs*, *webfolios*, sugestões de *sites* e agenda) foram utilizadas com entusiasmo pelos monitores, que aderiram às oportunidades oferecidas como possibilidades de exercício da autoria no ambiente telemático. Os comentários dos monitores no *Forchat* revelam o entusiasmo na adesão à proposta de utilizar um ambiente que lhes proporciona visibilidade. *MII* nos fala do reconhecimento das possibilidades de inclusão que ela percebe no ambiente, além de afirmar seu desejo de visibilidade, próprio da condição juvenil dos sujeitos desta pesquisa.

M11 19/03/2004 16:43:12

oi !eu gostaria de relatar um pouquinho sobre o trabalho do webfólio, eu achei muito interessante e legal, porque eu pude falar um pouco do meu trabalho aqui no telecentro.

M11 19/03/2004 16:47:39

Eu também gostaria de relatar o que eu penso sobre o projeto do lelic.

Eu estou adorando esse projeto ele é muito importante para os monitores porque pela primeira vez os monitores estão podendo ter acesso a uma pagina somente deles, com o seu trabalho ,suas características, suas fotos e seus comentarios. Claudinha você e o pessoal ai da ufrgs estão de parabéns pelo grande trabalho.

abraços M11

M11 30/04/2004 18:34:14

Oi Claudinha eu quero uma foto hem!!!! Tira foto minha entregando o certificado para os meus alunos e manda para o lelic tá! Até amanhã na festa vamos estar entregando os certificados às 16:00 horas em ponto!! Beijinhos M11!!

De acordo com Melucci (2004), na dimensão da identificação, nós dizemos aos outros quem somos, buscando o reconhecimento, ao mesmo tempo em que nos distinguimos dos outros, afirmando nossa diferença. Através do exercício enunciativo no *Forchat*, cada monitor expressa sua construção identitária, singularizando-se, ao mesmo tempo em que ao interagir, produz concordâncias e discordâncias, construindo também nessa interação uma identidade para o grupo.

Nossa identidade, em sua concretude cotidiana, é dada pela capacidade de manter a união entre este conjunto de relações: a forma como nos reconhecemos e afirmamos nossa diversidade, como interiorizamos o reconhecimento por parte dos outros e a definição que eles formulam sobre nossa diferença. Esse sistema nunca é um dado definitivo, mas um processo trabalhoso de recomposição da unidade e do equilíbrio, processo que se altera conforme as modificações dos elementos internos e externos do campo. (MELUCCI, 2004, p. 50)

Concepção de Inclusão Digital

No *Forchat* também há enunciados que conceituam a inclusão digital formalizando respostas ao conceito proposto nas diretrizes de implantação do telecentro (que abordava as TICs tanto como garantia de acesso para todos, como capaz de promover a inclusão entre

sujeitos-autores, com autonomia para produzir conteúdos e dotá-los de sentido. Os ‘dizeres’ da convidada (*conv1*) e da monitora (*M7*) constituem o registro da produção de sentidos, na relação dialógica estabelecida pelos monitores com outros sujeitos e também com outros discursos no cotidiano do telecentro Chico Mendes.

Conv 1 29/05/2004 14:41:41

(...) Inclusão digital não se restringe só a máquina, amplia-se quando abrigamos e estamos dispostos a aceitar, discutir conscientemente assuntos e valores que cada um de nós possui. beijão galera.

M7 18/06/2004 11:07:31

inclusão digital é a oportunidade de todos entrarem em contato com o mundo através do computador. **M7**.

Além de formular seu jeito de expressar o conceito de inclusão digital, os monitores registram a experiência da inclusão, nos momentos em que acessam o ambiente telemático de outros espaços da cidade, para relatar o que vivenciam:

M1 12/05/2004 12:01:22

Claudinha vc nem sabe da onde escrevi esta mensagem do telecentro do mercado publico. É muito legal os computadores todos tem linux, é bem interessante, mas o engraçado e que só tem um monitor trabalhando aqui.

Nego Andy 14/05/2004 15:51:36

Boa tarde, eu estou na IV conferência de ciência e tecnologia, foi colocado durante o debate, como foi a conferência em Vitória. Também foi falado sobre os fundos que estão proporcionando para o software na nossa cidade.

Protagonismo Juvenil

A proposta feita aos monitores para iniciar nossa interação no ambiente telemático foi de conhecer e discutir o conteúdo e a dinâmica de alguns *sites*, onde outros jovens registram suas experiências em projetos que promovem a inclusão social e digital. O contato com comunidades organizadas, que exercitam o protagonismo juvenil, foi estimulado pelo desafio feito aos monitores na primeira reunião presencial:

claudinhars 04/02/2004 23:43:19

Olá para vcs!!! Fico muito feliz de estarmos iniciando essa interação, inaugurando esta comunidade virtual. Espero que vcs possam dar uma olhadinha nos sites que combinamos - só pra lembrar: www.protagonismojuvenil.org.br, www.redejovem.org.br e www.iniciativajovem.org.br. Conforme combinamos, até quarta que vem todos podem passar por aqui e deixar suas impressões sobre o que viu nestes endereços.

Observei que vários monitores cadastraram-se nos *sites* e passaram a receber boletins com notícias sobre o trabalho de jovens em outros locais do país, porém mostravam-se inibidos ao serem encorajados a dizer o que pensavam destas experiências. Logo os comentários passaram a acontecer verbalmente em nossos encontros, havendo certa resistência para o registro escrito no *Forchat*. As respostas demoraram mais de um mês para serem postadas:

M1 16/03/2004 11:41:18

claudinha eu entre no rede jovem e achei muito legal tem bastante jovens legais.

Nego Andy 18/03/2004 : 18:38:38

Olha eu denovo, mas queria falar-lhes que achei organizado o trabalho do protagonismo juvenil (www.protagonismojuvenil.com.br). Também digo que nós devemos continuar trabalhando sobre o *lelic* para que todos possam conhecer o trabalho que estamos fazendo, pois sei que somos capazes de termos uma excelente organização, que será bem aplaudido. Outra hora irei falar mais sobre o protagonismo juvenil, e quero dizer a todos que toda a vontade que tivermos nos levará ao sucesso, e todos que diziam o *tczinho* irá nos amar.

Nego Andy, além de comentar sobre as informações que encontrou no *site*, traz o tema para a realidade local. Quando diz '*todos que diziam tczinho*' refere-se a quem possa considerar o trabalho no telecentro como algo diminuto, com pouco valor, apostando que estas pessoas poderão reconhecer e aplaudir o trabalho dos monitores no futuro se houver vontade e organização para atingir o sucesso. Aqui é possível perceber a produção de novos sentidos, evidenciada pela tomada de posição do autor, que relaciona o conteúdo do *site* às possibilidades de sucesso dos monitores, a partir do trabalho proposto pela pesquisa (*o lelic*). Autoria e produção de sentidos, nesse caso, vinculam-se tanto à dimensão inter-discursiva (dimensão dialógica entre enunciados publicados no *site* sobre protagonismo juvenil e a enunciação dos monitores do telecentro Chico Mendes nas diversas áreas do *site* produzido pelo *Lelic*), como à dimensão intersubjetiva, que produz os discursos considerados na fala de *Nego Andy*: jovens que vivem em outros lugares, que vivenciam experiências diferenciadas, revelam formas de interação no movimento do protagonismo juvenil, através do diálogo entre

sujeitos – autores, cujos enunciados, vinculados ao contexto do movimento, estão registrados nos *sites* indicados para leitura. Da mesma forma, tudo o que foi produzido pelo grupo de monitores no telecentro, tendo sido publicado ou expresso verbalmente nos encontros, assume um caráter próprio de interação a partir da disponibilidade das ferramentas no ambiente telemático: o grupo passa a existir no mundo das redes virtuais, assim como os outros grupos de jovens que têm um lugar na Internet, apresentando seus propósitos, valores e projetos.

Memória e vínculos sociais do telecentro

A mobilização dos monitores para buscar respostas a perguntas que formulamos a partir de um encontro que tratava da história do Telecentro Chico Mendes, aliada ao desafio de organizar um quadro que estampasse as relações do telecentro com outros atores sociais (na comunidade e na cidade), motivou novos exercícios de diálogo intenso: entre os jovens monitores e deles com o pessoal que compunha o Conselho Gestor, com as lideranças comunitárias e ainda com as pessoas que trabalharam no telecentro no passado. O próximo conjunto de enunciados registra o vínculo dos monitores aos desafios propostos no encontro. O primeiro, de autoria de **M11**, conta da mobilização espontânea na busca de informações com as lideranças comunitárias, para identificar os atores sociais (associações comunitárias) que se relacionam com o telecentro. Os três enunciados seguintes mostram o entusiasmo diante do desafio de resgatar a memória do Telecentro Chico Mendes, através de entrevistas.

M11 07/04/2004 16:15:57

eu já estou comendo a produzir o meu texto no webfólio , eu estou procurando informações com a M.I.⁶⁴ , e inclusive eu falei para ela sobre as perguntas das associações e hoje vai ter uma reunião com ela e todos os monitores para esclarecermos as duvidas. Beijinhos **M11!!**

Nego Andy 15/07/2004 18:09:47

Olá pessoal, a conversa que nós tivemos com a claudinha foi super. Não esqueçam de enviar para ela as perguntas para entrevistarmos pessoas que trabalharam no telecentro.

M1 29/07/2004 09:32:12

Oi claudinha já peguei as perguntas e já darei andamento para as pesquisas, estou super impolgada para este desafio. Em breve já estara minha pesquisa no webfólio. Um big beijo!!!

⁶⁴ M.I. foi a coordenadora (agente administrativa) do telecentro até maio de 2004 e continuou fazendo parte do Conselho gestor depois de passar o cargo para M4.

Acesso ao emprego formal

O acesso ao mundo do emprego é central no projeto de vida dos jovens que ainda sonham com o futuro, na periferia das grandes cidades – e este problema da falta de possibilidade de trabalho para a juventude transforma-se numa questão de ordem global. No bairro Mário Quintana, em Porto Alegre, o telecentro trouxe a expectativa de incrementar as possibilidades de acesso ao trabalho formal, já que saber utilizar recursos da informática é praticamente indispensável, nos dias de hoje. A busca pela inscrição nas oficinas de informática básica, pelas quais o telecentro oferece certificado aos usuários que demonstram domínio sobre os conteúdos operacionais previstos nas apostilas ao longo de uma série de encontros, já representa um indício de que esta crença – do acesso ao emprego garantido pela qualificação no uso da tecnologia – está presente entre os usuários que frequentam o local.

Para os monitores, desde os primeiros tempos, a expectativa que circula é de que trabalhar no telecentro pode garantir oportunidades de trabalho pelos seguintes caminhos: na prefeitura (estágio remunerado nas secretarias, departamentos ou na PROCEMPA), em empresas de qualquer área, que tenham banco de currículos disponível na Internet ou que selecionem pessoas com o perfil de conhecimento básico para lidar com terminais de informação. Na vida real, raras vezes essas expectativas se concretizaram. Lembro de ver jovens deixando o telecentro para trabalhar como auxiliar de serviços gerais ou na indústria do calçado, montando peças de couro – ocupações sem nenhuma relação com suas aprendizagens ou suas expectativas, mas que lhes garantiam a sobrevivência.

No ano de 2004, o grupo de monitores expressava muito desejo de alcançar outro tipo de oportunidade, dedicando-se tanto a atividades de formação quanto a projetos comunitários e estágios. O que se revelou interessante para análise foi a percepção de diferenças significativas na forma de organização das meninas e dos meninos: Ainda que ao longo do ano *Dé* tenha estado vinculado a um estágio onde trabalhava como digitador e *Nego Andy* também manifestasse com frequência o desejo de ter a Carteira de Trabalho assinada, por um empregador que lhe garantisse remuneração adequada e alguma segurança, as mensagens postadas pelas meninas no *Forchat* são dignas de destaque, quando tratam da busca de formação profissional e do interesse pelo acesso ao emprego.

O próximo grupo de enunciados registra uma busca caracterizada pela adesão a múltiplas atividades (formação profissional, cuidado de crianças, serviços domésticos e atividades comunitárias), além do compromisso com o atendimento no telecentro e, com exceção de **MI** – que já havia concluído o ensino médio, com a frequência e rendimento escolar. Elas investem muito mais tempo em formação (cursos, projetos) que os monitores do sexo masculino, e aceitam com mais facilidade o acesso informal ao trabalho remunerado, ainda que desejem os direitos assegurados por contratos legais.

M1 22/03/2004 15:08:18

eu não fui na inauguração porque eu não pude fui fazer entrevistas para serviços de carteira assinada. Mas a M.I. foi.

M1 07/05/2004 09:03:11

Oi claudinha desculpa não ter entrado ontem no forchat e que agora sou babá e não tenho muito tempo a tarde , mas eu queria sim participar da conversa.

M1 10/05/2004 08:50:58

Oi claudinha eu cuido de uma criança só é um menino e tem 9 meses. No começo esta sendo difícil porque ele não esta muito acostumado mais eu estou dando conta do recado.

M1 23/08/2004 09:47:31

Oi claudinha, minha entrevista já esta pronta mas não consigo enviar para o webifolio pois volta, ja tentei de tudo. bom a respeito da polemica que esta acontecendo a tarde não sei de nada. A proposito eu não poderei vir na reunião sabado a tarde pq estou fazendo um curso agora só posso pela amanhã. Bjs **M1!!!**

M1 25/08/2004 16:34:52

Claudinha séra que esta reunião não pode ser um pouco mais cedo a 1 hora por exemplo.é que as 2 horas tenho curso de ceregarfia então não vou poder participar. Um beijo **M1**

M11 30/08/2004 15:13:07

oi Claudinha não pude participar da reunião que você fez pois foi no sábado e como eu já disse varias vezes eu faço curso no sabado e ainda não terminei e nesse sabado eu estava no curso.beijos **M11**

M11 17/09/2004 14:31:06

Oi claudinha como vai desculpa o meu desaparecimento é que estou trabalhando, estudando, fazendo curso e cuidando da casa, mas mesmo assim passei aqui para diser que eu estou ainda enteresada no forchat, e que eu sempre que puder vou postar aqui beijinhos **M11!!!**Um abraço a claudinha e a todos.

M8 15/10/2004 14:14:29

oi Claudinha é a **M8** não vou poder vir amanhã na reunião pq não posso em nenhum horário pois cuido do meu irmõzinho amanhã que minha mãe vai trabalhar se desse para adiar para outro dia essa reunião no sábado que vem ou senão as gurias me passam o que foi dito na reunião!bjus **M8**

M1 16/12/2004 11:51:35

ola caludinha, desculpa por não vir na reunião, é que agora ando muito ocupada com a cooperativa, sou secretaria e tenho muitas atividades. O grupo de dança não apareceu de novo. Beijinhos **M1**

Essa diferença de gênero, quanto ao interesse por oportunidades de formação profissional e à busca da inclusão no mundo das atividades produtivas remuneradas – através do estudo e dos vínculos com o trabalho formal ou informal, tanto se constata no âmbito localizado do contexto em que se relacionam os sujeitos desta pesquisa, como nos índices estatísticos sobre a juventude brasileira publicados pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), no Relatório de Desenvolvimento Juvenil de 2003. As mulheres na faixa etária de 15 a 24 anos têm maior média de anos de estudo em todo o Brasil, porém os índices que tratam dos jovens que têm renda própria no Rio Grande do Sul revelam que 61,3% são do sexo masculino e 41,7% do sexo feminino.

Os dados do relatório apontam outra relação percentual significativa, em relação ao predomínio da presença masculina no mercado de trabalho formal e a ausência de uma atividade socialmente definida (excetuando-se os trabalhos domésticos), que prepondera entre as mulheres. As jovens monitoras do Telecentro Chico Mendes demonstraram grande disposição para garantir sua inclusão no mundo do trabalho, além de destacar-se, no contexto micro-político das relações locais, pela capacidade de organização, o que se evidencia pelo fato de que o cargo de agente administrativo no telecentro, desde que foi instituído, sempre foi ocupado por mulheres.

Encontros com monitores de outros telecentros

No plano das relações com outros telecentros, organizadas formalmente pela coordenação do Programa Telecentros Porto Alegre (as relações informais entre monitores dos diversos telecentros não foram tratadas na interação dialógica estabelecida no *Forchat*, embora sejam citadas relações de amizade e namoro, atualizadas por conversas através do

Messenger), a autoria se exercita através do posicionamento individual dos sujeitos em relação à participação nas atividades. A Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana (SDHSU) promoveu alguns encontros ao longo do ano de 2004, reunindo os monitores dos telecentros de toda a cidade. Dois deles têm relatos significativos para análise no *Forchat*: o primeiro, ocorrido em março, no Telecentro Vila Nova, e o segundo, que aconteceu no telecentro Mercado Público, no mês de agosto.

M5 10/03/2004 11:13:45

oi pessoal,queria por um pouco sobre o encontro de sabado dia 6 de marco , eu prefiro o primeiro encontro por que neste encontro não teve atividades com os monitores como no primeiro encontro os monitores não estavam motivados para participar das discursos realizadas no local

M5 10/03/2004 11:17:49

tambem queria por que eles falaram sobre o software livre mas ninguém testou em algum computador como se mexer,se nos monitores recebemos muitas informacoes sem botar em praticar nao temos como aprender ou lembrar do que foi dito

M1 12/03/2004 08:52:08

Agora vou falar um pouco do encontro dos monitores.

Eu achei muito chato e muito cansativo porque teve muitas palestras e não deu em nada. Eu acho que eles deveriam é mostrar tudo na pratica e não só falando. Eu gostei foi do primeiro encontro que foi muito produtivo e os monitores colocaram suas ideis que foi muito legal, este os monitores ficaram mais na rua do que assistindo as palestras, para não falar que nada me interessou só uma coisa, foi quando a fernanda a palestrante falou sobre as mulheres ai ficou bem interessante. Bom a principio foi isso se quiserem podem me fazer mais perguntas que respondo, beijinhos **M1!!!**

Os enunciados expõem a diferença da resposta provocada por palestras ‘técnicas’ (cujo domínio conceitual pertence ao repertório dos sujeitos que falam sobre software livre, tema com o qual os monitores ainda não tiveram contato) e por relatos de pessoas que vivenciam experiências parecidas, que encontram soluções para problemas semelhantes que ocorrem na experiência, não só na teoria. Quando o assunto trata de conceitos ou situações cujo tema é capaz de encontrar ‘responsabilidade’, quando a palestrante fala sobre mulheres, por exemplo, passa a ser considerado interessante. Assim como os relatos de sujeitos de outros telecentros, que recebem resposta entusiasmada de *Nego Andy*, de acordo com o enunciado que segue:

M1 05/08/2004 15:51:50

Olá sou eu. A **M4** falou que neste final de semana as 18:00 terá o encontro de monitores o tc do mercado público.

Nego Andy 09/08/2004 17:31:40

oi eu estou aqui no tc e peguei um tempinho para entrar no forchat. gostaria de dizer que eu fui no encontro dos monitores, (+a **M1**,a **M6** e uma irmã da **M6** que nos acompanhou);a reunião tratava sobre a violência nos telecentros, teve diversas opções para melhoria dos tcs, também coloquei minhas opiniões e no final ficamos sabendo que acontecerá para os tcs um banco de empregos, com diversas novidades para empregos, também teve uma senhora lá que falou que no tc aonde ela trabalha eles irão desempenhar trabalhos gráficos para crianças bem pequenas para que elas tenham conhecer a máquina.Olha fiquei apavorado com tantas coisas que eles colocaram que estão fazendo para melhorarem os tcs deles, é realmente esplendido, perto deles achei que nós estávamos fazendo nada.Coloquei o projeto que estão desempenhando conosco sobre o lelic, sendo que acharam bem interessante.Foi pedido a formação pedagógica dos monitores por todos tcs.terei que dar aula depois acabo de relatar o que foi dito.

Em relação ao primeiro encontro de monitores, destaco a distância do discurso dos sujeitos com formação universitária, tecnicamente capacitados para trazer informações aos monitores, considerado pelo público das palestras como incapaz de motivar, aliada à necessidade de ‘testar’ ou ‘mexer pra ver como funciona’, enfim, de ‘por em prática’ o que estava sendo dito, como uma dificuldade para reconhecer a produção de sentidos. Dificuldade que atua como um elemento restritor para o alcance dos objetivos, que previam a capacitação de jovens que atuam em contextos diferenciados, no atendimento ao público usuário nos telecentros de toda a cidade. Retomando a herança do Círculo de Bakhtin, torna-se possível tentar compreender como aquilo que não responde a nenhuma pergunta, não faz sentido. Ou seja: quando não acontece a junção entre processo e conteúdo, não há integração que dote uma ação humana de sentido, não há relação dialógica.

...o mundo não chega à consciência sem mediação: o sensível é o plano de apreensão “intuitiva” do mundo sem elaboração teórica, o plano do dado, das impressões totais (ou globais). O inteligível é o plano da elaboração do apreendido. Enquanto o sensível privilegia o processo de percepção e de ação como criador de impressões, o inteligível privilegia a transformação dessas impressões numa unidade de conteúdo, num conceito.[...] Para o Círculo, o sensível (o mundo dado, *dan* em russo) e o inteligível (a apreensão do mundo, o postulado, *zadan* em russo) estão necessariamente integrados: a apreensão de mundo envolve de um lado a unidade do ato (ou seja, a junção entre o processo de realização concreta do ato) em seu aqui e agora no mundo dado, e, do outro, a organização do conteúdo do ato. (SOBRAL, 2005, p. 23-25)

Na teoria bakhtiniana, o ato são todas as ações, tanto físicas como mentais, emotivas e estéticas, tomadas em termos concretos e situados, que reúnem necessariamente o processo e

o conteúdo. O resultado da junção do sensível e do inteligível envolve tanto o conteúdo do ato, como também a forma ou o modo de organização do conteúdo, que unidos no processo do ato, lhe conferem sentido. A autoria, que se atualiza através da expressão verbal de cada sujeito, só acontece a partir da interação dialógica (no plano do sentido), quando o sujeito se dirige a alguém através do enunciado, que na cadeia da comunicação verbal vincula-se ao enunciados dos outros. Na relação dos sujeitos desta pesquisa com os atores sociais vinculados à prefeitura, o diálogo se faz a partir de convites para que eles participem de reuniões, encontros e eventos – estendendo-se para o tipo de respostas que se expressam nas ações relacionadas aos monitores, quando estes chegam a concretamente responder aos convites, fazendo-se presentes nos locais e horários presumidos.

