

PONTÍFICA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
PUC-SP

Faculdade de Ciências Sociais  
Ciências Sociais

**Serviços estatais**  
**método de controle das populações de baixa renda**

**Projeto temático:** *Ecopolítica: governamentalidade planetária,  
novas institucionalizações e resistências na sociedade de controle.*

Thierry Dayr Leandro Chemalle  
Orientador: Prof. Dr. Edson Passetti

PIBIC-CNPq  
Agosto, 2013  
SÃO PAULO

## Sumário

- Resumo .....	03
- Introdução .....	04
- Relatório de Atividades .....	06
- Relatório Científico Final	
- - 1 - Ecopolítica e os Telecentros	
A) Introdução .....	09
B) Documentos do Projeto Temático .....	10
C) Relação entre a pesquisa e os documentos .....	16
- - 2 – Funcionamento Institucional – Breve História dos Telecentros .....	18
- - 3 – Relato etonográfico – Telecentros	
A) Introdução .....	26
B) Estagiário de mapeamento social .....	27
C) Os Telecentros .....	30
D) Os Funcionários .....	33
E) Empresas envolvidas com os Telecentros .....	36
F) Cadastro e sistema de gerenciamento .....	38
G) Relação entre a comunidade, os Telecentros, a Secretaria Municipal de Participação e Parceria e o Meio Ambiente .....	40
H) Da Porta do Telecentro para fora .....	46
I) O futuro dos Telecentros .....	49
J) O futuro chegou! .....	51
-- 4 – Considerações finais .....	53
- Bibliografia .....	54
- Anexos .....	57
- Anexo I: Modelo de Mapeamento Social .....	58
- Anexo II: Mapeamento Social .....	69

## **Resumo**

Os serviços oferecidos pelo Estado às chamadas populações de baixa-renda são usualmente retratados por seus usuários e por governantes como de baixa qualidade. Meios de comunicação e organizações da chamada sociedade civil também vêm se ocupando na direção de fiscalizar os resultados dos investimentos públicos realizados por instituições do Estado. Desta maneira, esse projeto de iniciação científica insere-se no fluxo *penalização a céu aberto* do Projeto Temático Fapesp. *Ecopolítica, governamentalidade planetária, novas institucionalizações e resistências na sociedade de controle* e propõe o estudo do funcionamento desses serviços e equipamentos sociais. Busca-se a relação com eles estabelecida pela população de baixa-renda.

O objetivo que norteou esta pesquisa foi a produção de material que possibilitasse a compreensão de como se viabiliza a relação dos cidadãos com as ações dos serviços estatais, juntamente com a adequação dos mesmos à ordem vigente, e o eventual controle exercido pelo Estado sobre estes indivíduos através das rotinas administrativas dos funcionários, paralelamente ao sistema de gerenciamento do Estado.

## Introdução

Dentro das atribuições do Estado, encontram-se os serviços que por este são oferecidos. Serviços estatais compreendem serviços de saúde, educação, previdência social, entre outros<sup>1</sup>. Tendo em vista a constante informatização das rotinas e a necessidade cada vez maior de uma preparação voltada para a informática, a inclusão digital ganhou maior notoriedade.

Nas últimas décadas fez-se evidente uma canalização maior dos investimentos públicos para a inclusão digital. Para este fim, a prefeitura de São Paulo criou a Coordenadoria de Inclusão Digital<sup>2</sup> que lançou o projeto *Telecentros*<sup>3</sup> com o objetivo de dar às populações ditas carentes a oportunidade da inclusão digital, e também social, através de cursos preparatórios de todas as naturezas e acesso gratuito aos computadores e à Internet. Munido de poucos documentos o cidadão pode cadastrar-se em qualquer uma das unidades dos *Telecentros* e utilizar tudo o que o projeto lhe oferece. Atualmente, o projeto *Telecentros* encontra-se sobre a gestão (vencida por licitação) da empresa IDORT<sup>4</sup> (Instituto de Organização Racional do Trabalho). Por se tratar de um serviço que atende a uma ampla parte da população e ser garantido pelo Estado, o projeto *Telecentros* se encaixa na definição de serviço estatal e, portanto, partirei das

---

<sup>1</sup> Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Título II: Dos Direitos e Garantia Fundamentais. Capítulo 2: Dos Direitos Sociais – Artigo 6º.

<sup>2</sup> Site oficial da CID:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/inclusao\\_digital/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/inclusao_digital/)

<sup>3</sup> Site oficial dos Telecentros:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/telecentros/index.php](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/telecentros/index.php)

<sup>4</sup> Site IDORT: <http://idort.com.br/>

informações obtidas neste serviço estatal como base para analisar demais serviços estatais voltados às ditas populações de baixa renda.