Conflitos na agenda com a Prefeitura

O grupo de enunciados que segue constitui a expressão dos conflitos vivenciados pelos monitores - em relação aos problemas de agenda que surgiram nos momentos em que representantes do poder público municipal convidavam o grupo a participar de eventos (reuniões, seminários, conferências). São comentários raramente ouvidos nos encontros presenciais e que revelam a condição especial de autoria dos monitores no ambiente telemático, expressando sua leitura da participação (ou impossibilidade de participar) nestes eventos, como sujeitos singulares afetados pela experiência:

No mês de março, foi marcada pela equipe da SDHSU uma reunião com lideranças comunitárias e monitores, para propor e definir a abordagem de Oficinas de Comunicação, que seriam oferecidas pelo Telecentro para a comunidade. No ano anterior, depois da realização de um Seminário de Comunicação Comunitária, já havia ocorrido uma experiência de oficina com 20 horas de duração, que focava a redação e edição de Boletins Informativos, ministrada por um jornalista vinculado à Coordenação de Comunicação Social da Prefeitura. Os monitores discutiram o assunto e se prepararam para levar suas propostas à reunião, tratando com bastante seriedade da questão, já que seriam eles os responsáveis por ministrar as oficinas programadas.

M1 20/03/2004 15:57:40

A reunião que teria na sexta a noite não teve porque ninguém compareceu, viemos para colocar nossa ideia para a oficina e não tinha ninguém para falar conosco, veio eu e a **M5** ficamos muito chateada porque depois falam que nós somos irresponsáveis.

M1 20/03/2004 16:00:51

obs. a reunião que eu falei é de comunicação, que vai ser realizada no dia 27 de março (sabado)

M11 22/03/2004 16:14:18

Claudinha, pelo que eu sei o que vai ter dia 27 será de manhã a conferencia de direitos humanos. E a tarde a reunião da comunicação. beijos **M11**

Há momentos em que um pesquisador não pode ficar apenas observando, quando percebe que uma atitude sua, participando do diálogo, pode contribuir para reduzir ruídos na comunicação entre os sujeitos da pesquisa e seus interlocutores. Este foi um deles. Encontrei com as pessoas responsáveis pela agenda da reunião na inauguração de um telecentro e não pude deixar de entrar no diálogo, questionando a sobreposição de agendas (Conferência de Direitos Humanos e reunião no Telecentro Chico Mendes). Seria possível realizar a reunião à tarde, já que a programação da Conferência previa atividades nesse turno? A resposta foi negativa. Avisei no *Forchat* aos interessados, que também estavam convidados a participar da Conferência. Quanto à proposta da Oficina de Comunicação, nunca foi retomada.

claudinhars 23/03/2004 12:59:40

Quanto à programação de sábado, como os organizadores estavam lá no Timbaúva ontem e consegui conversar um pouquinho com eles, parece que vai haver uma mudança de data para a oficina de comunicação, já que a programação da Conferência de Direitos Humanos acontece na sexta de noite e sábado manhã e tarde (confirmar na página da prefeitura!). Quem vai participar da Conferência???

M11 26/03/2004 16:08:48

Oi Claudinha estamos querendo apresentar amanhã na conferencia de direitos humanos, o projeto do lelic, queremos pedir sua autorização. beijos **M11**

M11 solicitou e recebeu autorização para mostrar o ambiente telemático, onde os monitores poderiam exibir seu trabalho, suas fotos, suas contribuições e contar como estavam entusiasmados com essa interação e também por 'existirem na internet'. Novo problema de agenda trouxe a expressão de um sentimento inverso ao que preponderava na preparação da

apresentação: o grupo retorna sentindo-se excluído e desconsiderado. Entre os dois primeiros enunciados reproduzidos a seguir, parece ter havido uma tomada de coragem: a monitora posta uma mensagem onde me deseja um bom final de semana, sem qualquer alusão à participação do grupo na Conferência de Direitos Humanos, que havia acontecido pela manhã. Passados 22 minutos, ela retorna ao *Forchat* registrando sua mensagem num texto escrito em letras maiúsculas, relatando os fatos ocorridos e falando da tristeza que os monitores sentiram diante dos acontecimentos.

M11 27/03/2004 **16:36:47**

oi claudinha bom final de semana para voce ! beijinhos **M11!!!**

M11 27/03/2004 **16:58:01**

OI CLAUDINHA EU FUI NA CONFERENCIA E NEM SABE AS APRESENTAÇÕES ERAM DIA 26 NA SEXTA E NÃO NO SÁBADO E NOIS MONITORES NÃO PODEMOS APRESENTAR O PROJETO DO LELIC.FICAMOS MUITO TRISTE .

BEM SOMENTE O QUE FISEMOS FOI AJUDAR NO CREDENCIAMENTO JUNTO COM A PROCENPA E O DH . O TELECENTRO CHICO MENDES FOI O UNICO A ESTAR PRESENTE NA CONFERENCIA ACREDITA. E NEM ALMOÇO NÃO SERVIRAM PARA NOS FICAMOS COM FOME. BEM ERA ISSO CLAUDINHA BEIJINHOS E TCHAU **M11**.

No enunciado de *M11* há uma variação de tom. É nítido à percepção aquilo que Bakhtin denomina intuito discursivo, ou o querer-dizer do autor. O querer-dizer do autor se realiza, segundo a análise bakhtiniana, na escolha de um gênero de discurso. As formas da língua e as formas típicas de enunciados, que compõem os gêneros de discurso, variam conforme o tipo de circunstância em que são usadas, sendo algumas bastante estáveis (gêneros mais padronizados, formais) e outras muito mais livres e flexíveis. À adoção da forma e do gênero mais apropriado, o intuito discursivo soma seu aspecto emocional, que expressa a individualidade do autor. A fase que determina a composição e o estilo de um enunciado corresponde à necessidade de expressividade do locutor ante o objeto de seu enunciado.

O intuito, o elemento *subjetivo* do enunciado, entra em combinação com o objeto do sentido – *objetivo* – para formar uma unidade indissolúvel, que ele limita, vincula à situação concreta (única) da comunicação verbal, marcada pelas circunstâncias individuais, pelos parceiros individualizados e suas intervenções anteriores: seus enunciados. (BAKHTIN, 2000, p.300)

Na semana seguinte, o assunto retornou a partir do enunciado carregado de expressiva indignação de **MI**, que intensifica o exercício da ‘responsabilidade’ por parte dos monitores que participaram do evento, com o acréscimo das informações trazidas por **Nego Andy**, sobre o público presente à Conferência:

M1 31/03/2004 08:56:06

oi eu gostaria de saber como foi a 3º conferencia dos dieritos humanos, porque ninguém relatou nada ainda.Eu também vou poder vir no sábado pela manhã.

M1 31/03/2004 09:01:11

Eu gostaria de saber só um pouco do que foi dito lá.Quem foi é claro,se não for encomodo.

M11 31/03/2004 16:03:53

M1 eu fui na conferencia a **M10** e o **Nego Andy** e o **Dé**. Só que as apresentações eram dia 26 de março não dia 27 de março passaram para nos errado o dia e não podemos apresentar nada. O que fisemos foi trabalhar junto com a procempa no cadastramento das pessoas. E depois assistimos a conferencia de direitos humanos e fomos embora ao 12:00 dia em ponto e ainda sem almoçar foi prometido almoço e nem almoço não deram para nois bem foi isso que aconteceu. ASS:**M11**

Nego Andy 31/03/2004 16:25:51

Na conferência foi legal apesar que não tivemos almoço como prometido. Na verdade, percebi que houve tantas complicações lá que havia pessoas de baixa rendas foram pegar rancho e chegando não tinha nada. Ajudei no cadastramentos das pessoas, que por sua maioria foram por não terem o que comer. Beijos do **Nego Andy** .

No mês de abril, novo convite chamava o monitores para o lançamento do V FÓRUM INTERNACIONAL DE SOFTWARE LIVRE na prefeitura e, mais uma vez, os representantes do grupo relatam a frustração por não conseguirem participar em função de problemas de comunicação:

Nego Andy 16/04/2004 16:25:54

Hoje era para haver na prefeitura velha a inauguração do V FÓRUM INTERNACIONAL DE SOFTWARE LIVRE, no entanto, chegando lá no horário em ponto(14:00) eu e a **M11**, nos deparamos com um tchau , quando nos disseram que foi ontem a inauguração.

Nego Andy 17/04/2004 11:48:53

Quam nos avisou sobre a inauguração, foi a M.I., devido ter recebido uma mensagem convidando. No entanto, ontem quando ela foi conferir no site da prefeitura, já não estava mais lá o assunto.

O V FÓRUM INTERNACIONAL DE SOFTWARE LIVRE aconteceu no mês de junho, na PUCRS e foi citado pelos monitores como outra impossibilidade de acesso, desta vez pelos atrasos de remuneração e falta de auxílio para o deslocamento até o evento.

M1 07/06/2004 09:06:13

Ola, nós também estamos com saudades da claudinha,nós fomos só na quarta-feira porque não nos deram passagem para irmos, então perdemos esta conferencia que pena porque eu queria muito ter ido porque seria muito importante participarmos. Como eles não estão nem ai para nós ficamos só na saudade, nem nosso pagamento sai para irmos. Mas fica para a próxima.

A ausência de respostas (seja através de condições que possibilitassem a participação dos monitores no evento divulgado, ou do pagamento de sua remuneração no período previamente combinado) dos representantes da prefeitura (equipe da PROCEMPA e SDHSU) gera como resposta essa afirmação de *'eles não estão nem aí pra nós'*. Ao mesmo tempo em que isso se revela na autoria impressa nos enunciados, não gera uma ação coletiva para buscar condições financeiras ou melhorar a interlocução com o poder público, ainda que o mesmo tipo de problema tenha se repetido várias vezes. Há uma posição de passividade diante das condições registradas, sem qualquer ação reivindicatória concreta por alguma melhoria na relação.

Comunidade questiona disponibilidade para atendimento

No diálogo com quem vive no mesmo contexto social, o posicionamento do grupo acontece. É o que revela o próximo grupo de enunciados, pelo surgimento de vozes diversas, que se posicionam quando os sujeitos são provocados a responder sobre um problema de atendimento. A cobrança parte de uma convidada para participar no ambiente (*conv 1*), que afirma sua condição de falar em nome da comunidade para reclamar da falta de disponibilidade dos computadores para os usuários, enquanto os monitores utilizam serviços de mensagens instantâneas (*Messenger ou MSN*) para conversar sem limites de tempo determinado.

Conv 1 19/08/2004 18:28:53

olá...Oi Claudinha tudo bem?.....Saudações Monitores.....não gostaria de tocar em um assunto tão delicado mas naum há mais como adiar.poxa vida .No momento não há um orelhão funcionando na região,o Telefone do CAR esta cortado a semanas.Com o que podemos contar? Com o Telecentro...mas normalmente chego aqui e vejo sempre a mesma cena: MONITORES direto e reto no MSN.nada contra mas passar mais de lturno na frente da mákina com usuarios aguardando...poxa gente...é pouko mas existe uma remuneração...existe um trabalho legal sendo desenvolvido...tem que haver responsabilidade ... ha Monitores fazendo um trabalho legal ,mas são prejudicados na hora em que são generalizados e acabam pagando o patoas pessoas batem em minha porta para fazerem queixas....e são sempre as mesmas...Hoje precisava passar um email ...mas já havia usuários para o curso ...olho para a outra sala eo mesmo quadro:...micro há.....internet há...porém só a disposição destes monitores...cheguei aqui 14:30...e agora deu uma folguinha consegui passar o email , dar uma olhadinha no lelic.... no 1º momento optei por expor esta situação na comunidade virtual e não na Reunião do Conselho Gestor...serei odiada mas a comunidade que bate me minha porta pede uma posição..pergunta afinal das contas de quem é para quem é o Telecentrosemana que vemespero estar por aqui...um ótimo fim de semana.....e vamos trabalhar esta questão....Não precisamos repetir os mesmo erros dos grandões lá de cima.....

Nego Andy 19/08/2004 18:50:46

Bom, **Conv 1**, acho que o que vc acha vc deve sempre colocar, e eu estarei na reunião para vermos o que faremos para melhorar o atendimento e o andamento do tc.Abraço, e não estou criticando ninguém, mas como vimos já iniciou-se a observação, (como a da **Conv 1**), e se outros começarem a observar estes detalhes, sobrá para todos nós.Abraço.

M11 20/08/2004 14:30:12

Olha **Conv 1** acho muito legal oque você colocou mas não se esqueça de uma coisa quando você fala "monitores" Se refere a todos!!

E você me desculpa mas eu trabalho aqui direto!!eu chego ás 13:00horas e já tem turma me esperando, e depois ás 14:00 eu dou uma descansada pois a **M10** assume a turma das 14:00 ás 15 depois ás 15:00 horas eu novamente dou minha aula das 15:00 ás 16:00 e logo depois ajudo as pessoas no atendimento do tele e eu zelo pelo bom atendimento da comunidade!!estarei presente na proxima reunião e colocarei esse assunto aos gestores!! Grande abraço a todos **M11**!!

M4 20/08/2004 14:35:38

OIEEEEEEE Claudinha a entrevista esta em andamento,obs: **M1** ker ajuda não consegue mandar o webfoli. **Conv 1** quais era os monitores? para eu falar com eles pq accnteceu isso. sempre que chega alguem para usar eles liberam o micro ficam no MSN quando não tem ninguem para usar mas coo aconteceu isso que vc disse esta totalmete errado bom foi quando isso? Beijus

M8 20/08/2004 14:55:02

oi claudinha aqui é a **M8**!!! bom **Conv 1** mal te conheço nem quero criticar o que vc falou mas não é bem assim como vc colocou, pode ter acontecido algum erro mas sempre nós monitores sempre damos o lugar para os usuarios é como a **M4** falou sempre que não tem ninguém para usar nos entramos no msn, mas quando que chega alguém nós atendemos!!!!

M10 20/08/2004 14:55:17

oi claudinha como vc esta ? bom olha só sei que muitas vezes estou no msn mais sempre que estou no msn e alguém quer usar o micro saiu pra deixar o usuario usar então é isso beijos claudinha e como o **Nego Andy** disse não estou dizendo que é errado o que a **Conv 1** disse mais não é sempre que estou no msn e sempre quando estou saio beijos claudinha

Nego Andy 20/08/2004 18:43:04

eu terei que sair do tc agora e vi que gerou uma polêmica este assunto que **Conv 1** colocou, digo-vos porém que não devem se preocupar tanto, na reunião nós conversamos e resolvemos este assunto, não é , porque se não fiquermos metendo abobrinhas na cabeça e no final só haverá uma enrolera, por isso vamos esfria a mente e na reunião nós vemos o que será melhor para o tc progredir e os usuários gostarem.Abraço do **Nego Andy**.

Conv 1 26/08/2004 16:54:23

olá..agora sim ...vamos lá respondendo: **M8** ao contrario do que vc possa pensar ...meus bons e velhos amigos sabem quem eu sou....(urra ponto para mim)....e aconteceu este episódio sim.....precisei ver meus email...e vc...a **M11**...e a **M4** estavam no micro....aguardei minha vez.que aconteceu 3 horas depois...o Telecentro não é meu....os micros não são meus...mas eu faço parte desta comunidade e como tal... e no meu direito fiz o relato a qual não arrependo me nem um pouquinho,eu possuo a opção de trocar idéias via-for-chat...os usuarios não....não estou criticando a torto e direito...não acho justo quando falam que "no Telecentro os monitores se adonam das makinas...que não funciona...que sempre são os mesmos..."Generaliza aqueles monitores que ministram oficinas na boa.....Estarei na reunião....do meu lado não ha strees nenhum...beijos e até sábado

M11 27/08/2004 13:22:37

Oi **Conv 1** você me desculpa mas dessa vez vou ter que falar,porque se referiu somente a minha pessoa e a da **M4** nos micros e quanto aos outros monitores , e outra coisa o horário em que eu estava nos micros era das 14:00 horas né , é o unico horário que tenho para ver meus emails e mandar curriculuns portanto não estava no msn, e além do mais eu também fasso parte da comunidade.outra coisa eu dou aula aqui das 13:00as 14:00 e das 15:00 ás 16:00 Horás. se você vem só no horário em que eu estou no computador procure vir nos outros horários para ver como estou trabalhando. desculpa-me por qualquer coisa grande abraço **M11**.

M8 27/08/2004 13:33:11

aqui é a **M8** bom **Conv 1** não quero te criticar pq vc está certa no que diz de ter encontrado quase todos os monitores aquele dia no computador e desculpa por qualquer coisa claudinha estarei na reunião sábado bjs tchau

O acesso e a utilização dos recursos das salas de bate-papo disponíveis na Internet já foi proibido pelo Conselho Gestor para os usuários do TC (ver entrevista *Nego Andy*⁶⁵).

⁶⁵ *Qual é o problema do Chat?*

É que eles acham que não é legal. Eles acham que o pessoal que vem pra utilizar o Chat poderiam disponibilizar pra alguém que queira fazer pesquisa., entende? Esse é o ver deles. Eu acho que é legal o Chat, né. Pra comunidade é legal, porque já teve gente aqui, que é um senhor hebreu, ele fala só hebraico daí, né. Veio ele e a filha dele que é brasileira, uma senhora brasileira, e eles conversavam só em hebraico, né... eu não entendi nada.

Porém o uso do *MSN* pelos monitores tem o caráter de uma ferramenta que eles conquistaram, algo que tem o valor da apropriação para uso do grupo e que tem a dimensão de pertencer a outro vínculo de diálogo, onde se faz presente o prazer de interagir e de pertencer – já que nesse serviço é preciso cadastrar os endereços para conversar, há uma disponibilidade do outro e também uma aceitação. E ainda há uma valorização do sujeito pelo número de pessoas que ele tem cadastradas: quanto mais pessoas conversam comigo, maior minha popularidade, minha aceitação. Mas quem, no contexto do telecentro, sabe acessar e utiliza com autonomia as ferramentas do *Messenger*? Apenas os monitores, que não costumam ampliar a possibilidade de uso do aplicativo. Os usuários não reconhecem o que está sendo acessado, pois não conhecem ainda o conteúdo que os computadores disponibilizam.

Os atores de um conflito se enfrentam, no interior de um campo comum, para o controle dos mesmos recursos. Para que exista um conflito é preciso poder definir os atores a partir de um sistema comum de referência e é necessário que exista uma aposta em jogo à qual ambos os adversários se referem implícita ou explicitamente (MELUCCI, 2001, p.33)

Conv 1 pôde perceber que havia negligência no atendimento, enquanto os monitores utilizavam os recursos tecnológicos para satisfazer interesses próprios no lugar de disponibilizar estes recursos ao público – o que constitui sua função naquele espaço, porque partilha do mesmo universo de conteúdo que os monitores. E ao exercer sua função de responsabilidade (envolvendo a função ética do termo) com a comunidade, foi capaz de provocar uma série de respostas e uma atitude reflexiva por parte dos monitores.

Afastamento de coordenadora em função de desvio de recursos

Outro momento significativo na história vivida pelos sujeitos vinculados à pesquisa teve início com a notícia do afastamento repentino da jovem coordenadora do telecentro, logo comunicado a todos através do *Forchat*. O primeiro indício foi *M6* dizer que estava com a ‘*língua coçando*’ e estava ansiosa por um encontro presencial. Depois vieram enunciados cuja

No final ela me explicou que o pai dela é hebreu, e o que ele estava fazendo aqui: ele veio conversar com o irmão dele lá do outro lado do mundo, lá daquele lado, através do *Messenger*. Ele veio aqui pra falar com ele. Eles marcaram uma hora e ... em tal telecentro lá, eu vou estar lá e vou me comunicar contigo.

expressividade demonstrava assombro diante do inesperado, e logo outros que começavam a tentar organizar os sujeitos para garantir o futuro.

M6 06/10/2004 08:56:03

ola, claudinha estou ansiosa para que tenha uma reunião no tlc. estou com a lingua cossando.

Nego Andy 13/10/2004 16:11:38

Oi, Claudinha, e monitores. Eu cheguei agora no tc. Nesta semana o tc esteve fechado durante a segunda e terça. No sábado pela manhã teve uma reunião do conselho gestor conosco (não sabia, vim acessar e estava todo mundo), foi colocado que a **M4** não está mais no tc, nem como coordenadora, e monitora.

Nego Andy 16/10/2004 11:13:33

Bom eu fiquei um pouco chocado com a saída da **M4**, na verdade com o motivo da retirada dela que foi trágico.

Nego Andy 16/10/2004 11:16:42

Agora só estamos esperando que entre alguém competente, responsável e que acima de tudo saiba respeitar nós monitores e saiba nos entender Também que venha pelo menos tentar levar o tc, com garra e com honra, não esquecendo que o tc é da comunidade.

M1 16/10/2004 11:17:50

Bom eu não estou triste, mas também não estou feliz com o que aconteceu com a M4. Mas estou um pouco preocupada porque está muito difícil de escolher uma nova coordenação, e a minha preocupação é até quando ficaremos assim.

Nego Andy 16/10/2004 11:18:01

É que a M4 pegou o nosso dinheiro do Seprorgs e das inscrições.

M10 16/10/2004 11:20:42

Olha estava acontecendo coisas aqui dentro do tele que nem estava sabendo e fiquei sabendo quando teve a reunião sábado passado

O afastamento da coordenadora exigia substituição, o que provocou logo no *Forchat* as manifestações que definem o melhor perfil para assumir a função. São enunciados que destacam o termo ‘responsabilidade’:

M1 16/10/2004 11:58:43

Bom para começar e para assumir uma responsabilidade dessas tem que ser maior de idade, ainda mais que vai lidar com dinheiro, atender bem as pessoas com educação por mais chata que a pessoa seja, ela terá que responder a todos que trabalham com ela, fazer um relatório com todos os acontecimentos, se usou o dinheiro terá que dizer para com que gastou, quanto que gastou, cumprir seus horários normalmente pela manhã e pela tarde.

Nego Andy 16/10/2004 12:04:15

Bom, ao coordenador, tem que saber que terá horários em que irão precisar dele (a), para reuniões importantes, como é o caso de reuniões para falar sobre inclusão digital, tb encontros dos telecentros, além que terá que ter responsabilidade com o local de trabalho, estar atento a entrega de bolsas, ter disponibilidade para reunião do conselho gestor, saber conversar com os monitores e procurar sempre saber como está as aulas e atendimentos. Não faltar com as prestações de conta para não prejudicar o grupo...

Para Bakhtin, há sempre resposta nos enunciados que produzimos, seja na concepção de se responder a outros enunciados ou de assumir uma carga ética, assumindo valores diante dos atos (nossos ou alheios). De forma congruente, encontramos em Melucci a definição de responsabilidade: capacidade de responder - *responder por* reconhecendo quem somos, e *responder a*, situando-nos nas relações.

Minha responsabilidade diante do campo de possibilidades e de limites, representado por mim mesmo, é, de um lado, a capacidade de responder por, de assumir o limite, a memória, a estrutura biológica e a história pessoal; de outro lado, porém, é a capacidade de responder a, ou seja, de escolher as possibilidades e acolher as chances, de posicionar-me nas relações com outros e de ocupar meu lugar no mundo. (MELUCCI, 2004, p. 67)

Os monitores falam de responsabilidade nos seus enunciados, ao mesmo tempo em que exercitam sua capacidade de responder aos enunciados alheios, caracterizando em suas falas como deveria ser um coordenador (*'responder a todos que trabalham com ela'*, *'saber conversar'*): alguém responsável. **M4** responde, ao despedir-se do grupo, nomeando cada sujeito para expressar suas críticas e fazer julgamentos de valor em relação aos atos individuais no atendimento aos usuários no telecentro. No tom emocional da despedida prevalece algo negativo, que se vincula à espécie de julgamento feito em relação ao trabalho dos outros sujeitos. No entanto, o enunciado principia com a afirmação de que ela está feliz e termina liberando alguns monitores do alvo das críticas iniciais:

M4 16/10/2004 18:01:08

Oie claudinha naum estou mais no telecentro sai por alguns problemas mas blz importante ke to trabalhando e to feliz...

Aí **M8** naum entra pq fica o dia inteiro no MSN de papo...

M11 4 pessoas me ligaram dizendo ke tu naum esta deixando acessarem e vão ligar para a procempa...cuidado **M11** kem tu julga amiga naum e bom

M10 continue assim com suas aulas boa sorte.

M1 te adoro sorte espero ke consiga um emprego bom assim como consegui. **M6** te adoro loka.

M7 nada a declarar apenas ke tu demonstra ser uma pessoa ke tu naum e fala pelas costas. Espero ke todos consigam deixar o telecentro em frente e continue assim dando suas aulas **M11**, **M1**, **M10** e **Nego Andy** bjs qualquer coisa me mandem um e-mail.

M8 18/10/2004 13:32:36

olha **M4** sem comentários pq se eu for falar de vc vou ter bastante coisa e olha o que vem de baixo não me atinge viu eu acreditando em mim é a conta não preciso de vc. E olha uma coisa achei que vc fosse minha amiga que fosse sincera mas na real a gente se engana com as pessoas de um modo que bah decepciona muito, acho que quem é falsa e não é amiga aqui é vc e não eu e a **M10** viu como vc citou para **M11** ass: **M8**

Nego Andy 18/10/2004 17:53:08

Acho que não devemos nos preocupar com o que a **M4** disse, pois realmente ela deve estar chateada com a saída dela do tc, por isso não se abalem, e vamos continuar trabalhando em grupo como estamos. Ok? Vou dar aula, tchau pessoal.

M1 19/10/2004 11:02:58

Bom a respeito da **M4**, tb adoro muito ela mas o que aconteceu marcou, espero que vc conquiste seu espaço que vc tem capacidade. Um big beijo **M1!!!**

M7 19/10/2004 11:03:03

É a **M7**: bah to espantada com a cara de pau da **M4** pq ela faz as coisas de errado depois diz que os outros são falsos, falsa é ela que menti tanto pros outros, e queria que eu deixasse um mês do meu salário morto to intiginada vou mandar um e-mail pra ela falando umas verdade.

M11 19/10/2004 11:09:21

Oi **M4** espero que você seja muito feliz aonde você estiver entrei para te dizer isso, se eu te fiz alguma coisa me desculpa espero poder continuar sendo sua amiga. Beijão **M11 !!!**

As respostas de alguns monitores à despedida de **M4** são defensivas, no entanto os enunciados de outros monitores assumem uma atitude solidária com a coordenadora que se afasta, mesmo considerando que os atos praticados por ela prejudicaram o grupo. Essa é uma atitude de grande relevância, que destaca a manifestação da solidariedade numa situação de

conflito. Apesar do rompimento ocorrido, **M4** faz parte da teia de sentidos que vincula cada sujeito ao grupo.

Não nos sentimos ligados aos outros apenas por ter interesses em comum, mas sim porque essa é a condição para avaliar o sentido daquilo que fazemos. Graças à solidariedade que nos liga aos outros, podemos nos firmar como sujeitos da nossa ação e suportar a ruptura que o conflito insere nas relações sociais. Não só isso: tornamo-nos, inclusive, aptos a concentrar e focalizar nossos esforços a fim de nos reapropriarmos daquilo que reconhecemos como nosso. (MELUCCI, 2004, p. 49)

Relação dos monitores com usuários no telecentro

Postura solidária é o que também evidenciam os enunciados em relação ao público que os monitores atendem no cotidiano do telecentro, a quem chamamos usuários. Ao abordar questões relativas ao atendimento, há um posicionamento do grupo que define um público com poucas condições de aprender, seja em função da idade, da falta de informação ou da lentidão no processo de assimilação das informações abordadas nas oficinas que eles ministram. As evidências a que me refiro podem ser lidas no próximo grupo de enunciados (A solidariedade aparece literal em: *‘Ajudar quem precisa’ – ‘eu sei como está difícil o emprego’ – ‘coitada fui obrigado a ajudá-la se não me martirizaria’*; enquanto o juízo relativo a quem aprende pode ser lido em: *‘pessoas mais velhas levam mais tempo pra aprender’ - ‘o agente Jovem pelo que sei fazem o que bem entendem, pois a coordenadora deles (pessoa que vem junto), não está dando uma tarefa para eles realizarem, assunto para pesquisarem. E você sabe o que trabalhamos com aula é a parte técnica, conhecimentos sobre o computador, apesar que eu quando digito textos com eles, ou coisa parecida, procuro dar conhecimentos’ – ‘estou dando aula de novo para a família cidadã, eles adoraram minhas aulas que estão fazendo tudo de novo. Isso que eu tinha um certo medo de dar aula para eles por causa da idade’*. Os dois aspectos são evidentes no enunciado de **Nego Andy**: *‘são todos legais e graças a Deus não me dão nenhuma complicação, sendo que para uns tenho às vezes até que soletrar as palavras, mas, isso me dá bastante orgulho, afinal estou ajudando alguém que necessita de apoio para trabalhar’*)

Nego Andy 11/05/2004 19:05:23

Eu dei aula hoje para algumas pessoas de 10 á 56 anos foi bem legal.

Nego Andy 09/06/2004 17:33:37

Bem, já que ninguém entrou quero dar tchau a vocês. E bom feriado já que não nos veremos nesta 5ª feira devido o Tc estar fechado. Abração. E, claudinha melhoras para ti viu...Não querendo dar desgosto a vocês, quero falar-lhes que estou gostando muito de trabalhar como o meu pessoal no curso, são todos legais e graças a Deus não me dão nenhuma complicação, sendo que para uns tenho às vezes até que soletrar as palavras, mas, isso me dá bastante orgulho, afinal estou ajudando alguém que necessita de apoio para trabalhar. Se alguém quiser conversar comigo outro dia sobre como está indo o meu trabalho e como eu organizei o meu projeto para dar o curso, estarei disposto a conversar...Irei embora agora, pois ainda tenho que organizar algumas coisas para reunião que terei com um pessoal... ABRAÇÃO.

M1 14/07/2004 10:28:58

Oi claudinha, o atendimento esta indo muito bem, pelo menos na parte da manhã, mas na parte da tarde eu não sei pq não apareço muito por aqui, estou dando aula de novo para a família cidadã, eles adoraram minhas aulas que estão fazendo tudo de novo. Isso que eu tinha um certo medo de dar aula para eles por causa da idade, mas graças a deus deu tudo certo. Um Beijinho **M1!!**

Dé 21/10/2004 18:57:18

aliás!!! Como eu dou aula para pessoas mais velhas elas levam mais tempo para entender!!!! Provavelmente necessito de mais tempo!!!!!!

Nego Andy 04/08/2004 17:32:52

Eu estava dando uma ajuda para uma senhora que está fazendo um curso de patologia e precisa fazer umas tarefas do word para mostrar que sabe, coitada fui obrigado a ajudá-la se não me martirizaria. Ela saiu com o sorriso até as orelhas.

Nego Andy 01/09/2004 18:40:22

Já vou sair pois tem uma senhora que quer enviar uns currículos pela internet, e eu sei como está difícil o emprego, até amanhã

Nego Andy 20/10/2004 17:05:40

Claudinha aonde está escrito aula, são os cursos de informática, aonde está escrito acesso são os livres para a comunidade fazer o que quiser. Sabe o sase, é o trabalho que realizam com o Sase, o agente Jovem pelo que sei fazem o que bem entendem, pois a cordenadora deles (pessoa que vem junto), não está dando uma tarefa para eles realizarem, assunto para pesquisarem. E você sabe o que trabalhamos com aula é a parte técnica, conhecimentos sobre o computador, apesar que eu quando digito textos com eles, ou coisa parecida, procuro dar conhecimentos como a formação da terra, o que é bom na vida, a importancia de ler, para que serve o computador(conhecer todo um mundo a fora).

Nego Andy 20/10/2004 17:49:16

Claudinha eu conversei com a dona Irma, parece que provisoriamente ela entrará como coordenadora, eu coloquei a ela que aumentasse o período de curso, sendo 4 meses, pois a muita reclamação das pessoas para com os nossos 2 meses, colocando que em muitos lugares eles podem não quererem os certificados que nós damos.. Também dei para dona Irma o nome da impressora que necessitamos, pois quando ela pegar o dinheiro da coordenadora, a bolsa, ela irá comprar a tinta, e então nós

mesmos faremos os certificados. Bom, com o aumento de tempo do curso creio que nós poderemos entrar em assunto por fora da tecnologia entrando em uma área de recursos humanos, comunicando-nos sobre as coisas da vida, eu por exemplo tenho alunos de 14, 16 anos fumando, então o irmão da minha aluna com 10 anos está fumando, algo realista do nosso tempo, mais ao mesmo tempo triste, pois sabemos que não são só estes os problemas que um adolescente tem, mas sim com pais irmãos e amigos o que causa desilusão na vida e muitas vezes leva estes adolescentes, crianças para a marginalidade, fugindo de casa, não indo mais a aula e até violentando a família e qualquer outra pessoa, por isso acho que devemos aumentar o tempo.

A proposta de dobrar o tempo de permanência dos usuários nas oficinas justifica-se, no início do último enunciado, para responder às reclamações da comunidade, relativas à não aceitação do certificado fornecido pelo telecentro. É bastante provável que os certificados emitidos pelos telecentros com aval da PROCEMPA não sejam muito valorizados no mercado de empregos. Logo em seguida, porém, surge novo argumento para ampliar a permanência dos usuários adolescentes, como forma de livrá-los da condição de vulnerabilidade imposta pelo contexto social. O posicionamento específico deste monitor revela um autor capaz de um posicionamento crítico e de caráter ético em relação ao contexto cotidiano do telecentro. Possivelmente tenham sido estas características que o tornaram singular na resposta ao desafio proposto para todo o grupo: criar uma comunidade de usuários, planejando no ambiente telemático um lugar onde os monitores poderiam administrar o uso das ferramentas selecionadas, entre as disponibilizadas na plataforma AVENCCA, contando com o meu suporte em termos de planejamento e também com o suporte tecnológico da equipe do LELIC.

Proposta de utilização do ambiente telemático com usuários do telecentro

Durante alguns meses tentamos discutir possibilidades para a criação do ambiente para ser utilizado pelos monitores com grupos de usuários, que seriam cadastrados por eles. Chegamos a definir que cada grupo deveria ter como critérios para sua formação agregar sujeitos de uma mesma faixa etária e possuir interesses comuns em relação a algum tema que orientasse o uso das tecnologias disponíveis (assuntos para pesquisar, discutir). Destas combinações básicas, no entanto, o grupo não evoluiu para planejar e executar o que exigia o desafio. Entre muitos silêncios e enunciados que traziam para o *Forchat* expressões do tipo

‘*Não sei como fazer*’, ‘*Estou pensando...*’ ou ‘*Prometo que na próxima semana vou trazer idéias para a comunidade de usuários*’, a posição de **Nego Andy** permitiu que desenhassemos o ambiente e que se concretizasse a experiência do atendimento aos usuários montando uma página com seus perfis, fotos (à semelhança do ambiente utilizado pelos monitores), além do *Forchat* do grupo, onde se discutiu temas vinculados ao meio ambiente, cultura e drogas.

O próximo conjunto de enunciados exemplifica como **Nego Andy** foi construindo sua proposta na relação dialógica com os outros monitores:

Nego Andy 11/08/2004 17:01:40

deu um treco aqui no computador e não consegui acabar a mensagem. Bem, a minha opinião é de haver uma comunidade dos usuários. Como assim? É que poderia haver uma aonde eles trabalhariam igual nós (sugestão de sites, forchat, webfólio, galeria de imagens, blogs), sendo que, para isso acontecer deveríamos manter um grupo, ou seja, não perdermos os nossos usuários para que eles venham desempenhar o seu trabalho. Bom, aconteceu uma mudança, que é que os alunos ao terminarem o curso de informática de Windows e demais passam direto para o Excel, eu proponho que após acabarem o Excel, nós continuamos com esses alunos trabalhando durante alguns meses a Internet, aonde iríamos trabalhar em cima do *lelic*, mantendo os nossos grupos e levantando neles a vontade de continuar no *tc*, não largando a nossa área de inclusão digital. No *forchat* da comunidade dos usuários o que aconteceria, no *forchat*, nós monitores entraríamos com a nossa senha, e eles só com os nomes deles, caso eles queiram fazer-nos algumas perguntas que tenham dúvida. Além de trabalhar com eles poderíamos também trabalhar com a *Valneri Antunes* e o *Sase* nesta parte, aonde teríamos uma função pedagógica com eles.

M8 06/09/2004 17:22:51

.....

Nego Andy 06/09/2004 17:23:06

oi, e aí tudo ok?

Nego Andy 06/09/2004 17:23:45

Já tem alguma idéias sobre a comunidade dos usuários?

M8 06/09/2004 17:23:52

Bem e vc

M8 06/09/2004 17:24:29

ainda não

Nego Andy 06/09/2004 17:24:49

Eu pensei no forchat pra eles

M8 06/09/2004 17:24:59

....

M8 06/09/2004 17:25:32

Mas fica difícil né

M8 06/09/2004 17:26:17

Tipo passa muitas pessoas pelo tele já imaginou todas terem forchat

Nego Andy 06/09/2004 17:26:45

Imagino que eles devem ter as mensagens deles gravada. O que acha?

M8 06/09/2004 17:27:05

E outra algumas pessoas voltam para acessar e outras nunca mais aparecem

M8 06/09/2004 17:28:35

Sei lá acho meia estranha essa idéia

Nego Andy 06/09/2004 17:28:38

Bom é que imagino assim junto ao curso técnico do tc podemos encrementar estes usuários que permaneceram no tc fazendo parte desse projeto.

M8 06/09/2004 17:29:42

Vamos pensar em algo mais criativo não dizendo que essa idéia não seja mas seria legal sei lá algo diferente -

M8 06/09/2004 17:30:59

Sei lá teria que ser alguma coisa com a cara dos usuários para eles saírem satisfeitos sei lá

Nego Andy 20/10/2004 17:11:48

Sabe eu utilizando o ambiente dos usuários irei procurar desempenhar com eles uma espécie de trabalho pedagógico, como assim? Vou procurar mostrar a ele através do ambiente, o pq de não fazermos coisas erradas e sim procurarmos sempre fazer o que é legal na vida, pra curtir melhor os prazeres que a vida nos dá.

Nego Andy 20/10/2004 17:18:40

Também irei procurar sempre trazer informações para aumentar o conhecimento deles e a vontade de trabalharem no ambiente, para que cada coisa que fazermos, seja na biblioteca, forchat, e assim por diante, venha a ser algo interessante.

Houve intencionalidade⁶⁶ pedagógica e valorização da ampliação do conhecimento pelo acesso a informações, na proposta formulada pelo monitor. Sua busca por leituras e seu questionamento constante fizeram com que a troca dialógica que ele estabelecia comigo nos encontros acabasse distanciando um pouco o restante do grupo, que permanecia mais calado. Ao relatar que estava planejando uma aula-passeio pelo parque, para um dos primeiros encontros com seu grupo de usuários, eu lhe falei da proposta pedagógica de Celestin Freinet. Logo **Nego Andy** já estava buscando referências através de *sites* de busca, para saber quem foi e o que propôs o pedagogo francês. Seu desejo de saber e a disposição para buscar informações foram sua garantia na execução do projeto com os usuários. Os demais monitores e a antiga monitora / coordenadora que foi convidada para participar do grupo acompanharam com entusiasmo a experiência, conforme se constata no grupo de enunciados transcrito a seguir:

Nego Andy 26/10/2004 18:11:33

Olá eu acabei de trabalhar com o grupo de usuários, eles foram bem interessados, e nós combinamos estarmos no dia 6 de novembro aqui no tc, as 10:30 para o nosso 2º encontro, sendo que, eles irão trazer o perfil e dizer o que eles acham que é o tc, e o que eles esperam do tc? Falei que vc irá tirar as fotos Claudinha, e mostrei a comunidade dos monitores... Levantamos 4 temas para trabalharmos: meio ambiente, drogas, sexualidade e cultura, sendo que faremos aulas passeios, e com isso, iremos colher informações e discutir assuntos relativos ao pesquisado... Claudinha, tenho quantos meses para trabalhar com eles?... Não houve dificuldade nenhuma. E os resultados são ótimos.

Conv 1 27/10/2004 09:22:46

Oieeeee bem grandão...Parabéns **Nego Andy**, Parabéns aos usuários... estava aqui (ontem no final da tarde) no TC Chico Mendes acompanhei o encontro com o grupo... vc **Nego Andy** como sempre tranqüilo e os usuários extremamente interessados... com certeza será uma ótima parceria... Boa sorte...

M8 28/10/2004 13:23:27

Oi claudinha tudo bem bom vi o projeto do **Nego Andy** terça e achei bem interessante. Bjus **M8**

M8 28/10/2004 13:34:27

ACHEI LEGAL POIS OS ALUNOS FICARAM BEM INTUSIASMADOS.

⁶⁶ De acordo com Franz Brentano, tudo aquilo que se dirige, é sobre, faz alusão, menção ou referência a alguma coisa possui a propriedade da intencionalidade (apud MILMAN, 2004)

Nego Andy 06/12/2004 18:05:48

Claudinha, estou trabalhando com a comunidade dos usuários, eles parecem bem interessados, por isso estamos nos esforçando bastante, espero que outros grupos de usuários se dem bem também.

Pertencimento e ação coletiva

Os quadros cognitivos e as relações que nos permitem vivenciar a realidade dependem das informações das quais dispomos (Melucci, 2001). Nas relações de sentido que permeiam o diálogo registrado ao longo de um ano no ambiente telemático, a dificuldade no acesso às informações oficiais e nas relações formais com o poder público revelou-se muito maior que as dificuldades encontradas nas relações como a comunidade, contexto próximo dos monitores, onde existe um vínculo de pertencimento. Conhecer o que está próximo é processo que ocorre no campo da experiência, e na produção de sentidos que ocorre nesse processo, os vínculos afetivos / emocionais, corpóreos e mentais se integram ao conteúdo, individualizando o sujeito ao lhe dotar de marcas identitárias que o integram definitivamente ao lugar. Quando ganha o mundo, o sujeito leva essas marcas impregnadas em si, na forma de memórias, de vínculos de sua história de vida que o constituem e se atualizam na produção de novos sentidos, na teia da cultura onde a linguagem se atualiza. Na provisoriidade característica da cultura juvenil, *Nego Andy* logo se despede do grupo, agregando aí a precariedade temporal dos vínculos no telecentro, partindo em busca do sonhado estágio com carteira assinada. Na despedida, expressa mais uma vez o valor do vínculo com o telecentro e do pertencimento à comunidade: *‘quando queremos algo de bom mesmo se for pra ir embora, dizemos: Adeus ou até logo, meu tc, espaço de minha comunidade’*.

Nego Andy 22/12/2004 11:49:39

Olá pessoal sou eu o **Nego Andy**. Dei agora uma breve olhada na outras páginas. Estou entrando no forchat dicerto pela última vez já que não sou mais monitor. Mas bom, entrando no assunto direto , queria dar uma introdução, relatando que o meu tempo no Tc, foi bom , no entanto sempre apareceram dificuldades, que muitas vezes da vontade de disistir, no entanto como queremos o bom de alguma coisa lutamos no que acreditamos e como acreditei que poderia fazer algo de bom no tc, me dediquei as minhas turmas e aos grupos colocados sobre minha responsabilidade, e por isso estou me despedindo de vcs, pois talvez nem fora preciso, mas quando queremos algo de bom mesmo se for para ir embora disemos: Adeus ou até logo, meu tc, espaço de minha comunidade.

A trajetória individual de *Nego Andy* é destaque na intervenção realizada, porém não se pode deixar de registrar os esforços de organização coletiva que aconteceram durante as tentativas de realizar os desafios. O grupo aderiu à proposta de reconstituir a história do Telecentro Chico Mendes a partir de entrevistas com pessoas que haviam tido algum vínculo com o telecentro no passado. As entrevistas foram feitas e publicadas nos *webfolios* individuais. A partir daí, seria necessário que o grupo se organizasse para produzir um texto coletivo que publicaríamos no ambiente telemático. O enunciado de *M11*, publicado no mês de outubro no *Forchat*, registra a intenção de reunir o grupo de seu turno de trabalho para executar a tarefa, com a qual todos haviam se comprometido:

M11 19/10/2004 11:16:58

Oi Claudinha eu gostaria de fazer uma proposta para o pessoal da tarde (**M8, M10 e Nego Andy**) Para nos fazermos um grupo de quatro e discutirmos sobre a história do telecentro juntos, e fazermos um relato de tudo juntos. O que vocês acham??? Beijos **M11!!!**

Mesmo com as tentativas, com o período eleitoral e as mudanças constantes no grupo, o texto coletivo sobre a história do telecentro não foi concluído.