## **Relatório de atividades**

Durante o período de desenvolvimento das atividades referentes ao projeto de iniciação científica realizei levantamento bibliográfico acerca do material científico voltado para o tema de minha pesquisa; de documentação governamental e de sites vinculados aos serviços estatais, para uma melhor compreensão do funcionamento institucional dos serviços sociais em questão. Atentei-me também às publicações e produções vinculadas nos mais diversos meios de comunicação (rádio, televisão, revistas, jornais e internet) e que porventura poderiam acrescentar às informações levantadas por outros meios.

Ocorreram, semanalmente, reuniões que contavam com a presença de integrantes do Projeto Temático e o Orientador, cuja pauta perpassava por assuntos relevantes ao Projeto Temático e também à minha pesquisa. Considerei estes encontros uma maneira oportuna de exposição e problematização de questões referentes à pesquisa, criando a oportunidade de um diálogo que fosse além da estrutura orientador-orientando, uma vez que a presença de distintos integrantes do Projeto Temático propiciava um espaço de debate que levou em conta não apenas as questões pertinentes à minha pesquisa, mas também indagações e inquietações que figuravam na rotina dos demais pesquisadores, o que me capacitou a lançar um olhar que, na medida do possível, passou a contemplar o trabalho desenvolvido por mim como uma parte conectada com o Projeto Temático. Embora não diretamente envolvido com o caráter de introdução às experiências no meio científico e acadêmico, o que dá sentido inicial a esta pesquisa, informo que mensalmente participei de reuniões na sede do IDORT juntamente com outros indivíduos responsáveis nas mais diversas instâncias pelos Telecentros.

No decorrer desse período também participei do Colóquio Transformações da Biopolítica, palestras, seminários, internos, e outros eventos (de maneira remota) relacionados ao Projeto Temático e, por vezes, relacionados exclusivamente a esta pesquisa. Quanto à orientação ao bolsista, recebi muitas indicações de leitura que dialogam diretamente com o aspecto prático da pesquisa tal como indicações de leituras teóricas específicas. Sempre que as dificuldades surgiam pude contar com o orientador.

Ao que tange o acompanhamento remoto em eventos especiais, foram elaborados dois relatórios. O primeiro refere-se ao evento que ocorreu paralelamente ao Rio +20 no Rio de Janeiro, o Rio + Social; que se tratou de um evento formulado nos moldes do Social Good Summit que acontece anualmente em NY e que tem como principal preocupação o uso consciente e centrado das tecnologias desenvolvidas pelo homem com a finalidade de melhorar as condições de vida na Terra – no caso do Rio + Social a discussão se deu de maneira mais restrita, limitando-se a hipotetizar o papel das redes sociais nas transformações rumo à sustentabilidade. O segundo é um relatório voltado para o que foi problematizado à respeito do tema trabalhadores e sindicatos durante o Rio +20.

Abaixo segue relação de participação em atividades do Projeto Temático e de outros eventos relacionados ao tema da presente pesquisa.

### **Palestra**

30/10/2012 – Dessemana de Ciências Sociais – Arte e Invenção de Liberdade (Dorothea Passetti, Gustavo Simões e Miguel Chaia)

04/06/2013 – Maioridade Penal em Questão – mesa redonda com: Edson Passetti, Júlio Lanceloti, Jorge Broide e Roberto Baptista Dias da Silva

## **Colóquio**

10 e 11/10/2012 – Colóquio Transformações da Biopolítica

## **Seminários**

06/06/2012 - Ecopolítica e o Anarquismo (Edson Passetti)

19/09/2012 – Resiliências (Salette Oliveira)

## **Eventos especiais**

08/10/2012 – Aula-teatro: Saúde!

05/06/2013 – Exposição: Estamos todos presos 2013

06/06/2013 – Lançamento do Livro: Política e Polícia: cuidados, controles e penalização de jovens. Seguido de conversação com Acácio Augusto, Sérgio Salomão Shecaira e Edson Passetti.

## **Reuniões de orientação**

06/06/2012 – Reunião coletiva de orientação

24/09/2012 – Reunião coletiva de orientação

28/01/2013 – Reunião coletiva de orientação

13/03/2013 - Reunião coletiva de orientação

07/05/2013 - Reunião coletiva de orientação

25/06/2013 - Reunião coletiva de orientação

## **Relatório Científico Final**

### **1 – Ecopolítica e os Telecentros**

#### **A) Introdução**

Uma vez integrante do Projeto Temático que visa contemplar as questões pertinentes à Ecopolítica, lanço mão dos mesmos documentos e acontecimentos que de certo causaram diversas discussões e debates na extensão do Projeto. Para que seja possível a problematização dos assuntos referentes à minha pesquisa é necessário traçar um paralelo entre os problemas que norteiam especificamente este trabalho e as bases fundamentais para a formulação dos argumentos já levantados outrora neste projeto. Em outras palavras, faz-se necessário mensurar o local ocupado pelos Telecentros em um contexto de governamentalidade planetária, levando em conta, desde sua formação institucional, até as rotinas de funcionamento destes serviços. Procurei evidenciar a importância dos Telecentros, e se possível dos serviços estatais, como uma ferramenta para se atingir os objetivos propostos pelos documentos à seguir, seja por uma condição onde os Telecentros agem como interditores de ações e hábitos tidos como “errados” ou “inapropriados” para este projeto de humanidade, ou como viabilizadores, estimuladores de condutas que serão compreendidas como adequadas para as mudanças estruturais na relação cidadão x cidadão e cidadão x planeta.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> (FOUCAULT, 2011: 21-43)