Desejo de chegar à Universidade

Há grande expectativa no grupo de monitores de um dia freqüentar a universidade. Ciências da Computação, Psicologia, Engenharia da Computação, Jornalismo, Psicopedagogia, são carreiras que os jovens que atendem à comunidade do entorno do Parque Chico Mendes num projeto de inclusão digital sonham seguir. Um programa de extensão da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação concretizou o sonho de uma Biblioteca Comunitária instalada junto ao telecentro, a partir da proposta que *conv1* elaborou durante o curso de formação, que aconteceu quando ela era monitora do telecentro. Esta pesquisa contribuiu com o ambiente telemático, que produziu vínculos dos monitores com os pesquisadores e bolsistas do LELIC. A partir do contato virtual, surgiu o desejo de conhecer as instalações e ter um contato pessoal com os sujeitos que convivem no contexto cotidiano da universidade, que também exercitavam sua autoria no diálogo que íamos tecendo. Sujeitos

com os quais os monitores tinham uma relação de sentido. Nos enunciados, a expressividade curiosa e entusiasmada se revela no tom do intuito-discursivo:

Nego Andy 26/07/2004 15:19:11

Claudinha como é que será a nossa formação pedagógica? Afinal ,não vejo a hora de iniciá-la... falando contigo também não vejo a hora de conhecer o pessoal do lelic, será um prazer, por isso quero começar a por a mão na massa para que eles vejam que estamos interessados com está ferramenta...Quem será que eu irei entrevistar?????

M1 06/12/2004 09:00:27

Ola, estou confirmando minha presença para ir a universidade acho que vai ser muito legal e também interessante. Podemos descobrir como eles fazem as ferramentas da nossa pagina. Creio que na hora saira muitas perguntas para eles. beijinhos **M1!!!**

A visita foi um momento de descobertas e também de confraternização, atualizando contatos e potencializando novos desafios para o futuro ao examinar a estrutura da Plataforma AVENCCA. E marcou o momento de nosso último encontro oficial, no mês de dezembro. Depois disso, aconteceram algumas reuniões, em especial uma com representantes da prefeitura, mas o grupo já estava se dispersando.

Entrevistas

No ano seguinte, tentei buscar os monitores para as entrevistas que estavam programadas, durante alguns meses. Minha busca resultou na disponibilidade de *Dé*, que costumava visitar o local e *Nego Andy*, que neste período estava de volta ao trabalho no telecentro, tendo se afastado novamente logo em seguida, por alcançar a maioridade. Depois de certo tempo de insistência, desisti do propósito de entrevistar todos do grupo, considerando inclusive o tempo de que dispunha para reunir e analisar os dados.

De qualquer maneira, as duas entrevistas⁶⁷ constituem registros ricos, tendo alguns enunciados contribuído para este exercício de análise reflexiva. O monitor *Dé*, sempre calado, trouxe mais informações sobre sua individualidade nas respostas às perguntas da entrevista, do que nos meses de possível diálogo utilizando o *Forchat*, onde ele raramente se

⁶⁷ O texto completo das entrevistas está disponibilizado nos anexos.

manifestava. *Dé* foi o monitor que teve a menor participação na interação que ocorreu no ambiente telemático. Sempre comparecia às reuniões presenciais, permanecendo em silêncio. Quando questionado, costumava dizer que não tinha nada para falar. Na entrevista, contou sua estratégia para retornar ao trabalho depois de dois anos como monitor do telecentro (foi afastado por não estar mais no perfil exigido, já que concluiu o ensino médio e ultrapassou a faixa etária definida pelas novas regras ⁶⁸) para poder renovar seu contrato:

E como foi essa virada, assim: acabou o colégio, acabou o telecentro, acabou o emprego, e agora?

Agora tá tudo certo assim, ó: meu pai me apresentou um deputado amigo dele. Aí eu já tô indicado pelo deputado, só que ele ainda não me chamou. Provavelmente vai ser só na eleição, que vai precisar de gente. Aí só lá. Tem que esperar.

Pro ano que vem?

Mas eu consegui mais um amigo dele, tive o primeiro emprego com um amigo dele... aí eu tô me mexendo. Mas devagar, porque eu quero o deputado, que é mais fácil. (Entrevista *Dé*, p.6)

5.2.1 Considerações sobre os analisadores

Tomar parte no cotidiano de uma experiência única, como esta convivência com os jovens monitores do Telecentro Chico Mendes e seu universo interativo, exercitando a compreensão ativa na diversidade de autorias que compõe as relações dialógicas, exige lembrar o que diz Bakhtin (2000): “compreender não deve excluir a possibilidade de uma modificação, ou até de uma renúncia, do ponto de vista pessoal. O ato de compreensão supõe um combate cujo móbil consiste numa modificação e num enriquecimento recíprocos”.

Retomando a metáfora da lente em movimento de aproximação, encerro o que poderia ser comparado ao conjunto de enquadramentos selecionados pela objetiva de uma câmera: os enunciados recortados do contexto, dotados de relações de sentido a partir da expressão de autores focados no cenário de seu contexto cotidiano. Delimitando as fronteiras deste enunciado do qual sou autora, respondo pela intervenção e pela análise, exercitando um jeito de olhar que busca apreender o sentido na interação, e assim se identifica com o que é descrito por Melucci (2004): “pela atenção que dedica aos processos, e não somente aos conteúdos da

⁶⁸ A prefeitura em 2005 passou a contratar os monitores através de convênio com o Centro de Integração Empresa / Escola – CIEE.

experiência, meu olhar determina os limites nos quais os diversos territórios tocam-se e fundem-se uns nos outros”.

O dialogismo se apresenta nas relações que tecem encontros e desencontros na experiência cotidiana dos monitores no telecentro. Os sentidos produzidos estão expressos na palavra que traduz sentimentos. Os analisadores apresentam os sentidos que brotam das trocas nessas relações, evidenciando nos enunciados registrados⁶⁹:

- Os processos de identificação e de autoria:

M11 Eu estou adorando esse projeto ele é muito importante para os monitores porque pela primeira vez os monitores estão podendo ter acesso a uma pagina somente deles, com o seu trabalho ,suas características, suas fotos e seus comentários.

- Os processos de responsabilidade / responsabilidade através das tomadas de posição:

M1 [...] Eu achei muito chato e muito cansativo porque teve muitas palestras e não deu em nada. Eu acho que eles deveriam é mostrar tudo na pratica e não só falando. Eu gostei foi do primeiro encontro que foi muito produtivo e os monitores colocaram suas ideis que foi muito legal, este os monitores ficaram mais na rua do que assistindo as palestras, para não falar que nada me interessou só uma coisa, foi quando a fernanda a palestrante falou sobre as mulheres ai ficou bem interessante.

Nego Andy Agora só estamos esperando que entre alguém competente, responsável e que acima de tudo saiba respeitar nós monitores e saiba nos entender Também que venha pelo menos tentar levar o tc, com garra e com honra, não esquecendo que o tc é da comunidade.

- os deslocamentos exotópicos (excedente de visão):

Nego Andy Bom, com o aumento de tempo do curso creio que nós poderemos entrar em assunto por fora da tecnologia entrando em uma área de recursos humanos, comunicando-nos sobre as coisas da vida, eu por exemplo tenho alunos de 14, 16 anos fumando, então o irmão da minha aluna com 10 anos está fumando, algo realista do nosso tempo, mais ao mesmo tempo triste, pois sabemos que não são só

⁶⁹ Retomo aqui alguns enunciados que ‘encarnam’ o objeto de sentido, que considero capazes de expressar de forma exemplar a autoria dos sujeitos caracterizando os processos / movimentos aqui apresentados.

estes os problemas que um adolescente tem, mas sim com pais irmãoes e amigos o que causa desilusão na vida e muitas vezes leva estes adolescentes, crianças para a marginalidade, fugindo de casa, não indo mais a aula e até violentando a família e qualquer outra pessoa, por isso acho que devemos aumentar o tempo.

Nego Andy [...] a reunião tratava sobre a violência nos telecentros, teve diversas opções para melhoria dos tcs, também coloquei minhas opiniões e no final ficamos sabendo que acontecerá para os tcs um banco de empregos, com diversas novidades para empregos, também teve uma senhora lá que falou que no tc aonde ela trabalha eles irão desempenhar trabalhos gráficos para crianças bem pequenas para que elas vejam conhecer a máquina. Olha fiquei apavorado com tantas coisas que eles colocaram que estão fazendo para melhorarem os tcs deles, é realmente esplendido, perto deles achei que nós estávamos fazendo nada. Coloquei o projeto que estão desempenhando conosco sobre o lelic, sendo que acharam bem interessante.

- a compreensão exercitada na relação com a alteridade:

M1 A reunião que teria na sexta a noite não teve porque ninguém compareceu, viemos para colocar nossa ideia para a oficina e não tinha ninguém para falar conosco, veio eu e a **M5** ficamos muito chateada porque depois falam que nós somos irresponsáveis.

Nego Andy Na conferência foi legal apesar que não tivemos almoço como prometido. Na verdade, percebi que houve tantas complicações lá que havia pessoas de baixa rendas foram pegar rancho e chegando não tinha nada. Ajudei no cadastramentos das pessoas, que por sua maioria foram por não terem o que comer.

M1 Ola, estou confirmando minha presença para ir a universidade acho que vai ser muito legal e também interessante. Podemos descobrir como eles fazem as ferramentas da nossa pagina. Creio que na hora sairá muitas perguntas para eles.

6 CONSIDERAÇÕES (IN) CONCLUSIVAS E PERSPECTIVAS

Como nos diz Bakhtin, o ser humano não suporta se ver enclausurado no dizer do outro. A presença do pesquisador é assim concebida como uma intervenção a partir da qual movimentos podem ocorrer. Ao invés de uma pesquisa que pretende ver formas fixas, poderíamos tentar descrever e compreender os processos e as transformações (AMORIM, 2001, p. 277/278).

Para tecer considerações a partir da experiência compartilhada no cotidiano do Telecentro Chico Mendes, sinto a necessidade de tentar mapear os sentidos que produzi nessa interação com os sujeitos da pesquisa, ao mesmo tempo em que dialogava com os textos de Bakhtin, Melucci e alguns outros autores, cujos enunciados respondem a questões pertinentes, passando a fazer parte do contexto dialógico. Devo iniciar declarando que não pretendo tecer comentários conclusivos, com afirmações que definam verdades, quer sobre o campo, quer sobre os sujeitos. O que se apresenta neste trabalho é uma tentativa de aproximação para elucidar um pouco quem são estes jovens monitores e como respondem, como produzem sentido nas suas interações cotidianas, num projeto de inclusão digital, a partir da leitura de seus enunciados - resultado do exercício dialógico num ambiente telemático. A análise expressa o olhar que detalha o contexto e sugere, a partir das descobertas, muitas possibilidades de expansão para a pesquisa.

Como esta pesquisa tem caráter situado, quer dizer, está vinculada ao contexto, ao local e ao tempo em que se desenvolveu, não pode servir para que sejam tecidas generalizações para outros projetos de inclusão digital, porém pode indicar possibilidades a serem consideradas: os critérios na seleção dos monitores que atendem nos telecentros, a importância de que estes jovens se sintam verdadeiramente incluídos (como agentes que devem promover a inclusão de outras pessoas) através do diálogo com todos os atores sociais com quem devem interagir e os cuidados na metodologia utilizada nos momentos de formação, para que tanto a forma de abordagem, como o conteúdo, considerem as necessidades e o nível de conhecimento dos monitores. A adesão e valorização das ferramentas interativas, utilizadas no ambiente telemático da Plataforma AVENCCA pelos monitores, indica um modo de comunicação *on line* que poderia estar vinculando os telecentros que fazem parte da rede da cidade – Programa Telecentros Porto Alegre,

possibilitando uma melhora significativa das relações entre poder público, telecentros e parceiros do Programa. Além de incrementar a interação pelo diálogo e, conseqüentemente, a produção de sentidos e a autoria, um ambiente telemático pode oferecer cursos a distância, que podem ser direcionados a públicos específicos: monitores, gestores e usuários, assim como pode reunir grupos temáticos para debater questões relevantes, integrando regiões diversas da cidade.

Esse tipo de proposta, que utiliza ferramentas interativas e recursos de formação a distância para capacitar agentes de inclusão digital tem surgido em outros lugares, ficando disponíveis a grupos fechados ou abertas à inscrição de interessados que se cadastrem nos *sites*. Mesmo não dispo de avaliações mais criteriosas, pelos registros consultados considero possível afirmar que tais propostas apresentam bons resultados como apoio na capacitação de monitores e outros atores sociais envolvidos com projetos de inclusão social / inclusão digital. São exemplos relevantes: o Portal TID – Telecentros pela Inclusão Digital (<http://www.tid.org.br>), que resulta de uma parceria entre a Rits (Rede de Informações do Terceiro Setor) e a ONG Coletivo Digital⁷⁰, propondo um espaço de encontro e capacitação continuada para equipes de Telecentros (monitores, coordenadores e implementadores), com o objetivo de trocar experiências, articular e disponibilizar conhecimento. Outra proposta é o Projeto DO IN COMUNICATIVO E VITAL - “A Mídia em Nossas Mãos”, um serviço de InteRedes desenvolvido para servir de ferramenta de apoio no dia-a-dia dos projetos da Escola Cidade Futura, que articula uma rede de educadores do Terceiro Setor, com sede em Florianópolis, Santa Catarina (http://www.cidadefutura.com.br/escola/referencia_detalhe.jsp?art_cd=48). Outro formato, utilizando ferramentas mais simples – um fórum com *links* internos para comentários, é utilizado como local de interação, publicando comentários de usuários e participantes de oficinas nos telecentros de São Paulo (<http://www.comunitario.org.br/telecentros/>).

O fundamental, além de se oferecer ferramentas interativas para quem ingressa no mundo digital, é que estes sujeitos sejam considerados em suas singularidades identitárias. Que haja um diálogo real na proposta de articulação, para que ocorra efetiva produção de

⁷⁰ O grupo que compõe a Coletivo Digital reúne pessoas que trabalharam no projeto e implementação dos telecentros em São Paulo, no período em que vigorou a administração do Partido dos Trabalhadores. Em Porto Alegre, os técnicos da prefeitura que construíram a proposta do Programa Telecentros e deixaram suas funções no final do mandato petista também permanecem articulando ações no campo da inclusão digital, agora atuando no Terceiro Setor.

sentidos. O que aprendi de mais significativo, nesse processo investigativo (estimulado pelas interrogações que brotaram no período em que tive a responsabilidade de planejar a capacitação dos monitores nos telecentros de Porto Alegre) foi que é preciso ouvir, estar disponível para saber o que as pessoas desejam, o que lhes aflige, antes de planejar soluções para suas vidas, que se desenvolvem num contexto próprio e singular. A inclusão digital não se restringe ao acesso às ferramentas, representando a possibilidade de buscar informações relevantes e construir conhecimento pertinente, a partir do local, onde a experiência ocorre. Entendo que essa possibilidade acontece quando um projeto de inclusão privilegia o exercício efetivo da autoria, conferindo a cada sujeito seu lugar, sua posição discursiva. Foi dessa maneira, sem alibi (como o sujeito responsivo bakhtiniano), que cada monitor ocupou seu lugar no ambiente telemático disponibilizado pela pesquisa. Lendo seus enunciados, é possível perceber que houve liberdade para a expressão individual, que houve satisfação por estar participando do diálogo e também por sentirem que tinham voz, de alguma forma valorizando o espaço de autoria.

O trabalho em nível micropolítico⁷¹, com foco centrado nas pessoas e não na aquisição de habilidades para operar equipamentos (a alfabetização digital, quando focada apenas nas ferramentas não vai muito além disso), pode fortalecer as relações entre os diversos atores sociais nos telecentros comunitários, além de garantir à juventude que vive em situação de vulnerabilidade social um lugar que satisfaça sua sede de pertencimento e de construção do futuro. A contribuição deste trabalho para o desenvolvimento de novas pesquisas reside na sua forma de abordar o campo, sem caminhos pré-estabelecidos que pudessem calar os sujeitos. Caminhar de acordo com os eventos pode ser motivo de angústia, mas representa garantia de muitas interrogações e respostas não previstas, enriquecendo a produção de sentidos e favorecendo a ação coletiva.

Um investimento futuro para expandir o alcance desta intervenção seria trabalhar com os monitores de diversos telecentros num ambiente interativo, onde a abordagem fosse focada na discussão de possibilidades de mudança para o futuro, trabalhando temas escolhidos por

⁷¹ De acordo com Ceccim (2005), Micropolítica é um termo inventado por Guattari (Guattari & Rolnik, 1986) e se refere aos *efeitos de subjetivação*, conjunto de fenômenos e práticas capazes de ativar estados e alterar conceitos, percepções e afetos (modos de pensar-sentir-querer). A micropolítica aqui compreende as relações entre os atores sociais no contexto situado da realidade local de cada telecentro. Considerando a metáfora da lente de aproximação que utilizo nesse trabalho, o micro poderia ser definido como o ajuste máximo do movimento que na fotografia é chamado de *zoom in*, enquanto as relações no nível macro se referem ao projetos de inclusão digital em nível nacional e global.

eles, a partir de grupos de questões relativas à comunidade onde vivem (moradia, transporte, água, luz, saneamento, educação, saúde, organização das pessoas). Este diálogo, partindo da situação local onde cada um interage no cotidiano, pode suscitar trocas de informação para solucionar problemas, comparações, identificação, disponibilidade solidária, além de toda a dimensão dialógica entre pessoas que têm uma tarefa comum e identidades únicas. Troca afetiva, troca de saberes. Esse tipo de intervenção que ocorre a partir do acesso às tecnologias em si, nos faz perceber os sujeitos em sua dimensão criadora, na sua condição de autoria, dizendo quem são, o que querem, do que necessitam. Assim podem ser articuladas respostas às suas solicitações, ampliando o diálogo ao trazer para a conversa os especialistas naquelas áreas em que há interesse de se conhecer mais, onde há demanda para se articular a busca de informação que se torne aplicável, que produza sentido e represente, de fato, uma mudança na vida de quem está sendo incluído. Por outro lado, dar voz aos jovens responsáveis por iniciar cidadãos e cidadãs de suas comunidades no uso das TICs, significa fortalecer as discussões e dar maior visibilidade aos processos de formação das decisões que ocorrem no âmbito do governo municipal, instituições do terceiro setor e universidades envolvidas com o Programa Telecentros.

Bakhtin chama de sentido a tudo o que precisa de resposta. Ele diz que o sentido sempre responde a uma pergunta e que aquilo que responde a nada nos parece insensato, pois fica à parte do diálogo. Eu encontrei sentidos novos na capacidade de responder dos jovens monitores, nesta experiência que vivemos no Telecentro Chico Mendes, e busquei relatar esta produção para narrar as descobertas na interação com os sujeitos em seu contexto, tendo por suporte o auxílio da teoria. Esta pesquisa foi uma grande oportunidade de discutir e articular diferentes ângulos no exercício do meu próprio olhar, convivendo com a realidade focada: o deslocamento da posição de agente do poder público, como assessora técnico-pedagógica da Secretaria Municipal de Educação no Programa Telecentros, para o lugar de pesquisadora, onde o vínculo com a universidade passou a justificar minha presença no cotidiano do telecentro, mudou significativamente o teor do diálogo com os sujeitos de pesquisa. Esse deslocamento também me permitiu um distanciamento (exotopia) para pensar as relações que a política pública de inclusão digital constrói com estes sujeitos, percebendo as dificuldades presentes neste diálogo, que precisam ser superadas para que o cumprimento dos objetivos do Programa não fique restrito à disponibilização de equipamentos e aos cursos básicos de informática.

[...]em sistemas em que a função do conhecimento é socialmente valorizada, tornar mais transparentes as relações sociais torna-se mais um movimento de um jogo: o conhecimento social pode, de fato, tornar mais controláveis e manipuláveis as relações, ou, também, criar maiores espaços de autonomia e de escolha para os atores. Os espaços públicos mais ou menos abertos de que a sociedade dispõe são aqueles nos quais se pode jogar este conflito entre possibilidade de autonomia e tendências ao controle.

O pesquisador nunca é estranho a este jogo e a sua prática o expõe continuamente à necessidade de colocar-se, por sua vez, em jogo. Não existe evolução natural na direção da transparência, mas somente a necessidade de escolher entre as oportunidades e os riscos que a realidade social apresenta. Diante dessas escolhas, o pesquisador não pode mais se referir somente aos seus instrumentos profissionais. É, ao contrário, à *polis* que deve voltar-se para debater e deliberar aquilo que é bom para a vida comum. (MELUCCI, 2005, 338)

Quero manifestar dois desejos que cultivo a partir do encontro com as diversas vozes que dialogam nesse texto: em primeiro lugar, espero ter muitas oportunidades de participar da ação coletiva que se desenvolve no Parque Chico Mendes, liderada pela Associação NACIPAZ e colaborar como puder para que aquela comunidade possa alcançar condições de vida mais adequadas. Meu segundo desejo é que este enunciado resultante da pesquisa possa despertar outras perguntas, aguçar olhares para produzir outros sentidos, que no futuro resultem em benefícios para as estratégias de capacitação de agentes nos projetos de inclusão digital – para que não nos tornemos apenas terminais sensíveis da informação, mas saibamos ocupar a posição de autores, processando a informação para produzir novas possibilidades de interagir a partir do acesso às tecnologias.

7 REFERÊNCIAS

AMORIM, Marília. **O pesquisador e seu outro: Bakhtin nas Ciências Humanas**. São Paulo: Musa Editora, 2001.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz. **Além da Inclusão Digital: O Projeto sampa.org**. São Paulo: USP, fev/2002. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação), Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2001.

AXT, M.; MARASCHIN, C. **Prática Pedagógica na Indissociabilidade Conhecimento-Subjetividade**. Educação & Realidade, P. Alegre, UFRGS, 22(1): 57-80, 1997.

AXT, M. **Tecnologia na Educação, Tecnologia para a Educação**. Informática na Educação: teoria & prática 3 (1) 51-62, Porto Alegre, UFRGS, 2000.

AXT, Margarete; ELIAS, Carime Rossi. *Autoria coletiva, ambientes virtuais e formação: de quando a aprendizagem reverbera o acontecimento*. In: MARASCHIN, Cleci et all. (orgs.). **Psicologia e Educação** : Multiversos, Sentidos, Olhares e Experiências. Porto Alegre: Ed. Ufrgs, 2003.

AXT, Margarete. **Microagenciamentos de enunciação coletiva em comunidades virtuais** (Artigo em preparação), 2005.

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da Criação Verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

_____. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. São Paulo: Editora Hucitec, 1992.

_____. **Toward a philosophy of the act**. Austin: University of Texas Press, 1993.

BARROS, Diana Luz Pessoa de; FIORIN, José Luiz (orgs) **Dialogismo, Polifonia e Intertextualidade: em torno de Bakhtin**. São Paulo: Editora da Universidade da São Paulo, 2003.

BRAIT, Beth (org) **Bakhtin: conceitos-chave**. São Paulo: Contexto, 2005.

CÂMARA, Mauro Araújo. **Telecentros como Instrumento de Inclusão Digital.: Perspectiva Comparada em Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Escola de Ciência da Informação, UFMG, 2005.

CARRANO, Paulo César Rodrigues. **Os jovens e a cidade: identidades e práticas culturais em Angra de tantos reis e rainhas**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: FAPERJ, 2002.

CECCIM, Ricardo Burg. *Réplica*. **Interface (Botucatu)**, set./fev. 2005, vol.9, no.16, p.175-177. ISSN 1414-3283.

COLOMBO, Enzo. *Descrever o Social*. In MELUCCI, Alberto (org) **Por uma sociologia reflexiva; pesquisa qualitativa e cultura**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

CLARK, Katerina; HOLQUIST, Michael. **Mikhail Bakhtin**. São Paulo: Perspectiva, 1998.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Programa de Pós-graduação da Engenharia de Produção e Sistemas, UFSC, 2002.

DIAS, L.R. (Org.) **Inclusão Digital: com a palavra, a sociedade**. São Paulo: Plano de Negócios, 2003.

EMERSON, Caryl. **Os cem primeiros anos de Mikhail Bakhtin**. Rio de Janeiro: DIFEL, 2003.

FREITAS, Ilton. **Telecentros Porto Alegre e as possibilidades de ampliação da democracia através da inclusão digital**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais), Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, PUCRS, 2004.

GOHN, M. **Educação não- Formal, Novo Associativismo e Terceiro Setor no Brasil**. Disponível em <http://www.lite.fae.unicamp.br/grupos/gemdec/art_gloria.html> Acesso em 08 abr.2004.

GUATTARI, Félix; ROLNIK, Suely. **Micropolítica, Cartografias do Desejo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

LEDUR, Rejane Reckziegel. **Professores de Arte e Arte Contemporânea: Contextos de Produção de Sentido**. Dissertação (Mestrado em Educação), Programa de Pós Graduação e Educação da Faculdade de Educação, UFRGS, 2005.

MACADAR, M.; REINHARD, N. **Telecentros Comunitários possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras**. Salvador: XXVI Encontro da ANPAD, 2002. Disponível em <<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/artigos%5CENANPAD2002-Telecentros.pdf>>. Acesso em 05 out. 2003.

MELUCCI, Alberto. **A invenção do presente: movimentos sociais nas sociedades complexas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

_____. **O jogo do eu**. São Leopoldo: UNISINOS, 2004.

_____. **Por uma sociologia reflexiva; pesquisa qualitativa e cultura**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

MILMAN, Luis. **Intencionalidade, Comunicação e Cognição**. Crítica Revista de Filosofia e Ensino. Disponível em <http://www.criticanarede.com/men_intencio.html> Acesso em 04 dez.2004.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2001.

_____. **A cabeça bem feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

_____. **Educar na era planetária: o pensamento complexo como método de aprendizagem no erro e na incerteza humana**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

PASSOS, Eduardo; BARROS, Regina Benevides. **A construção do plano da clínica e o conceito de transdisciplinaridade**. Psicologia: Teoria e Pesquisa. Brasília, v. 16, n. 1, p. 71-79, 2000.

PEREIRA, Rita Marisa Ribes. **Infância, Televisão e Publicidade: Uma Metodologia de Pesquisa em Construção**. Faculdade de Educação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Cadernos de Pesquisa, n. 115, p. 235-264, março/ 2002.

ROCHA, Marisa Lopes da; MONTANO, Sandra Ferreira; PIMENTA, Teresinha de Jesus. **Pesquisas Participativas e a Pesquisa Intervenção na Escola**. In: JACÓ VILELA, Ana Maria.

RONDELLI, Elizabeth. **Quatro passos para a inclusão digital**. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em 11 nov 2004.

RUSCHEINSKY, Aloísio. **Metamorfoses da cidadania**. São Leopoldo: Ed. da UNISINOS, 1999.

SANTOS, Milton. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2002.

SECRETARIA MUNICIPAL DA CULTURA. **Chácara da Fumaça**. Porto Alegre: Prefeitura Municipal de Porto Alegre, 1999. (Memória dos Bairros)

SILVA, Claudia Regina da. *Telecentro Chico Mendes: a busca de sentido no processo de inclusão digital*. **Cadernos Temáticos – multimeios e informática educativa**. Porto Alegre: Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre, p. 43-46, 2002.

SILVA, Claudia Regina da; BRUTTO, Janice Fagundes. *Telecentros: inclusão digital na cidade de Porto Alegre*. In: TOLEDO, Leslie et all. (orgs.). **Cidade Educadora – A experiência de Porto Alegre**. São Paulo: Cortez; Instituto Paulo Freire; Buenos Aires: Cidades Educadoras América Latina, p. 151–159, 2004.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão Digital: A miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

_____. (Org.) **Toda esta gente**. São Paulo: Prefeitura Municipal de São Paulo, 2003.

SOBRAL, Adail. Ato/atividade e evento. In: BRAIT, Beth (org) **Bakhtin: conceitos-chave**. São Paulo: Contexto, 2005.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL. **Livro Verde**. Organizado por Tadao Takahashi. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TEZZA, Cristóvão. **Entre a prosa e poesia: Bakhtin e o formalismo russo**. Rio de Janeiro: Rocco, 2003.

WASELFISZ, Júlio Jacobo. **Relatório de Desenvolvimento Juvenil 2003**. Brasília: UNESCO, 2004.

ANEXOS

ANEXO 1 - PROJETO SECIPAZ

MOVIMENTO PELA SEGURANÇA, CIDADANIA E PAZ –SECIPAZ

PROPOSTA PARA O TELECENTRO “CHICO MENDES”

1. Justificativa:

As atividades do Movimento pela Segurança, Cidadania e Paz(Secipaz) –que conseguiu reduzir significativamente os índices de violência dentro e fora do Parque **Chico Mendes**-, inclusive com projeto apresentado na Expo2000 em Hanôver, precisam continuidade e manutenção. Em três anos de atividades, concluímos que a falta de perspectiva para jovens e adolescentes têm sido uma das causas para o crescimento da violência e criminalidade na região. A ausência de educação familiar básica, o abandono das crianças, a baixa escolaridade dos jovens, a falta de trabalho, a competitividade e a desigualdade da renda têm provocado frustração e revolta em parte da juventude. Como saída, buscam alternativas nas drogas e nas más companhias que resultam em mais violência e criminalidade. Reverter este quadro requer um esforço conjunto dos poderes públicos e da comunidade, no sentido oferecer conhecimentos, oportunidades e caminhos que as tecnologias de ponta estão abrindo no mercado global. Por estar situado em área de preservação ambiental, pretendemos oferecer um destaque para todo o aprendizado que leve em conta maior conscientização ambiental e melhores condições de um desenvolvimento sustentável e solidário na região.

2. Objetivos Específicos:

2.1. Despertar a consciência da cidadania e os direitos humanos, combinando ações e projetos que respondam, de forma prática, às carências elementares de comunidades excluídas.

2.2. Criar uma rede de apoio, proporcionando educação para o trabalho, formação profissional e geração de renda, reduzindo focos de tensões em áreas de alta densidade populacional.

2.3. Incluir comunidades no processo de alta tecnologia, oferecendo serviços como teleeducação, Telemedicina e Teletrabalho, como um reforço aos serviços convencionais, levando informação e acesso aos serviços públicos existentes. Ensinar como agregar valor a atividades econômicas em andamento, como é o caso da reciclagem do lixo.

2.4. Estimular e dar oportunidade a jovens e adolescentes, envolvendo-os em atividades com novas tecnologias da informática e das telecomunicações, inserindo-os no mundo dos conhecimentos via Internet.

2.5. Conscientizar jovens e adolescentes sobre a paternidade e maternidade responsável, levando-se em conta a estreita relação entre crescimento demográfico e distribuição de renda em nosso país.

2.6. Ocupar os jovens estudantes de primeiro e segundo graus com novos aprendizados que os capacitem a ter, pelo menos, a oportunidade de competir com conhecimentos mínimos de informática na chamada Nova Economia.

3. Atividades a Serem Desenvolvidas

3.1 Teleassistência- Suporte às iniciativas de combate às drogas, à violência e a recuperação de meninos de rua, principalmente no que se refere à programas de ocupação do tempo livre.

3.2 Alfabetização via computador – Aulas teórico-práticas para introdução aos conhecimentos básicos de informática aberto a adolescentes, jovens e adultos Combate ao analfabetismo, também para adultos e educação para a vida, incluindo cidadania, direitos humanos e profissionalização.

3.3 Teleemprego- Informações sobre postos de trabalho e ocupação para jovens carentes, especialmente no comércio em geral e em micro e pequenas empresas. Bolsa de empregos.

3.4 Telemedicina – Apoio ao atendimento em postos de Saúde, como o Posto da Chácara da Fumaça.

3.5 Telecorreio - Disponibilidade de utilização de e-mails, principalmente pelas comunidades 'sem endereço', cujas residências estão em vias de regularização.

3.6 Telecultura – Estimular a produção cultural de jovens carentes, partindo de iniciativas locais, como grupos de Hap-Hop, incluindo-os em contato com outras formas de expressão que enriqueça-os e diversifique novas formas de atuação.

4. Localização:

Administração do Parque Chico Mendes, na zona Norte de Porto Alegre até posterior construção de anexo junto à antiga Escola Chico Mendes.

5. Conteúdos Disponibilizados

A serem oferecidos após estudo oferecido pelo Secipaz, pelas próprias Escolas participantes e pela assessoria que os órgãos governamentais possam oferecer.

6. Equipamentos Necessários

Todos os equipamentos que o projeto designar ao TeleCentro Chico Mendes, incluindo apoio de redes, modem-rádio e infraestrutura completa para operacionalizar a Internet dentro e fora do país.

7. Características Operacionais

7.1 Coordenação - Envolver apoio logístico e de Coordenação da SMED, SE, Secretaria Municipal da Cultura(SMC) e Secretaria Municipal do Meio Ambiente.

7.2 Recursos Humanos-

Coordenadores (2)

Responsável Técnico pelo equipamento(hardware)(1)

Responsável técnico em informática(software)(1)

Responsável pelo atendimento ao público.(1)

Responsável pela Pesquisa (1)

7.3. Infra-estrutura

Computadores completos, impressoras, fax, telefone, scanner, gravador, gravadora de vídeo, TV, Telão, Caixas de som, amplificadores DVD, Drive para gravação de CD-ROM

7.4. Programação:

A ser definida, seguindo principalmente critério de utilização de grupos de jovens e adolescentes que estejam em períodos alternados de sala-de-aula.

Também é preciso definir a ocupação de jovens que não estejam freqüentando nenhuma escola mas que se mostrem interessados em aprender computação.

8. Definição de Parcerias e Papéis.

Há necessidade de definir um espectro amplo de parcerias e respectivos papéis, considerando as áreas envolvidas, como educação, saúde, meio-ambiente. Essas parcerias precisam ser definidas levando-se em conta a sustentabilidade do projeto e seus resultados a médio e longo prazo.

Porto Alegre, 10 de Outubro de 2000.

Movimento pela Segurança, Cidadania e Paz.

Ivan Carneiro Gomes/Coordenação

ANEXO 2 - AMBIENTE TELEMÁTICO

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA **lellic**

Telecentro Chico Mendes

Espaço NACIPAZ

[Apresentação](#)
[Histórico Telecentros](#)
[Histórico LELIC](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Coordenação](#)
[Atendimento à Comunidade](#)

[visitante](#)

usuário cadastrado:
senha:
Enviar

Apresentação

Você está entrando numa comunidade virtual constituída, em sua base, por gestores, monitores e usuários do Telecentro Chico Mendes⁽¹⁾. Participam convidados vinculados a atividades comunitárias, pesquisa, projetos sociais e culturais e de inclusão digital.

As intenções que motivam a formação desta comunidade e a vinculação de convidados que podem estar pouco ou muito distantes no mundo real são: familiarizar participantes com os recursos oferecidos pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs); ampliar a troca de experiências, tecendo uma rede interativa que facilita o diálogo e a produção de informação, num coletivo que possui problemas com a serem resolvidos e identidades locais a serem reconhecidas.

Este ambiente foi projetado utilizando recursos da Plataforma AVENCCA para facilitar interação, publicar planos e relatos de atividades, registrar produções de autor individual e coletiva, estimular a discussão de conteúdos relevantes (definidos em consenso do grupo), estratégias de atendimento e desenvolvimento de projetos.

As atividades que envolvem a proposta para constituir esta comunidade, a coordenação de publicação, o registro de observações, os encontros presenciais e virtuais fazem parte de uma pesquisa-intervenção no campo da Educação (PPGEDU - UFRGS).

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA **lellic**

Telecentro Chico Mendes

Espaço NACIPAZ

[Apresentação](#)
[Histórico Telecentros](#)
[Histórico LELIC](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Coordenação](#)
[Atendimento à Comunidade](#)

[visitante](#)

usuário cadastrado:
senha:
Enviar

Histórico Telecentros

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

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

É neste contexto que surgem os Telecentros inseridos dentro das prioridades do governo que são o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias. Os Telecentros serão espaços públicos, constituídos através de parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não governamentais e a iniciativa privada. Serão locais onde estarão disponíveis as tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar as tecnologias. Eles deverão superar os lim

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

[Apresentação](#)
[Histórico Telecentros](#)
[Histórico LELIC](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Coordenação](#)
[Atendimento à Comunidade](#)

[visitante](#)

usuário cadastrado:

senha:

Histórico LELIC

O LELIC/UFRGS (Laboratório de Estudos em Linguagem Interação e Cognição) formado por pesquisadores (doutores, mestres, doutorandos, mestrandos e bolsistas) várias áreas do conhecimento – abrangendo a Arquitetura e Urbanismo, as Artes Plásticas, a Educação, a Informática, a Matemática e a Filosofia – sob a orientação Profa. Dra. Margarete Axt. O LELIC tem como proposta explorar o potencial interativo das interfaces digitais ao mesmo tempo em que vem avaliando seus efeitos sobre processos de aprendizagem em diferentes níveis de formação – desde o ensino fundamental até a pós-graduação. Desta multiplicidade de idéias e pensamentos resultou a construção de diversos ambientes, com ferramentas criadas especialmente para necessidades específicas de cada pesquisador. A partir de uma reflexão sobre toda produção, concluiu-se haver experiência acumulada suficiente para intentar um objetivo mais alto: a integração de todos estes ambientes, até então independentes entre si, em uma plataforma reticular e maleável, a qual recebeu o nome de AVENCCA.

O AVENCCA (Ambientes Virtuais para Encontros de Sentido, Construções Conceituais e Aprendizagem) é uma plataforma de suporte à educação em ambientes informatizados, a distância ou presencial, que vem sendo desenvolvido pelo LELIC/UFRGS (Laboratório de Estudos em Linguagem Interação e Cognição), sob a orientação

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

[Apresentação](#)
[Histórico Telecentros](#)
[Histórico LELIC](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Coordenação](#)
[Atendimento à Comunidade](#)

[visitante](#)

usuário cadastrado:

senha:

Atividades & Encontros

2004:

- [Janeiro](#)
- [Fevereiro](#)
- [Março](#)
- [Abril](#)
- [Maio](#)
- [Junho](#)
- [Julho](#)
- [Agosto](#)
- [setembro](#)
- [outubro](#)
- [novembro](#)
- [dezembro](#)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

[Apresentação](#)
[Histórico Telecentros](#)
[Histórico LELIC](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Coordenação](#)
[Atendimento à Comunidade](#)

[visitante](#)

usuário cadastrado:
senha:

Coordenação

Equipe LELIC/UFRGS:

- coordenação LELIC/UFRGS
Prof. Dra. Margarete Axt (Departamento de Estudos Especializados - FACED/UFRGS)
- grupo de pesquisadores:
Ademir Martins
Clóvis Reichert
Mary da Rocha Biancamano
Othon Bastos Filho
Rafael Vetromille Castro (todos Doutorandos em Informática na Educação pelo PPGIE)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Administrar Ferramentas:
[Agenda](#)
[Biblioteca](#)
[Galeria de Imagens](#)
[Sugestões de Site](#)
[Webfólios](#)
[Atividades e Encontros](#)
[Cadastramento de Participantes](#)
[Descadastramento de Participantes](#)
[Lista de Visitantes](#)

Opções de Navegação:
[Monitores](#)
[Gestores](#)
[Usuários_1](#)
[Usuários_2](#)

FTP Agenda

Calendário: Janeiro 2004

Do	Se	Te	Qu	Qu	Se	Sa
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Agenda Pessoal Administrador:

Evento ou Tarefa:

Participante (s):

Data:

Horário:

Evento ou Tarefa	Data	Horário	Agendado Por

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco NACIPAZ

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Comunidade Monitores

		
Alessandra	Anderson	André
Chico Mendes	Chico Mendes	Chico Mendes
		
Edna	Ester	Estevão

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco NACIPAZ

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Comunidade Monitores

	<p>Apelido: Ale Idade: 21 anos e-mail: ale_12_silva@yahoo.com.br Coisas que gosta: gosto de dançar escutar música e namorar Cor preferida: rosa e branco Sonho: conquistar meu espaço e ser feliz ao lado da pessoa que gosto Estuda onde e o quê? Conclui o 2º grau no Instituto de Educação , agora pretendo fazer um cursinho pré vestibular</p>
Nome: Alessandra Soares da Silva	
Telecentro: Chico Mendes	
Volta	

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Comunidade Monitores



Apelido: Nene
Idade: 15 anos
e-mail: andertel-man25@bol.com.br
Coisas que gosta: gosto de ler, come massa e feijão e ajudar os que vejo que devem ser ajudados
Cor preferida: verde abacate
Sonho: formar-me em Direito para constituir uma família que possa dar o suficiente para viver
Estuda onde e o quê? Instituto Estadual Rio Branco, 2ª série do Ensino Médio

Nome: Anderson Silva dos Santos
Telecentro: Chico Mendes

[Volta](#)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Comunidade Monitores



Apelido:
Idade: 18 anos
E-mail:
Coisas que Gosta: Dormir, jogar qualquer tipo de jogo
Cor Preferida: Azul (Grêmio)
Sonho:
Estuda onde e o quê? Estudo no Instituto Rio Branco, no 3º ano do ensino médio

Nome: André Peres de Oliveira
Telecentro: Chico Mendes

[Volta](#)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido.
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Comunidade Monitores



Apelido: Juli
Idade: 15 anos
e-mail: Esterjulice2005@yahoo.com.br
Coisas que gosta: cantar, sair com amigos e comer lasanhas
Cor preferida: azul
Sonho: Me formar em Psicopedagogia
Estuda onde e o quê? Magistério no Instituto de Educação

Nome: Ester Julice Santos Bastos
Telecentro: Chico Mendes

[Volta](#)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido.
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Agenda

[Clique aqui para agendar um novo evento:](#)

Evento ou Tarefa:	Data:	Horário:	Agendado Por:	Excluir Compromisso:
ultima reuniao de 2004 monitores	Dia 22 de Dezembro de 2004	17 h e 30 min	claudinhars	Excluir
Enconto dos monitores do Chico Mendes com o pessoal do Lelico	Dia 7 de Dezembro de 2004	8 h e 30 min	José Acir	Excluir
reunião planejamento monitores	Dia 1 de Dezembro de 2004	17 h em ponto	claudinhars	Excluir
reunião piquenique monitores	Dia 13 de Novembro de 2004	12 h em ponto	claudinhars	Excluir
grupo de usuarios1	Dia 13 de Novembro de 2004	10 h e 30 min	claudinhars	Excluir

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Webfólios

Clique aqui para enviar um arquivo para o seu webfólio pessoal!

Monitor:	Webfólio Pessoal:	Telecentros:
	Alessandra	Chico Mendes
	Andre	Chico Mendes
	estevao-chico	Chico Mendes
		

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido,
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

Monitores

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- Blogs
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites
- Download
- FTP

Galeria de Imagens

Clique aqui para enviar uma nova imagem:

Arquivos de Imagem Compartilhados:

Usuário:	Arquivo:	Comentário:	Data e Hora
anderson-chico	ANDERSONESOBRRINHOS.bmp	foto com meus sobrinhos Wesley e Andrielle, na minha formatura	14:07:14 18/11/200
claudinhars	reuniappp3.JPG	Foto do final da nossa reunião de sábado, 13 de novembro.	15:51:31 17/11/200
kerolin-chico	kerolin16anos não apagar muito obrigado.doc	Essa é minha foto de 15 anos.	12:35:33 13/11/200
claudinhars	TOFELIZDAVIDA.JPG	Vejam como é linda minha filha!!!!	22:46:09 23/09/200
bianca-chico	formatura.JPG	Oie pessoal ai vai uam foto da minha formatura do senac heheus	15:59:43 25/07/200

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Blogs

Monitor:	Endereço do Blog:
 Alessandra	
 Anderson	www.anderdossantos.zip.net www.andersheldon.zip.net
	

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

 **For - Chat** 

uma ferramenta para a construção de sentidos
e compartilhamento de idéias na interação

monitores

usuário: senha:

Ferramenta desenvolvida pelo LELIC/UFRGS (Laboratório de Estudos em Linguagem Interação e Cognição).

Orientação: Profa. Dra. Margarete Axt (Departamento de Estudos Especializados - FACED/UFRGS)

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido.
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

 **Telecentro**
Chico Mendes

 **Espaço NACIPAZ**

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Biblioteca

Visite outro projeto do LELIC!

- [Cartola](#)

Biblioteca Monitores:

Escolha a Categoria:

DESAFIOS	REFERÊNCIAS	INCLUSÃO DIGITAL
Desafio 2.doc DESAFIO 1.doc	Bibliomonitcad10.pdf Bibliomonitcad9.pdf Bibliomonitcad8.pdf Bibliomonitcad7.pdf Bibliomonitcad6.pdf	O mundo esta conectado.d Planoregistro2001.doc

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido.
Construções Conceituais e Aprendizagem

Plataforma AVENCCA 

 **Telecentro**
Chico Mendes

 **Espaço NACIPAZ**

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Sugestões de Sites

Clique aqui para cadastrar um novo site:

Site:	Sugendo Por:	Comentário:
http://www.hotmail.com		este sites e bom para o messenger para conversar com os outros monitores
http://sitededicas.uol.com.br		ESSE SITE DA PAI TRABALHARMOS COM CRIANÇAS A TBM TEM SOBRE INFORMATICA MUITO BACANA..
http://www.iped.com.br		este site serve para fazer cursos on-line ,e alem de tudo sao gratuitos pela internet

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

Downloads

Clique nos nomes dos arquivos abaixo, para fazer o download.