## **B) Documentos do Projeto Temático**

### **Agenda 21 Brasil**

A Agenda 21 Brasil foi elaborada entre 1996 e 2002, baseada nas diretrizes que nortearam a Agenda 21 Global de 1992, e é definida pelo Ministério do Meio Ambiente do Brasil<sup>6</sup> como:

*“...um processo e instrumento de planejamento participativo para o desenvolvimento “sustentável e que tem como eixo central a sustentabilidade, compatibilizando a conservação ambiental, a justiça social e o crescimento econômico.”<sup>7</sup>*

O site do Ministério do Meio Ambiente ainda coloca a Agenda 21 Brasil como um meio de estímulo da sociedade civil, que uma vez tocada e sensibilizada pela relevância do conteúdo da Agenda, conscientizar-se-ia da importância de sua mobilização política e o potencial de poder de mudança que existe em sua participação – tal situação, segundo o Ministério do Meio Ambiente, acarretaria na última instância em uma reconfiguração da democracia como a conhecemos, possibilitando então a tão requisitada democracia participativa.

Uma vez finalizada em 2002, a Agenda 21 Brasil foi adotada como referencial válido para os demais assuntos de governança a partir de 2003, o que coincidiu com o início do primeiro mandato de Luís Inácio Lula da Silva. Ainda que majoritariamente composta por elementos concernentes ao desenvolvimento sustentável, e conseqüentemente, atentando menos para as demais questões e mais para o meio ambiente, a Agenda 21 Brasileira, segundo o site do Ministério do Meio Ambiente,

---

<sup>6</sup> Site oficial MMA: <http://www.mma.gov.br>

<sup>7</sup> Disponível em: <http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-brasileira> Consultado em: 20/02/2013.

atualmente goza de considerável prestígio em meio aos documentos recorrentemente consultados e adotados para servir de base para a elaboração de projetos diversos:

*“Portanto, a Agenda 21, que tem provado ser um guia eficiente para processos de união da sociedade, compreensão dos conceitos de cidadania e de sua aplicação, é hoje um dos grandes instrumentos de formação de políticas públicas no Brasil.”<sup>8</sup>*

A Agenda 21 Global de 1992, tinha como objetivos de suas ações, além da conscientização das governanças globais à respeito do quão fundamental é para o futuro da humanidade o conhecimento da causa ambiental e a implantação do desenvolvimento sustentável, como também a urgência da criação de outros projetos ao redor do mundo que levassem o mesmo nome, Agenda 21, mas que fossem elaborados por cada país de maneira individual e específica, levando em conta suas peculiaridades e condições por vezes únicas, distintas do observado nas porções restantes do globo. Fez-se fundamental para o comprometimento com a Agenda 21 Global, e em decorrência disso, também com o desenvolvimento sustentável, uma abordagem própria de cada país interessado – a criação de uma Agenda 21 voltada seletivamente a atender as demandas de determinado país de maneira precisa. A Agenda 21 Brasil não foi inovadora nesse sentido, e conta, mais uma vez, com a mobilização da sociedade civil em torno deste assunto de relevância mundial, para que sejam criados planos de ação pertinentes à localidades específicas do território nacional. Se concedermos a nós mesmos um momento para reflexão e análise, fatalmente concluiremos que esta medida adotada pela Agenda 21 Brasileira é de toda uma coerência de difícil refutação; tendo em vista que o país em questão é o Brasil, nota-se ser de importância fulcral se lembrar das dimensões continentais deste país – não bastasse o gigantismo expresso em números geográficos absolutos, há uma imensa variedade de flora e fauna e também, sem nos

---

<sup>8</sup> Idem.

permitir o engano de pressupor que a Agenda 21 resume-se às questões ambientais, o extenso universo de situações sócio-econômicas em toda extensão do território nacional.