Nome do Arquivo:	Comentário:
Acrobat_win98	Programa para ler textos no formato .pdf para windows 98.
Acrobat_win2000	Programa para ler textos no formato .pdf para windows 2000.
Acrobat_winNT	Programa para ler textos no formato .pdf para windows NT.
Acrobat_winMe	Programa para ler textos no formato .pdf para windows Me.
Anti-Virus AVG_win98/Me/NT/2000/XP	Anti-virus para o Windows nas versões 98/Me/NT/2000 e XP

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Monitores

- [Comunidade](#)
- [Agenda](#)
- [Webfólios](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Blogs](#)
- [ForChat](#)
- [Biblioteca](#)
- [Sugestões de Sites](#)
- [Download](#)
- [FTP](#)

F.T.P.

Marque a Página Principal: Envio de Arquivos:

Nenhuma é a página principal

deletar arquivo

Veja a lista de Arquivos enviados:

Telecentro Chico Mendes

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

Gestores

- Comunidade
- Agenda
- Biblioteca
- Galeria de Imagens
- Sugestões de Sites
- ForChat

Comunidade Gestores

			
Ansson R. da Rosa	Irma da Rosa	Jorge Pinheiro	Luiz Osório Wald
Gestor Chico Mendes	Gestor Chico Mendes	Gestor Chico Mendes	Gestor Chico Mendes
			
Manoel Rocha	Maria Deloi Cardoso	Miranice Nascimento	

Ambientes Virtuais para ENcontros de Sentido
Construções Conceituais e Aprendizagem
Plataforma AVENCCA 

Telecentro
Chico Mendes

Espaco
NACIPAZ

Usuários

- Comunidade
- Agenda
- Webfólios
- Galeria de Imagens
- ForChat
- Biblioteca
- Sugestões de Sites

Comunidade Usuários Telecentros

GRUPO I

		
Cristian Vargas	Jeferson Pires dos Santos	Maicon Donizete Pires do Santos
Usuário - grupo I Chico Mendes	Usuário - grupo I Chico Mendes	Usuário - grupo I Chico Mendes
		

Registros da seção ‘Encontros e Atividades’ no ambiente telemático

(disponível em: www.lelic.ufrgs.br/telecentros)

JANEIRO

PRIMEIRO ENCONTRO



Em janeiro, logo que recomeçou o atendimento aos usuários do Telecentro, nos encontramos para conversar sobre o projeto da Comunidade Virtual. Participaram representantes do grupo de monitores e a coordenadora Miranice Nascimento. Planejamos novos encontros e analisamos a proposta de organização do site. Todos manifestaram entusiasmo e vontade de participar.

APROVAÇÃO DO CONSELHO GESTOR

No dia 16, na reunião do Conselho Gestor, foi aprovada a proposta de criação da Comunidade Virtual. Combinamos uma reunião com monitores e coordenação para ver a estrutura do site e fazer as fotos. Também conversamos sobre o atendimento ao grupo Agente Jovem (15 a 17 anos) e ao pessoal do SASE (7 a 14 anos), que tem seus encontros nas quintas-feiras.

APRESENTAÇÃO DO PROJETO DE SITE PARA A COMUNIDADE VIRTUAL



No dia 26, segunda-feira, houve reunião com monitores e coordenação. Foi apresentado o layout do site com a estrutura e as ferramentas disponíveis para cada grupo cadastrado na comunidade. Tudo aprovado, tratamos de identificar o pessoal confirmando e-mails e fazendo as fotos dos monitores.

FEVEREIRO

ESTAMOS CONECTADOS!!!

Na quarta-feira, dia 4, o ambiente dos monitores foi devidamente testado, e inauguramos o Forchat. Nas semanas seguintes, passamos a testar a interação à distância, com a tarefa de analisar alguns sites e discutir na Comunidade. Logo teremos nossos convidados cadastrados para ampliar a conversa.

Houve reunião do Conselho Gestor no dia 18 de fevereiro, com a participação dos assessores da PROCempa e SDHSU, onde foi relatado o que estava se encaminhando em relação ao Projeto:



MARÇO

REUNIÃO DE MONITORES DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS



No sábado, dia 6, houve o Encontro de Monitores no TC Vila Nova. Participaram representando o TC Chico Mendes: Cristiane, Alessandra e Bianca. O tema principal do Encontro foi SOFTWARE LIVRE.

Inauguramos o webfolio de cada monitor na Comunidade Virtual

No dia 10 combinamos o que iríamos produzir para publicar: apresentação da forma como cada um desenvolve seu trabalho, que tipo de usuário atende, quais as dificuldades e facilidades que encontra no trabalho de atendimento aos usuários no Telecentro. Só conseguimos publicar no dia 17, pois tivemos problemas com a programação da ferramenta. Com a preciosa orientação do pessoal do LELIC (André e Gustavo), tudo foi resolvido.

Monitores trocam experiências com jovem ativista de São Paulo



Na quarta-feira, dia 24, os monitores do TC Chico Mendes puderam conhecer um pouco do que rola com um jovem protagonista – Carlos Alberto ministra oficinas sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente para escolas paulistas e também está inserido num projeto de inclusão digital patrocinado pela Telefônica no Jardim Antártico, em São Paulo. Carlos esteve em Porto alegre para falar sobre

Protagonismo Juvenil para professores da Rede Municipal de Ensino, no Seminário Nacional de Educação.

Participação dos monitores na Conferência de Direitos Humanos

No sábado, 27, foi cancelada a Oficina de Comunicação que estava programada para acontecer no Telecentro, para que os monitores do TC Chico Mendes pudessem participar da Conferência, onde auxiliaram no credenciamento dos participantes e descobriram que as apresentações de trabalhos específicos haviam ocorrido na sexta-feira à noite.

ABRIL

PARA COMPREENDER O TELECENTRO CHICO MENDES NO CONTEXTO DA CIDADE:

Memória



No sábado, dia 3, os monitores do TC Chico Mendes e o coordenador Marco Aurélio assistiram o vídeo realizado em 2001 pela Prefeitura de Porto Alegre, que mostra a situação dos Telecentros no primeiro ano do Projeto. Foi possível ver a primeira geração que tornou possível construir o que se tem hoje nas comunidades: os primeiros coordenadores e o grupo de monitores da época, do Chico Mendes, São Vicente Mártir e TC Beco do Adelar.

Para entendermos melhor com quem o Telecentro se relaciona na cidade



Numa atividade coordenada pela Claudia, os monitores foram identificando em cartões os nomes das Secretarias e Departamentos da Prefeitura Municipal e os serviços que são disponibilizados pelo poder público na comunidade (escolas, postos de saúde, centro administrativo regional, estruturas do Orçamento Participativo, Assistência Social, e outros, incluindo o Telecentro). Construíram um mapa para visualizar o que a comunidade tem de relação com órgãos do Primeiro Setor - Administração Municipal.

Foi possível discutir um pouco sobre a existência do Telecentro como resultado de um acordo entre uma organização não governamental - o NACIPAZ, que representa toda comunidade da Região Mário Quintana, e a Prefeitura Municipal, através da Secretaria de Direitos Humanos e Segurança Urbana, Procempa, mais as parcerias do Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio Grande do Sul - SEPRORGS - e Fundação Pensamento Digital. Como uma manhã de sábado era pouco pra falar de toda essa estrutura, estabelecemos tarefas para continuar a tratar disso ao longo do mês. A Isabel, do SEPRORGS, e a Dona Elza, que já foi coordenadora do Telecentro Chico Mendes, estiveram presentes na reunião e colaboraram trazendo informações para os monitores.

Tarefas de pesquisa

Os monitores, neste encontro, receberam de presente cadernos para anotarem conteúdo das reuniões e organizarem suas pesquisas relativas aos desafios que vão sendo propostos na Comunidade Virtual - Projeto LELIC. Ficaram estabelecidas como tarefas para pesquisar e publicar nos webfolios individuais durante o mês de abril: Como se organiza o Conselho Gestor do Telecentro? Quais são as associações comunitárias organizadas na Região Mário Quintana? De acordo com os objetivos que tem o Telecentro, o que cada ator social faz ou deve fazer para que o TC realize seus objetivos?

1º DE MAIO: FESTA DO TRABALHADOR NO PARQUE CHICO MENDES

Debate sobre o Trabalho na Conjuntura Internacional e Nacional

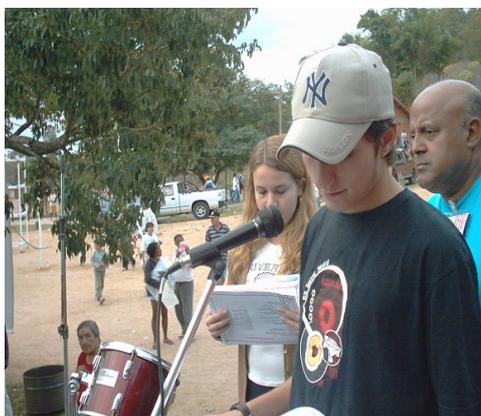
No sábado, dia 1º, a comunidade que foi ao Parque Chico Mendes pela manhã pode ouvir as opiniões de deputados, vereadores e lideranças comunitárias sobre temas relacionados ao trabalho, emprego, sindicalismo, conjuntura social e política.



Prefeitura de Porto Alegre organiza Festa com a Comunidade

A Administração Municipal esteve presente na Festa do Trabalhador através da Prestação de Contas (16 anos de Administração Popular) e com atividades promovidas pela Secretaria do Meio Ambiente, Secretaria de Esportes, Departamento de Limpeza Urbana, Departamento Municipal de Águas e Esgotos, Empresa Pública de Transporte e Circulação e Secretaria Municipal de Educação. A Banda da Escola Victor Issler abriu a Festa e o pessoal do MOVA – Movimento de Alfabetização – pode comercializar suas produções na Feira montada no Parque.!

TC Chico Mendes entrega certificados



Os monitores realizaram a entrega de certificados ao pessoal da comunidade que freqüentou as Oficinas realizadas nos meses de março e abril. Eles também

colaboraram com o atendimento no stand montado pela prefeitura, que disponibilizava o acesso à Internet no meio do Parque, para quem participou da Festa.

PREFEITO AVALIA NA REGIÃO NORDESTE OBRAS CONQUISTADAS NO OP - Nacipaz e Telecentro Chico Mendes recebem a comitiva

“No dia 19 de maio a região Nordeste recebeu a visita durante todo o dia do prefeito João Verle para uma caminhada com a comunidade e assessores Comunitários das secretarias da Prefeitura, numa avaliação da execução de obras concluídas e em andamento conquistadas através do OP. O Telecentro Chico Mendes se fez presente recebendo no espaço Nacipaz para o café da manhã a comitiva. Após os monitores Anderson, Alessandra e Edna acompanharam a visita. O almoço foi oferecido pela comunidade nas dependências do CTG Querência da Amizade, onde a Agente Administrativa do Telecentro Miranice e Fernando foram os mestres de cerimônia. Entre outras falas tivemos a do Prefeito João Verle e do Conselheiro do OP José Antonio e a seguir o grupo de danças da Escola Municipal Vitor Issler apresentou-se no CTG. A caminhada, após passar por várias vilas da região, foi finalizada no Nacipaz em uma grande reunião de avaliação onde se tirou, segundo o próprio prefeito, nota dez, isto é, alcançamos os nossos objetivos que era o Prefeito ver com os próprios olhos a execução ou não das demandas das comunidades e reforçar a parceria da gestão participativa, ouvindo os moradores da região em suas reivindicações”. Texto de Miranice Nascimento.

TELECENTRO CHICO MENDES PRESENTE NA SEMANA DA INCLUSÃO DIGITAL EM SÃO PAULO DE 23 À 29 DE MAIO DE 2004 ACONTECEU NO CENTRO CULTURAL ADONIRAM BARBOSA EM SÃO PAULO O 2º ENCONTRO NACIONAL DE TELECENTROS E 3º ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE TELECENTROS. PARTICIPARAM, REPRESENTANDO O TELECENTRO CHICO MENDES, MIRANICE E ISABEL E REPRESENTANDO O TELECENTRO VILA NOVA, ROSA BANDERA. NA OPORTUNIDADE HOUE O LANÇAMENTO DO LIVRO COMUNIDADES ATIVAS PELA TELEFÔNICA, ONDE UM DOS DESTAQUES ERA A ISABEL QUE AUTOGRAFOU O MESMO JUNTO COM OUTRAS SETE PESSOAS DESTACADAS NO LIVRO. A SEMANA DE INCLUSÃO DIGITAL VEM CONSOLIDAR AS DIVERSAS AÇÕES JÁ REALIZADAS NO ÂMBITO MUNICIPAL E FEDERAL VISANDO A EXPANSÃO DO ACESSO AS REDES DIGITAIS PELAS COMUNIDADES CARENTES.

JUNHO

5º Fórum Internacional de Software Livre

O convite para participação no Fórum, que aconteceu em Porto Alegre nos dias 5, 6 e 7, foi bem recebido. Houve intenção dos monitores de assistir as palestras no evento,

mas sem verba para garantir transporte até a PUCRS, o grupo acabou participando apenas um dia, que não rendeu comentários...

Reunião de monitores

No dia 16, o pessoal discutiu problemas relativos ao pagamento das bolsas e também conversou sobre inclusão digital.

JULHO

REUNIÃO EM DIA DE FAXINA



No dia 27 de julho aconteceu a reunião dos monitores num Telecentro muito limpo, depois da faxina que havia sido realizada pela manhã. Estavam todos cansados pelo esforço empregado na limpeza, mas satisfeitos com o resultado. Conversamos sobre o aniversário do TC, que esse ano não foi comemorado e definimos um plano para resgatar as memórias dos três anos de existência do telecentro na comunidade. Durante o mês de agosto, os monitores vão encarar o desafio de entrevistar pessoas que fazem parte dessa história (ex-monitores e ex-coordenadores) para tentar, a partir desse material, escrever a história do TC Chico Mendes. Nesse dia também se conversou sobre o futuro do Projeto Telecentro/LELIC e as possibilidades de organização para as atividades no próximo semestre.

AGOSTO

Resgatando a história



Em 28 de agosto retomamos nossas reuniões, com a presença da nossa convidada Isabel e do pequeno André. Cada monitor contou sobre a entrevista que realizou (ou que tentou realizar – alguns entrevistados ainda não foram localizados ou não puderam responder às perguntas). Combinamos que todas as entrevistas realizadas devem ser publicadas nos webfolios. No próximo encontro vamos trabalhar tentando construir um texto que conte a história do TC Chico Mendes a partir das respostas coletadas. Conversamos também sobre o atendimento à comunidade e ficou combinado que a Coordenação (Bianca) vai providenciar um cartaz com os horários bem definidos para que a comunidade tenha acesso à organização do atendimento e possa organizar-se para buscar o uso dos computadores nos momentos de acesso livre. Nessa reunião, os monitores receberam exemplares do livro ‘Inclusão digital: com a palavra, a sociedade’, que foi lançado na Semana de Inclusão Digital, em São Paulo, no mês de maio. A idéia é de que possamos conversar sobre o conteúdo do livro a partir das leituras, focando a questão da Inclusão Digital e tentando descobrir qual o papel do telecentro nesse contexto.

SETEMBRO

Conferência Inclusão Digital

Não tivemos reuniões nesse mês. Alguns monitores participaram da Conferência Nacional de Inclusão Digital, que aconteceu no dia 16 de setembro. Foi um período agitado em função da campanha eleitoral para a Prefeitura, com grande envolvimento da comunidade.

OUTUBRO

Planejando grupos de usuários

Em outubro houve nova mudança de coordenação no Telecentro, assunto que foi discutido com os monitores em reunião registrada no forchat no dia 16. No dia 24 houve reunião para fechar o planejamento para criação de grupos de usuários. O

monitor Anderson foi o único a comparecer com uma proposta finalizada. A partir daí, começa a formação do primeiro grupo de usuários do Telecentro Chico Mendes, que vai ser cadastrado num ambiente de uso exclusivo, com ferramentas bem parecidas com as já utilizadas pelos monitores.

NOVEMBRO

Nova coordenação, novo ritmo de trabalho

Conselho gestor

No dia 6 teve reunião do Conselho Gestor, onde foi feita uma avaliação de problemas que precisam ser resolvidos. A nova coordenadora - Irma - apresentou ao Conselho os horários de atendimento do TC e a proposta de cobrança de uma taxa simbólica (dois reais mensais) de uso do espaço, para que se possa custear material de expediente e tinta para a impressora. Ficou definida uma reunião específica para tratarmos do ambiente dos gestores, que há alguns meses está disponível para ser utilizado. Na semana seguinte, dia 12, os gestores foram cadastrados e já estão testando o uso do forchat.

Reunião almoço



No dia 13 os monitores fizeram uma reunião-almoço no TC, contando com a presença de Gilmar, que foi monitor no TC em 2002/2003. Foi um momento de conversa sobre as mudanças que estão acontecendo no Telecentro e na cidade, com a troca de administração municipal.

Reunião com visitas



No dia 27 aconteceu reunião com coordenação do TC, monitores e duas visitas importantes: Alexandre Mesquita, da PROCEMPA, veio esclarecer a situação do atendimento nesse final de gestão da administração municipal. O professor Jesualdo Freitas, da Escola Chico Mendes, veio conversar sobre a possibilidade do grupo da rádio da escola ocupar um espaço na grade do TC para preparar programas, pesquisar e discutir assuntos referentes ao projeto.

DEZEMBRO

Reuniões, passeio, visita e confraternização

Os monitores estiveram reunidos no dia 1º, tendo como pauta o resgate dos desafios desse semestre, que parecem ter sido deixados de lado... Também foi retomada a proposta de uma visita à universidade, para conhecer quem produz o ambiente que temos utilizado e poder conhecer melhor a estrutura da UFRGS. Nessa reunião, recebemos a visita da Margareth, que é aluna da universidade no curso de Doutorado e quer trabalhar com um telecentro que vai atender meninos e meninas que vivem nas ruas.

Aula passeio no Parque Chico Mendes



No sábado, dia 4, os usuários do grupo coordenado pelo monitor Anderson fizeram um passeio pelo Parque Chico Mendes, registrando tudo o que viram de importante para depois discutir como está o ambiente local.

Visita à universidade



No dia 8 aconteceu a esperada visita à universidade. No CINTED, fomos recebidos pelo Clóvis e pela Mary, ambos alunos do curso de Doutorado em Informática na Educação. Depois fomos ao LELIC para conversar com o André, que nos acompanhou mantendo o ambiente do telecentro em pleno funcionamento durante todo esse ano.

Muita comemoração em festa e inauguração da Biblioteca Comunitária!!!

No dia 17 aconteceu uma festa de confraternização promovida pelo NACIPAZ, que também teve o objetivo de homenagear o Sr. Durval Araújo pelos seus 81 anos. A festa estava ótima, e se prolongou com a inauguração da Biblioteca Comunitária na manhã do dia 18 - um projeto que nasceu de um curso de formação de monitores e ganhou forma com a participação de alunas e professoras do Curso de Biblioteconomia da UFRGS. A criançada vibrou com a novidade!

ANEXO 3 - ENTREVISTAS COM MONITORES

ENTREVISTA: NEGO ANDY

Assim: vamos pensar num dia normal. Quando tu acordas de manhã, o que é que tu pensas?

Eu penso: novamente tenho que ir pra escola, vai ser legal. Espero que dê tudo certo no meu dia, positivo, sabe? Eu penso no que eu tenho que fazer no dia

E o que é normalmente que tu tens pra fazer no dia? Tem a escola...

A escola, depois venho pra casa. Eu estudo bastante, ajudo a cuidar dos meus sobrinhos, porque minha cunhada trabalha, meu irmão trabalha e também eu saio com a minha família, vou no mercado, vou no posto e venho trabalhar aqui no telecentro.

Que horário tu fazes hoje em dia aqui no telecentro?

Eu faço das dezessete horas às dezenove.

E a escola é de manhã?

A escola é toda manhã.

Tu estás no segundo...

No terceiro ano.

Do ensino médio?

Do ensino médio.

E a idéia é ir pro ITA, é isso?

Isso.

E pra isso é que tu estás estudando bastante?

To estudando bastante.

E está estudando o quê?

As matérias?

É.

Matemática, Física, Química, Inglês e Português.

E está estudando como, tu pegas livros e fica estudando?

Livros e também no curso que eu to fazendo sábado à tarde no Rosário, que é do CETREFA.

O que é isso?

CETREFA?

É.

É Centro de Treinamento Preparatório para as Forças Armadas.

E quando é que acontecem as provas?

As provas vão ser realizadas no mês de dezembro este ano, e lá eles falaram que nós não estamos qualificados ainda, que nós estamos estudando para o próximo ano. Só que eu estudo desde maio, então eu pensei: vou tentar esse ano porque não custa, né? É como eu sempre gostei de estudar, sempre achei interessante, eu vou tentar. As provas, no caso, vão ser entre o dia 12 e o dia 15, cada prova no seu dia. De dezembro.

E aí, tu já estás te sentindo preparado?

É, me preparando, né. Mas eu acho que se a prova fosse amanhã eu não teria muita chance. Mas meu professor de matemática vai me dar um CD de computador com todo tipo de prova, que até é ele que elabora as provas de Matemática e Física. Ele vai me passar provas que já teve, provas estrangeiras. Isso aí vai me ajudar bastante.

E aqui no telecentro, como é que tá?

Pra mim agora tá indo legal, nós estamos atendendo bem. Sabe como é que é, né, aparece de tudo. Aparecem diversas confusões, problemas aqui, problemas lá, mas nós sempre procuramos resolvermos. E sempre quando acontece alguma coisa eu converso com a coordenação, converso com a administração do telecentro e tento resolver, porque o que nós queremos é que ande cada vez melhor.

Que tipo de confusão?

Assim confusão, tipo assim, é que sabe como é que é a necessidade, né. E daí quando da confusão pagamento coisa do tipo assim, bastante ou então quando tem.

Pagamento da remuneração de vocês, monitores?

Isso. Da bolsa, isso.

Tem atrasado ainda?

Isso. Esse mês atrasou.

Mas o convênio foi renovado, né?

Isso. Agora nós temos que pegar um papel e levar no CIEE pra assinar um contrato. Fica tudo direitinho. Pra mim vai ficar bem melhor, vai ser algo bem legal agora com o CIEE, vai ser bem mais fácil. Porque cada um recebe pela sua conta... eu já tenho conta porque eu já fiz estágio pelo CIEE. Isso vai facilitar bem pra mim.

Mas assim: no ano passado tu te afastaste, novembro ou dezembro?

Dezembro, dia 15 de dezembro. Não, dia 9.

Em função de um trabalho... e aí o que aconteceu? Foi um trabalho temporário?

É assim: eram seis meses, né. Só que como lá o pessoal... foi me dado certas atividades, como por exemplo: atendimento de telefone, conferência de mercadoria, atendimento ao público...

Era uma loja?

Isso, era uma loja. Daí, o que aconteceu... como o pessoal tava meio que pegando no meu pé, sabe? E quando eu fazia algumas das minhas funções eles brigavam, sabe. Daí eu fiquei meio despedido. Não sabia o que fazer. Então eu fiquei lá três meses e preferi me afastar do estágio, porque eu não tava sendo bom, né. Eu tava sendo prejudicado assim moralmente, prejudicado assim mentalmente, no sentido emocional, assim, daí eu preferi me retirar, porque eu sabia que aqui talvez também teria uma porta, né. Porque eu sempre gostei de trabalhar no Telecentro. Aí pensei: Bom, vou me retirar e vou procurar outro lugar.

Mesmo com as confusões, aqui é mais tranquilo?

É bem mais tranquilo mesmo com as confusões.

Porque tu achas? Tem respeito das pessoas aqui pelo teu trabalho?

Sim, é. O meu horário eu considero o horário mais procurado. Por adultos, por crianças, por adolescentes. As crianças não podem, sabe, e elas vêm aqui e ficam aí... o horário delas é até as seis horas, elas gostam muito. Eu acho isso muito legal, porque eu gosto de trabalhar com a comunidade. Eu conheço a carência da comunidade, né. Como também sou daqui próximo, moro nos fundos do telecentro... daí eu sei como é que é a necessidade. Eu gosto de trabalhar com eles, gosto dessa função toda aí.

Tu nasceste aqui?

Não, eu nasci em Taquari, interior do Rio Grande do Sul, no hospital São José.

Quanto tempo faz que tu moras aqui?

Faz três anos.

E sempre aqui?

Sempre aqui.

E a tua família? Veio todo mundo de lá junto?

Não, é assim: primeiramente vieram meus irmãos, que já eram casados. Vieram juntamente com a sogra deles, cada um morando na sua casa... Não iam morar com a sogra (*risadas*).

Isso acontece, né?

Acontece, bastante (*risadas*). Aconteceu com eles, já, por necessidade. Mas depois vieram meus pais, acho que foi em 2001, vieram meus pais e depois eu vim, mais adiante. Acho que faz quatro anos, que eu vim em dezembro. Primeiramente eu tive que esperar lá acabar as aulas. Eu vim depois. Lá eu fiquei na casa da minha tia, que foi muito legal, mas...

Não tinha outro jeito...

É, não tinha outro jeito. Tinha que passar de ano, né.

Aí tu vieste pra morar aqui, na casa onde tu moras?

É, nessa mesma casa.

Como é que foi chegar aqui? Como foi a descoberta da comunidade?

É um mundo totalmente diferente. Eu não sei o que é que eu tive, mas na primeira vista eu me simpatizei, entende. Porque lá na cidade onde eu moro eles têm uma visão totalmente diferente de Porto Alegre. Lá pra eles pobre aqui de Porto Alegre é tudo maloqueiro, no sentido assim, aquela coisa assim, sabe... é ladrão, assim, né. Porque a maior parte dos jovens, a gente já gosta de piercing, e lá é uma coisa que eles não podem nem ver na frente. E guri de brinquinho, todo esse tipo de coisa, né. Aqui é bem liberal, não é igual lá, porque lá, como é uma cidade de interior, todo mundo repara em todo mundo. E daí aqui eu me simpatizei, eu achei legal porque eu não tenho esse negócio, sabe. Pra mim cada um faz o que bem entender da sua vida, apesar que se faz alguma coisa de errado eu também não apoio, né. Daí eu tenho minhas opiniões. Só que, no caso, eu respeito a opinião de todo mundo. Isso foi algo que me ajudou, sabe, porque eu cheguei aqui e todo mundo falava pra mim: 'Ah, porque tu vai ir pra lá e tu tá na fase da adolescência (foi bem quando eu fiz doze anos) e tu vai te tornar maloqueiro, maconheiro', sabe. Daí eu falei: Não, eu to indo pra lá porque eu quero ficar com meus pais. Eu passei o Natal afastado dos meus pais naquele ano, até. Foi muito ruim pra mim. Mas eu vim pra cá e achei ótimo. Tanto que eu falo que eu não quero voltar a morar lá, eu prefiro aqui. Aqui é uma cidade grande, uma cidade onde tem pontos turísticos que eu posso ir visitar. Acho super legal, eu me dou bem com a comunidade. Com a comunidade de início não foi bem aquela coisa, assim: ah, fiz amizade com todos. Mas foi pegando na escola, fora da escola... o pessoal foi me conhecendo, até porque também como eu sou lá da igreja, né, isso aí também favoreceu bastante. As pessoas falam: 'Ah, o garoto da igreja', assim, né.

Qual é tua igreja?

É Igreja Assembléia de Deus Pentecostal Missionária.

Tu já freqüentavas lá?

Não, lá eu freqüentava a igreja evangélica. Só que como lá meus pais mudavam muito, viviam mudando, sabe, pra tudo que era bairro. Daí o que acontecia... eu tinha que ir na igreja mais próxima. Como eu sempre me simpatizei com os evangélicos, com a igreja evangélica, quando eu vim morar pra cá eu fui nessa igreja, onde eu me batizei. Sou batizado lá há três anos, na igreja, né. E é muito legal lá. Nós trabalhamos com a mocidade, coral, coreografia, teatro. Eu criei página aí pra eles, tudo legal. Fiz os blogs pra eles, agora eu sou regente do coral, sou secretário da mocidade.

Tá cheio de compromissos!

Cheio de compromissos (risadas).

Mas e aí, como é que tu convives, assim... tu não usas piercing, tu não usas drogas, tu não tens muito dinheiro pra ficar fazendo as coisas por aí, mas isso tudo acontece na comunidade, aqui bem pertinho de ti, né? Como é que é isso?

Pra mim, usar piercing, quem gosta de usar, é uma coisa normal. Eu não tenho nada contra. Eu não vou usar, porque eu não gosto, até porque eu penso só em furar uma parte, assim, aquele negócio deve doer, né. E eu penso: piercing, longe de mim. E sobre drogas, sobre essas pessoas que passam por essa fase terrível, porque eu conheço, né... Como você mesma falou, eu conheço.

Eu já estou até afirmando que tu não usas porque vendo teu trabalho com os meninos, tu estavas abordando isso... também não tenho nada que julgar quem usa ou quem não usa, mas eu imagino que pra quem chegou do interior pra conviver nessa comunidade... a gente sabe que é uma comunidade onde tem atuação do tráfico, onde tem disputas. Eu sei porque também trabalho aqui. Como é que tu convives com isso?

Eu converso bastante com as pessoas, pra colocar um pouquinho de consciência nos meus amigos, né. Porque eu tenho muitos amigos que são drogados. Mas eu tento colocar consciências, assim, que isso é uma coisa errada. Porque um vício nunca vai nos favorecer, vai sempre trazer algo desproporcional pra gente, porque o que é que vai acontecer: uma pessoa quando se viceia, assim, ela faz tudo pra conseguir manter aquele vício. Isso é uma coisa muito ruim e eu converso com eles. Mas não falo: Ah, pára de usar, porque vai acontecer isso e isso contigo. Sabe? Converso, numa boa, porque somos amigos. Se eu vejo, por exemplo, ali onde eu moro, uma pessoa bêbada, eu passo por aquela pessoa e cumprimento. Se eu vejo alguém drogado, eu passo por aquela pessoa e cumprimento. Porque pra mim esse negócio assim não tem nada a ver, sabe? Convivo bem e acho isso super legal, no caso, eu me dar bem com eles, mas não eles utilizarem, né. Porque eu sou totalmente contra os vícios, mas cada um...

Como é que é conciliar isso tudo: estudar, tu dizes que ajuda a cuidar dos teus sobrinhos, que tu tens um monte de atividades na igreja, mais o telecentro? Como é que tu te organiza pra dar conta?

É um pouco difícil pra mim, né.

Tu dizes que acordas de manhã e fica pensando em tudo o que tem que fazer, né?

É. E de noite, também, às vezes eu durmo tarde porque eu fico pensando. Porque é muita coisa pra uma pessoa só e eu fico assim pensando no que eu tenho pra fazer, nas coisas... por exemplo assim, eu vou na escola, na escola tem pessoas que são da minha igreja, eu converso com eles lá... pra mim é um pouquinho cansativo porque eu faço curso das duas às seis. Eu venho pra cá pro telecentro às oito horas, saio ao meio dia, almoço, tomo banho, vou pro curso, depois de sair do curso vou pra igreja e vou pra casa lá pelas nove e meia, quase dez horas. Eu saio de manhã e volto só de noite. Isso é um pouco cansativo, né, porque é sempre na guerra. E tem trabalho do

curso, trabalho de aula, né. Eu não descanso. Eles fazem aquele monte de provas e trabalhos, principalmente na série que eu tô agora, no terceiro ano, que eles fazem bastante isso. Mas eu sempre procuro levar na calma, na paciência, ter tranqüilidade e me esforçar pra fazer o melhor por mim, né. Porque eu sei que se eu me esforçar pelo meu futuro, me esforçar por mim, eu ainda vou conseguir ir adiante.

O que é que tu esperas do teu futuro?

Como eu tô me preparando pra ir pro ITA, pro Instituto Tecnológico da Aeronáutica, eu pretendo lá ser engenheiro de computação. E eu espero conseguir, porque eu não penso muito em namorar ou ficar, porque assim, eu sou totalmente sobrecarregado de coisas e eu tenho uma coisa comigo que é que eu quero muito poder ajudar meus pais e eu quero ficar com meus pais, sabe? Até eles ficarem bem velhinhos eu quero ficar com eles, cuidar deles, eu quero dar uma casa melhor, um lugar, porque aqui nós não temos regularização, né. Eu quero poder dar um lugar onde eles moram regularizados, com móveis bons, porque a gente passa muita situação, né. Eu também várias vezes já passei fome e isso eu não quero nunca mais experimentar na minha vida. Isso é uma coisa que eu quero pros meus pais, porque meus pais, eles batalharam muito pra chegar até aqui. Tanto que quem paga esse curso pra mim é meu pai e eu quero poder um dia retribuir pra eles futuramente.

O que é que eles fazem, como é que eles sobrevivem, os teus pais?

É assim: meu pai é pedreiro, mestre de obras. Às vezes ele trabalha como mestre de obras, às vezes como pedreiro. Minha mãe, ela fica só em casa. Ela cuida dos meus sobrinhos. Ela recebe essa bolsa família de cinquenta reais por mês, né. E isso até ajuda, porque, por exemplo, quando falta alguma coisa a gente pode comprar com isso. E é assim. Daí os meus irmãos, por exemplo, eles moram em outras casas, não é junto com a gente, só que, por exemplo, se meus irmãos passam alguma necessidade meu pai vai querer ajudar, né.

Claro.

Porque sabe como são pais, né. E eles também procuram ajudar meus pais. Isso é importante, né.

Vocês são quantos irmãos?

Somos três irmãos.

Tu és o mais moço?

Eu sou o mais moço.

Com que idade tu estás?

Eu tô com dezesseis. E os meus irmãos... eu tenho minha irmã mais velha, que mora em Taquari e o meu irmão mora aqui, minha outra irmã mora aqui. E essa é a maneira que a gente leva. Meu pai, quando ele tá desempregado ele sai pra procurar. Até eu não gosto de ficar desempregado, porque eu sei... quando eu saí do curso, parece que aconteceu uma urucubaca, que meu pai perdeu o emprego, meu irmão perdeu o emprego, todo mundo perdeu o emprego.

Quando tu saíste de onde, daqui?

Não, quando eu saí lá do estágio que eu tava fazendo, que eu saí no mês de março. E todo mundo perdeu emprego assim, de uma hora pra outra, sabe. Só que meu pai uma semana depois conseguiu outro, graças a Deus ele vai assinar até a carteira dele, sabe, e vai ser durante bastante tempo, creio que até ele se aposentar, que meu pai já ta com cinqüenta e um anos... creio que até ele se aposentar, porque é uma firma grande. E meu irmão, meu pai conseguiu lá junto pro meu irmão. A minha irmã, ela recebe uma bolsa, um benefício, sabe. E daí a gente ta procurando levar, né. Comprando até algumas coisas, assim, comprando alguma coisinha.

E porque vocês mudavam tanto de casa, que tu disseste que lá em Taquari vocês mudavam muito de bairro?

É que lá, pelo que eu me lembro é assim, ó: muitas vezes nós moramos em casas de aluguéis. E isso era difícil porque nós nunca tivemos assim muito dinheiro pra poder pagar, né. E daí quando atrasava, assim, mandavam embora e a gente tinha que se mudar. A única vez que nós moramos numa casa nossa, que eu me lembro, naquela casa não tinha luz elétrica, na vila inteira não tinha luz elétrica e não tinha água. Tinha que buscar água numa bica. Até eu buscava muito de galão, balde, né, pra ajudar. Lá foi muito difícil, porque não tinha como viver daquela maneira. Quando faltava água, então... banho, eu fiquei um ano só tomando banho de bacia. Sem olhar televisão, tanto que eu perdi o costume de ver televisão. Hoje em dia que eu sou mais acostumado. Mas eu tinha perdido, porque eu fiquei um ano, um ano e meio eu acho, sem olhar TV. Porque eu era muito acostumado a olhar desenho de manhã e de tarde, lá, quando eu era criança, e daí eu tive que parar, porque não tinha como. A minha casa era metade madeira, a outra metade era lona, tipo uma cabana.

Depois disso é que vocês vieram pra cá?

Não, depois disso nós fomos pra outra casa de aluguel, que lá nós preferimos vender, por causa da necessidade. Lá apareceu barato, era uma casa pequena, só que meus pais acharam melhor, porque era perto dos irmãos deles. Daí depois disso meus irmãos vieram morar aqui, depois meus pais e depois vim eu.

Bom, o que eu queria te perguntar ainda: tu disseste que tu achas melhor não namorar, não ficar, ta deixando pra depois, mas como é que tu te divertes, como é que fica o lazer? Sem tempo pra namoro... pra sair com os amigos sobra algum tempo? Que é que tu fazes pra te divertir?

É assim, ó: eu saio com meus amigos, tenho bastante amigos. Eu saio com eles, eu vou em pizzeria. Sempre procuro deixar um tempinho, né. E também gosto de ir em cinema. Teatro eu nunca fui mas tenho o sonho de ir, eu acho uma coisa super legal. Esse tipo de coisa assim, sabe? Na igreja eu me divirto bastante, porque a igreja tem uma coisa assim meio social, sabe. É uma coisa assim, nós ensaiamos, coreografia, uma coisa super legal, no teatro lá também é super legal, a gente se apresenta, sabe.

Coreografia de quê?

De músicas evangélicas, mesmo. Tipo assim, nós evangélicos, nas músicas gospel, nós não damos muita bola pro ritmo, entendeu? É mais pra letra, nós nos importamos com a letra. No caso, quando nós fazemos coreografia, nós fazemos gestos de acordo com a letra.

Ótimo. Mas isso já é divertido também, né?

Isso é muito divertido, eu gosto, né.

E namorada não rola, nem na igreja, nem na pizzeria? Como é que fica esse lado?

È assim, eu já pensei, né...

Candidata deve ter...

É, candidata tem... (risadas) É que eu também sou um pouco tímido... Eu sou um pouco tímido com essa parte, mas eu espero futuramente... eu tô pensando assim, que até...

Nesse futuro não cabe, como tu és tão vinculado à família, não cabe também pensar em ter filhos?

Sim, ter filhos, casar, tudo isso vai junto. Mas é que eu quero...

Primeiro acertar a vida, né?

Isso, né. Porque é assim, se é pra eu casar, por exemplo, eu quero pelo menos dar uma vida, porque se é pra eu tirar a moça lá da casa do pai dela, lá do bem quentinho pra passar frio...

Bom, às vezes a moça tá passando frio, também. A gente se esforça junto e vai... O que é que tu acha, pra gente encaminhar... tu tens vários projetos teus e na comunidade... Quais são os maiores problemas aqui na comunidade?

Os maiores problemas que eu acho é assim: é que muitas vezes brincadeiras as pessoas levam pra parte pessoal. Acho que as pessoas não deveriam ser assim tão emocionais, tão sentimentais. Por qualquer coisinha, as pessoas levam pra uma parte pessoal, entende? Por exemplo assim, ó: eu falo uma coisa contigo brincando e daí tu dizes: ah, não gostei da brincadeira, e leva pro lado pessoal. Já quer discutir, já quer brigar, sabe. Porque eu acho que tudo pode ser resolvido conversando, não precisa partir pra parte de briga. Aqui onde nós moramos aconteceram bastante mortes, assim. E isso é uma coisa muito ruim.

Por problemas pequenos, às vezes?

Por problemas pequenos, por coisa pequena. Muitas vezes por causa de drogas ou porque alguém deve alguma coisa pra outro. Isso é trágico e eu acho que esse é um dos principais problemas. Um dos problemas que temos aqui na comunidade são as pessoas que são alcoólatras, que se entregam pro vício. Só que eles não se entregam assim: ah, eu me entreguei, eu bebo todo o dia porque tenho minha casa, tenho tudo direito. Não, é aquela coisa assim que a pessoa perdeu o respeito pelos outros e perdeu o respeito por si mesma, entendeu? Tipo que vira mendigo, sabe? Assim, anda só por aí, atirado no chão, todo sujo., sabe.

Aqui no Parque acontece muito, né?

Acontece muito. E não se dá mais o valor, isso eu acho trágico, sabe. Eu converso até com esse tipo de gente, pra ver se volta, assim, né. Pra ver se se conscientiza. Muitas vezes as pessoas param uns três, quatro dias, mas depois voltam, por que a gente sabe que é muito difícil parar, né.

É que é muito difícil, mesmo. A dependência já é orgânica, né.

É.

E aqui no telecentro, como é que tu vês a relação do NACIPAZ com a comunidade e da prefeitura com o telecentro? Tu já estás aqui há um bom tempo pra avaliar isso. Sei que teve a mudança da administração, tem essas mudanças todas, mas assim, no geral?

Eu sempre vi nós batalhando por nós. Nunca vi muita intromissão da prefeitura, né. Apesar que muitas coisas, agora principalmente, quando mudou a administração – e eu não tenho nada contra o partido que entrou ou contra o partido que estava, eu não sou político, mas eu achei que agora ta havendo muita controvérsia, assim. Até hoje em dia eu procuro conversar diretamente com a pessoa responsável pra não ficar ouvindo coisinhas, sabe.

Com a pessoa responsável aqui ou lá na prefeitura?

Eu prefiro aqui. No caso, também conversar com a pessoa responsável de lá, se a pessoa daqui me encaminhar, que prefere que eu fale com a pessoa de lá, eu falo com a pessoa de lá, né.

E esse diálogo tá acontecendo?

Já aconteceu, já.

E como é que tu vê o NACIPAZ na relação com a prefeitura?

Eu acho que eles estão um pouco atrapalhados. Os processos tão meio atrasados, tão lentos. Eu acho que das duas partes tem que haver mais esforço, tem que haver mais cobrança no sentido de acelerar, porque eu acho que a prefeitura poderia dar um pouco mais de importância pros monitores, que no caso são como estagiários... eles poderiam dar um pouquinho mais de importância, no sentido que nós todos passamos necessidades, né. Como eu falei, atrasou pagamento e isso é uma coisa muito ruim pra mim, porque, por exemplo, eu tenho que pagar oitenta e cinco reais desse meu curso lá, esse final de semana. Até eu vou falar com eles lá, que eu vou deixar pro próximo final de semana, quando meu pai recebe, pra ele pagar. Porque eu não sei, até, né. Atrasou muito dessa vez, realmente e eu achei isso muito ruim, sabe. Eu acho que eles poderiam dar um pouquinho mais de valor. E também, do NACIPAZ, acelerar com a documentação, acelerar com papéis, acelerar com tudo pra fechar numa vez. Porque eu acho que eu não quero acabar meu contrato, por exemplo e ainda tá esperando esse tipo de coisa, né.

E tu achas que o telecentro fez diferença pra comunidade?

Acho que sim. Porque pra mim a comunidade, quando não tinha o telecentro, não tinha nenhuma informação, tipo assim, computadores, sabe. As crianças que têm na escola, né. Adolescentes e adultos também tem na escola, mas o que acontece: com a chegada do telecentro, com aquela coisa gratuita, cursos gratuitos, acesso à Internet gratuito, as pessoas foram ali descobrindo uma nova vida, descobrindo projetos novos... porque eu chego pra um amigo meu, uma pessoa que não tem nada, nem se dá muito valor, daí de repente chega um e-mail: hoje eu aprendi a mexer em computação. Isso eu acho algo muito legal. O telecentro favoreceu muito, realmente a comunidade e o andamento dele aqui vai ser muito bom isso. Muito bom.

Revendo as atividades:

A gente combionou alguns desafios, algumas tarefas de pesquisa pra levantar a história do telecentro. Numa etapa era fazer as entrevistas e noutra etapa publicar um texto que a gente ia tentar produzir coletivamente. Porque tu achas que isso não aconteceu?

O que, o coletivo?

É.

Eu acho que um pouco por causa dos monitores, né. Eu, por exemplo, tava bem incentivado, né. Eu queria fazer, só que teve aquele problema assim, né: como era algo coletivo, muitos eram atrasados. Como a senhora sabe, tinha os que mal entravam, tinha outros que lá de vez em quando entravam e falavam nada com nada ou chegava ali e botava uma piada e depois voltavam só na outra semana. Eu acho que foi isso um pouco, que fez com que eles não elaborassem esse desafio.

Tu achas que o grupo não se organizou como grupo, assim, pra poder responder?

Isso.

E o que é que faltou, tu achas que dá pra gente saber?

Eu acho que faltou de cada um, mesmo. Cada um dos monitores.. faltou assim esse negócio vindo deles, não no caso de você que planejou isso, mas deles assim, sabe. Da importância, do porque desse desafio que nós tínhamos que fazer. Porque eu vejo assim.

Porque será que isso te estimulava pra responder e não estimulava algumas outras pessoas?

É que eu sou assim, ó: eu, no caso, você lançou um desafio, e esse assunto aqui do seu projeto foi uma coisa que eu achei super interessante, falei pra todo mundo aqui das vilas, aqui das ruas sabe desse projeto, né. Eu falava, mostrava minhas fotos, lá. Eu sempre tive esse incentivo. E quando lançou os desafios eu pensei: bom, é um desafio e eu quero mostrar que eu consigo fazer.

A primeira parte tu fizeste, a entrevista...

Sim, a entrevista fiz. E daí eu até peguei e pensei: se é um desafio eu vou fazer, quero fazer pra mostrar que eu posso. Sempre tive essa idéia assim: acho que o que for colocado nas minhas mãos, se eu puder fazer eu faço.

E tu achas que os outros monitores não pensavam assim? Isso eu queria entender. Porque alguém tem essa reação e os outros não?

Eu acho que eles tinham preguiça nessa parte, assim, sabe. Eles tinham meio que preguiça.

Vocês tiveram a visita do prefeito. Foi um momento importante?

Aquela foi super legal. Eu conversei bastante com ele sobre as necessidades aqui do Parque Chico Mendes, com o antigo prefeito João Verle. Achei muito interessante, nós tiramos fotos, conversamos bastante, caminhamos pelas comunidades. Cada comunidade, cada vila, cada lugar, eu conhecia cada um... em cada lugar que eu passava gente vinha cumprimentando, né. As pessoas vinham, conversavam contigo do lado do prefeito, o tempo inteiro nós conversávamos sobre os assuntos e eu achei muito interessante, foi muito legal, mesmo.

Foi bem diferente do relato que vocês fizeram em relação à Conferência dos Direitos Humanos, né?

Como assim?

Vocês foram à Conferência no Araújo Vianna. Como foi a relação com a prefeitura naquele momento da Conferência?

Ah, aquele que nós ajudamos lá.

Isso, que vocês iam apresentar o projeto, iam falar do telecentro e a agenda tava errada...

Ah, sim. Aquela não foi muito legal, porque nós chegamos lá e pediram nossa ajuda, nós ajudamos... Tava eu, a Luana e a Kerolin. Dai o que aconteceu: devido eles, não sei o que houve lá, nós não conseguimos apresentar nosso projeto, cada um tava com seu papel lá, com tudo decorado já pra não ficar lendo, pra falar lá... eu ia ser o que ia mais falar de nós três.. e eu acho que foi chato porque nós não conseguimos apresentar lá nosso projeto.

E aí vocês ficaram trabalhando no cadastro e também não assistiram também o que estava acontecendo?

Não assistimos. Nós ficamos trabalhando no cadastro, nós não assistimos. Até eu creio que foi um pouco de erro de comunicação. A nossa monitora falou pra eles que nós tínhamos ido ali pra ajudar. Eu imagino que tenha sido assim idéia deles lá, também, né. Daí nós não assistimos e depois fomos embora, como nós não íamos apresentar nossas atividades...

Sobre o livro da Telefônica. Tu levaste o livro pra casa. Leste o livro?

Li grande parte.

Bom, os comentários também não foram muitos no ambiente. Como é que foi a leitura do livro? Tu encontraste experiências interessantes? O máximo que tem no ambiente é assim: o livro é legal.

Pra mim o livro foi muito interessante, porque foi feito com o Carlos, que é morador da periferia de lá, né. Um livro feito com os telecentros.. mostrou bem a necessidade de um telecentro nas comunidades. Até na história da Isabel que tem aqui, né, que foi nossa ex-coordenadora e ex-monitora do telecentro, que foi muito legal.

Tu achaste que tem a ver a experiência de outros telecentros, em outros lugares do país, com o telecentro aqui onde tu trabalhas? Tu achas que tem semelhanças?

Não muitas, pra ser bem sincero. São Paulo eu acho que tem uma grande importância, maior, assim, com os telecentros. Lá o pessoal batalha bastante, apesar que aqui nós também batalhamos, né. Mas é isso, só que eu acho que lá é um pouquinho mais trabalhado em cima dos telecentros. Isso eu acho que diferenciou um pouco os telecentros, assim. É que é aquela coisa assim, né, Claudinha, eu acho que aqui ultimamente, o quenós temos passado eu creio que eles não estejam passando por lá, porque lá eles tão assim, né...

Lá também mudou a administração...

Mudou a administração, só que eu não sei.. como a administração ainda tá se resolvendo, tá se arrumando, daí a gente passou por vários processos aqui, também. Acho que talvez com a troca de administração, talvez seja um mesmo pensamento, porque o pessoal era bastante do outro partido, talvez lá também, né... isso daí eu creio que os pensamentos devem ser quase iguais lá, como os daqui. Nisso eu creio que se assemelhem.

Bom, eu queria falar do grupo de usuários. A gente planejou, planejou, mas só quem não morreu na praia foi o senhor, né? Depois em dezembro tu saíste... Eu diria que a grande marca antes da tua saída foi o grupo de usuários. Como é que foi? Eles continuam vindo aqui?

Sim, o grupo de usuários continua. Cada um que fazia parte do grupo de usuários eu vejo hoje em dia. São adolescentes. Foi uma experiência muito legal, porque assim, porque do meu ponto de vista, apesar de ser algo novo, eles conseguiram se interessar até com a aula-passeio que nós tivemos, né. Que nós brincamos e nós conversamos sobre meio ambiente... nossos principais assuntos eram meio ambiente, drogas, sexualidade e tinha mais um que eu me esqueci agora, não to me lembrando.

Acho que era cultura...

Cultura, isso. Como eu me retirei, nós trabalhamos sobre meio ambiente e sobre drogas, que nós chegamos a conversar. Foi uma experiência super legal, eles se interessaram, nós fizemos trabalhos, nós conversávamos no forchat sobre isso.

Pois é... isso eu queria saber: como foi usar o ambiente telemático como monitor e como é que foi usar com eles? Foi complicado? Tu achas que o ambiente é bom? Que seria legal usar com os telecentros? Como é que tu avalias isso?

Eu acho que é super legal, se usassem com os telecentros seria ótimo, isso. Seria ótimo!

Se vários telecentros pudessem dispor do forchat pra conversar, seria bom, né?

Seria ótimo isso. Também assim, foi um pouco complicado que eu tinha que raciocinar o que eu ia falar com os monitores e o que eu ia falar com os usuários, no caso. Às vezes eu me atrapalhava um pouco e quando eu via falava pros usuários o que eu queria dizer pros monitores.

Tinha que coordenar em que ambiente estava, né?

Isso. (risadas). Daí foi assim, mas foi bastante legal. Porque quando eu assumi o grupo dos usuários eu consegui não sair da parte dos monitores. Isso a meu ver.

Tu achas que seria interessante retomar o uso de um ambiente? Como é que tu estás estruturando as tuas aulas, hoje?

Nós estamos resolvendo ainda um pouco essa parte, né. Nós tivemos três semanas parados aqui porque as máquinas estavam estragadas, havia demora do pessoal vir arrumar e daí foi colocado que só iríamos abrir os acessos e pra aulas quando arrumassem. Essa semana nós iniciamos as inscrições, eu vou dar aulas das cinco às nove, segunda, terça, quinta e sexta. E sábado de manhã vou trabalhar com um grupo, também, que é o grupo das lideranças, com o pessoal que queria curso de informática, aprender sobre informática e daí vou trabalhar com eles. Eu fui escolhido ente os três monitores que estão agora, daí no caso três sábados eu vou trabalhar e um não. Então fico das cinco às nove com pessoas agora acima de quinze anos e o telecentro aceita agora crianças alfabetizadas, somente, né. Assim, que saiba ler e escrever. E é isso, eu acho.

Como é que tu estruturas as atividades?

Como eu planejo?

Como tu planejas e como tu ages na hora de receber as pessoas, assim... como é a tua aula?

Eu procuro sempre ser simpático. (risadas). Daí assim, a minha maneira é que eu busco bastante em livros, informações, o que eu sei, né, pra passar pras pessoas. Por exemplo, como o pessoal que eu pego mais são adultos, eles vêm pra aprender informática, né. Eles querem mexer no computador e querem ganhar o certificado

deles. Eu uso livros do SENAC e da Nex point, as apostilas do telecentro, que nós ganhamos. Nós conversamos bastante.

Trabalhas naquela seqüência das ferramentas do Windows.

É, só que eu tenho meu próprio índice das aulas. Eu inicio com o Windows, depois passo pro Word, depois power point e por último Internet. Daí na Internet eu procuro trabalhar com eles bastante em cima de e-mail, em passar e-mail, ensino pra eles assim, como é que faz pra conversar no Chat, que não é muito, porque a administração aqui não gosta muito dessa parte do Chat, né.

Por que? Qual é o problema do Chat?

É que eles acham que não é legal. Eles acham que o pessoal que vem pra utilizar o Chat poderiam disponibilizar pra alguém que queira fazer pesquisa., entende? Esse é o ver deles. Eu acho que é legal o Chat, né. Pra comunidade é legal, porque já teve gente aqui, que é um senhor hebreu, ele fala só hebraico daí, né. Veio ele e a filha dele que é brasileira, uma senhora brasileira, e eles conversavam só em hebraico, né... eu não entendi nada. No final ela me explicou que o pai dela é hebreu, e o que ele estava fazendo aqui: ele veio conversar com o irmão dele lá do outro lado do mundo, lá daquele lado, através do Messenger. Ele veio aqui pra falar com ele. Eles marcaram uma hora e ... em tal telecentro lá, eu vou estar lá e vou me comunicar contigo.

Que ótimo. Ele é daqui da comunidade?

É aqui da comunidade.

O e-mail não é a única moeda de troca pra se comunicar, né?

Sim. Até porque a diferença que há entre o e-mail e o Chat, que nem o Chat eu to ali conversando é como se estivéssemos eu e você, né.

Em tempo real...

É. E o e-mail não. O e-mail eu passo ali um texto, passo ali uma listagem de tudo o que eu quero falar praquela pessoa e depois lá no outro dia eu recebo...

Pois é, o que é que tu achas do forchat, que o forchat junta essas duas possibilidades: eu posso conversar online, como acontecia às vezes, e eu posso deixar lá meu recado e tu vais ver, mas tá tudo num lugar só.

O forchat foi muito legal porque as mensagens ficavam gravadas, então assim, quando eu queria falar contigo, tipo eu saía daqui nove horas, mas antes das nove horas eu deixava uma coisinha. Daí no outro dia eu ia ver se você me respondeu. Se

não ainda ficava lá pra outro dia, apesar que você sempre respondia logo em seguida, né. E também online, assim diretamente ali e você lá na sua casa e tamo ali conversando, né. Isso foi muito legal porque junta as duas coisas, né.. isso aí é ótimo, foi ótimo esse trabalho.

O que mais do ambiente tu achaste legal? A gente tinha o webfolio, tinha a galeria de imagens, que dava pra colocar as fotos, tinha os blogs, tu tinhas dois blogs publicados... Tu achas que tudo foi válido ou alguma coisa tu tirarias do ambiente?

Pra mim todas aquelas coisas foram válidas. O blog foi muito bom essa experiência pra mim, porque eu não conhecia blog. Daí quando eu aprendi a mexer com blog, o que aconteceu, eu comecei a trabalhar com o blog e daí eu fui aprendendo, daí agora eu fiz um blog pra Mocidade, pro teatro e pro coral, né. Eu aprendi. O webfolio também foi bom, porque nós podíamos guardar textos sobre o nosso trabalho e todo tipo de coisa. E também outra coisa legal, que foi ... era a sugestão de sites, que tinha, que muitas vezes eu podia ir ali e achar um site pra mim fazer alguma coisa. Eu trabalhava com o SASE, aí, por exemplo, eu pude ver isso aí, né. E também a galeria de imagens foi ótima, né, porque guardava fotos ali. Até hoje eu uso lá, porque até no Orkut eu tenho uma foto minha de lá.

Pois é, tu não gostavas muito de Chat, Messenger, essas coisas. E agora ta no Orkut, e aí, como é que foi essa mudança?

É que é assim: na escola, meus amigos, eles têm, né. Aí eles falaram: ah, vou te convidar, né, isso aqui, aquele outro. Hoje em dia to com setenta amigos no Gazzag e tô com trinta e oito no Orkut.

Então tu vais me adicionar, depois, pra gente seguir conversando.

Isso!

ENTREVISTA: DÉ

Com que idade estás agora?

Dezenove.

Tá estudando?

Não, eu parei. Já me formei.

Terminaste o ensino médio?

Exato.

Vou te perguntar algumas coisas, então: Quando tu acordas de manhã, o que é que tu pensas? A primeira coisa?

Eu não faço idéia.

Não?

É que eu acordo com sono, ainda. Aí eu não sei.

Como é que é o teu dia a dia? Tu não ta estudando mais, ou tu estás estudando pro vestibular, alguma coisa assim?

Às vezes eu dou uma estudada. Agora tô estudando pro vestibular, no cursinho, mas nem sempre.

E o que é que tu gostas, o que tu curtes fazer no teu cotidiano?

Ah, de dia eu vejo TV, jogo videogame... vejo TV...

Tu não estás trabalhando, agora?

Não tô. Aí meu pai liga pra mim: vai procurar emprego, ô vagabundo. Brincadeira, né. (risadas). Isso não. Aí ele já me encaminhou pros outros amigos dele... e é isso.

Tu trabalhavas em outra coisa além do telecentro, né?

Sim, era numa editora.

Fazias digitação?

Exato.

E o que houve?

Acabou o colégio e aí acabou o estágio.

Era um estágio vinculado?

Hum, hum. É isso.

Tu moras aqui perto?

Exato.

Desde quando? Cresceste aqui?

Exato.

Nasceste aqui?

Não, não nasci aqui. Eu nasci acho que foi lá no Ypu.

Mas vieste pequeno pra cá?

Sim.

Tu estudaste onde?

Toda a minha vida lá no Instituto Rio Branco.

E como foi essa virada, assim: acabou o colégio, acabou o telecentro, acabou o emprego, e agora?

Agora ta tudo certo assim, ó: meu pai me apresentou um deputado amigo dele. Aí eu já to indicado pelo deputado, só que ele ainda não me chamou. Provavelmente vai ser só na eleição, que vai precisar de gente. Aí só lá. Tem que esperar.

Pro ano que vem?

Mas eu consegui mais um amigo dele, tive o primeiro emprego com um amigo dele... aí eu tô me mexendo. Mas devagar, porque eu quero o deputado, que é mais fácil.

E tu pretendes fazer vestibular no final do ano?

Sim.

Pra quê?

Eu queria Psicologia, só que tem uma amiga minha que faz Direito, aí ela tava me falando o que ela faz e eu achei legal. Tô em dúvida, agora.

E aqui no telecentro, tu tens retornado pra usar ou tu tens computador em casa?

Eu tenho computador em casa. Honestamente, assim, eu só jogava. Aí a gente começou a dar aula aqui e eu fiquei enjoado de videogame e computador. Aí eu parei. É muito raro eu mexer em computador agora. Só pra ver e-mail.

Me diz uma coisa: fora essa questão de trabalho, estudo, essas coisas mais sérias, como é que é tua relação com o pessoal aqui da comunidade, os jovens da tua idade? Tu tens amigos aqui, tu sais com o pessoal daqui?

É, como eu moro mais pra lá, meus amigos são mais de lá. Mas aqui continua igual. A Angélica, que é monitora agora é minha amiga, o Nego Andy... é, ele é meu amigo, nunca foi muito chegado, assim, mas é meu amigo.

Não é aquele amigo de final de semana, e tal.

Exato.

E com teus amigos, o que é que tu costumavas fazer, o que é que tu gostas de fazer?

Ah, sair de noite...

Para?...

Não digo dançar, porque dançar eu danço muito mal, mas ah... Chalaça, Manara... jogar bola, videogame, ou só conversar.

Tu tens namorada?

Não.

Mas rolam as 'ficantes' de fim de semana?

Certo.

O que é que tu achas que tem de problemas aqui na comunidade?

Na comunidade ou no telecentro?

Nos dois.

Na comunidade é que, assim, pelo meu ponto de vista, é desorganizada. Assim, vou dar o exemplo do telecentro: no meu tempo aqui, como a gente não tinha recursos suficientes, tinha, como em qualquer lugar: mexe em alguma coisa, mas em outro lugar bagunça, certo? Mesma coisa. Pelo ponto de vista meu, em vez de ajudar, só criticavam o que tava errado, não ajudavam. É exatamente isso.

As pessoas não enxergam o que está funcionando...

Isso.

Isso no telecentro. E na comunidade?

Em geral, é a mesma coisa.

E o que é que tu caracterizas como os maiores problemas pra quem tá na tua idade, aqui?

No telecentro, agora, é que é só menor de idade. Não pode ser maior de idade.

Não faz muita diferença, né?

É verdade.

Como é que é tua família? Falaste no teu pai... Tens mãe, irmãos?

Tenho. Minha mãe é dona de casa, não faz nada. Tenho duas irmãs, uma faz faculdade de alguma coisa... Sempre me esqueço se é Administração ou Ciências Contábeis, ali na FAPA. Ela trabalha na Renner, não na loja na... ..

Administração?

Exato. Tenho outra irmã que ta tentando fazer enfermagem e tentando fazer a faculdade, que ela não passou no vestibular. É isso aí.

Tu és o caçula?

Exato. Ah, eu tenho uma filha⁷² por parte de pai, ela deve ter uns dez anos.

É? O pai e a mãe são separados?

São.

E tu moras com o pai?

Com a mãe.

Sem problemas?

Sem problemas.

Bom, em relação ao telecentro, aqui, no ano passado, o que é que tu lembras? O que é que foi legal, assim, do trabalho que a gente fez, dos encontros, do ambiente na Internet?

É que eu realmente não usava muito. Quando tava no estágio eu não tinha tempo. Aí quando eu saí do estágio, eu era muito preguiçoso, aí eu ia muito pouco.

Tu participaste pouco, né?

Exato.

E porque? Porque não era interessante ou não te chamou a atenção?

Não me chamou a atenção.

O que é que tu achas que faltou, durante o período em que estavas aqui pra vocês, monitores, em termos de apoio, ou alguma coisa que fosse interessante. O que tu achas que seria... pra vocês poderem trocar idéias, pra vocês planejarem alguma coisa em conjunto... ou tu achas que isso não faz diferença?

Exatamente: tinha. Só que não tinha quem tomasse a iniciativa. Por exemplo, tinha a Angélica, a Kerolin, o Acir, que era mais revoltado, mas ele tomava alguma atitude. Exatamente não tinha ninguém que tomava a iniciativa.

Tu achas que era um problema de coordenação?

Entre os monitores.

Ninguém tomava a iniciativa pra vocês agirem em conjunto, é isso?

⁷² Aqui ele disse 'filha', mesmo, quando certamente referia-se a uma irmã.

Exato.

Fora daqui, tu fazes coisas que sejam em conjunto, com os teus amigos, ou antes, com os colegas no colégio?

Sim.

E o que é que tem de diferente, que não tinha aqui?

Exatamente eu acho que eram os turnos, que eram tarde e manhã. Manhã eu nunca vi ninguém da manhã, era raro eu ver alguém da manhã.

Vocês não se encontravam?

Com certeza. De tarde eu via, só que era tchau, e era só isso.

E na tua opinião o ambiente telemático – a página na Internet não ajudava, pra vocês poderem conversar?

Como eu disse, novamente: na minha parte, quando eu tava no estágio eu não ia. E depois é falta de interesse.

Mas tu achas que poderia ajudar?

Poderia.

Fazias digitação?

Exato.

Tu participas de alguma coisa assim, frequêntas igreja ou algum clube?

Igreja não. Clube tem o Parque das Águas, que é só no verão.

Como é que tu te tornaste monitor do telecentro?

O Marco Aurélio⁷³, que era coordenador ou alguma coisa aqui, ele fez o muro lá de casa. Aí eu tinha computador, tenho computador e jogava bastante. Aí ele viu que eu mexia, aí ele: ó meu, eu sou coordenador lá do telecentro, não quer ir lá ver se tu vai... Aí eu vim aqui e fiquei.

⁷³ Marco Aurélio foi o primeiro presidente da NACIPAZ e por um período (no ano de 2004) assumiu a coordenação do telecentro Chico Mendes.

Tempo que tu ficaste aqui?

Aproximadamente dois anos.

Há alguma coisa que tu possas destacar em relação a essa convivência com o NACIPAZ e a prefeitura? Tu falaste da relação entre os monitores que era assim, meio separada: cada um no seu turno, cada um por si, né? E em relação à prefeitura e o NACIPAZ, o que é que tu terias pra dizer desse período?

Com o PT, no ano passado, eu não diria que tava ótimo, mas tava estável. Agora, até eu sair, ficou horrível, ficou desorganizado. Agora que eu vi, parece que ta melhor. Com o CIEE⁷⁴ junto, ficou legal.

O que é que tu achas que faltou pra ti, como monitor?

Não faço idéia. De acordo com a Irma, tinha que ser menor de idade e estudando. E eu já tava fora desse...

Ah, essa formalidade... Mas tu sentias falta de alguma coisa, não tinha nenhuma dificuldade pra atender o público que vinha pro teu horário? Tu trabalhavas mais com os adultos, né?

Não tinha. Eu gosto mais de trabalhar com adulto, né. Eles são mais quietos. Aí, de tarde tinha as crianças... e era normal.

⁷⁴ A Administração municipal que assumiu em 2005 propôs novos modelos de convênios com as comunidades que possuem telecentros, e vinculou a contratação dos monitores às regras do Centro de Integração Empresa Escola – CIEE.

Porto Alegre, 28 de julho de 2003.

À
Professora Doutora
Margarete Axt
Coordenadora do Laboratório de Estudos em Linguagem, Interação e Cognição
Programa de Pós-Graduação em Educação
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

É com satisfação que comunicamos o aceite da proposta da aluna do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Claudia Regina da Silva, sua orientanda, para a constituição de uma comunidade virtual integrando os monitores dos Telecentros Comunitários em Porto Alegre.

Para que a proposta se efetive, solicitamos a cedência do ambiente a ser produzido pelo Laboratório de Estudos em Linguagem, Interação e Cognição - LELIC, constituído pelas ferramentas desenvolvidas sob sua supervisão (for-chat, FTP e X-TECA), com interface adaptada às características identitárias do Projeto Telecentros Porto Alegre.

Atenciosamente,



Vera Costa

Supervisão Setor Telecentros

De acordo
Margarete
29.07.2003 