Para suprir esta demanda, aplica-se o que é chamado de Agenda 21 Local:

*“A Agenda 21 Local é um instrumento de planejamento de políticas públicas que envolve tanto a sociedade civil e o governo em um processo amplo e participativo de consulta sobre os problemas ambientais, sociais e econômicos locais e o debate sobre soluções para esses problemas através da identificação e implementação de ações concretas que visem o desenvolvimento sustentável local.*

*O capítulo 28 da Agenda 21 global estabelece que "cada autoridade em cada país implemente uma Agenda 21 local tendo como base de ação a construção, operacionalização e manutenção da infra-estrutura econômica, social e ambiental local, estabelecendo políticas ambientais locais e prestando assistência na implementação de políticas ambientais nacionais". Ainda segundo a Agenda 21, como muitos dos problemas e soluções apresentados neste documento têm suas raízes nas atividades locais, a participação e cooperação das autoridades locais são fatores determinantes para o alcance de seus objetivos.”<sup>9</sup>*

A Agenda 21 Local acaba por suscitar uma maior participação e engajamento do terceiro setor, a dita sociedade civil, nas problematizações recorrentes à implantação da Agenda 21 Brasileira, de modo a articular parcerias entre os três setores, mas onde a participação governamental se dê tanto na esfera federal, quanto nas esferas estaduais e municipais.

Por fim, a Agenda 21 Brasileira projeta seu futuro no investimento, ou melhor, na fomentação de fatores que propiciem a proliferação da Agenda 21 Local e também:

*“Implementar a Agenda 21 Brasileira. Passada a etapa da elaboração, a Agenda 21 Brasileira tem agora o desafio de fazer com que todas as suas diretrizes e ações prioritárias sejam conhecidas, entendidas e transmitidas, entre outros, por meio da atuação da Comissão de*

---

<sup>9</sup> Disponível em: <http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-local>  
Consultado em: 20/02/2013.

## **Declaração do Milênio**

A Declaração do Milênio foi elaborada entre os dias 6 e 8 de Setembro do Ano de 2000, sendo assinada pelos líderes e governantes de países de diversas partes do globo durante o evento chamado Cimeira do Milênio que ocorreu em New York durante aquele período na sede das Nações Unidas, a ONU<sup>11</sup>. Na Declaração do Milênio consta o ponto comum a que chegaram os líderes internacionais que ali estavam presentes ao que tange os objetivos a serem pleiteados pela humanidade no novo milênio que já estava em evidência. As mudanças, obviamente tidas como melhorias, viriam de uma ação conjunta entre as Nações Unidas, os líderes e governantes e a participação popular ao redor da Terra – seria necessária promover uma coalizão de todas as forças envolvidas na direção de um mundo melhor no decorrer dos mil anos seguintes.

No prefácio à Declaração do Milênio, o então Secretário-Geral das Nações Unidas, Kofi Annan, ressalta a necessidade de uma conscientização em larga escala para o sucesso desta árdua empreitada, mas de maneira solícita, julgou a si próprio e as Nações Unidas como hábeis a lograr sucesso neste desafio. Kofi Annan também registrou o papel fundamental dos líderes mundiais na elaboração do documento, tão como a postura de cobrança que estes assumiram sobre as Nações Unidas, demandando ações e números que correspondessem às necessidades verificadas quando da ocasião da assinatura do documento; em resposta, Kofi Annan convocou a humanidade como um

---

<sup>10</sup> Disponível em: <http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/agenda-21/agenda-21-brasileira> Consultado em: 20/02/2013.

<sup>11</sup> Site oficial ONU: [www.un.org/](http://www.un.org/)

todo para contribuir neste processo, dizendo que só mesmo estes podem definir se as Nações Unidas estariam ou não à altura deste projeto.

Atendo-me especificamente à Declaração do Milênio deste momento em diante, destaco então os valores definidos pelos líderes mundiais como condição *sine qua non* para o sucesso deste ambicioso projeto e entendidos também como de incomensurável importância para as relações internacionais no século XXI:

*“a- Liberdade. Homens e mulheres têm o direito de viver suas vidas e criar suas crianças com dignidade, livres de fome e do medo de violência, opressão e injustiça. Democracia e governos participativos baseados na vontade dos povos melhor asseguram esses direitos.*

*b- Igualdade. A nenhum indivíduo e nenhuma nação deve ser negada a oportunidade de se beneficiar do desenvolvimento. Os direitos iguais e oportunidades de mulheres e homens devem ser assegurados.*

*c- Solidariedade. Desafios globais devem ser administrados em um modo que distribua custos e responsabilidades justamente de acordo com os princípios básicos da igualdade e justiça social. Aqueles que sofrem, ou menos beneficiados, merecem ajuda daqueles que mais se beneficiam.*

*d- Tolerância. Seres humanos devem-se respeitar mutuamente, em toda a sua diversidade de crenças, culturas e línguas. Diferenças entre sociedades não devem ser temidas ou reprimidas, mas compartilhadas como um precioso patrimônio da humanidade. Uma Cultura de Paz e Diálogo entre todas as civilizações deve ser ativamente promovida.*

*e- Respeito pela natureza. Prudência deve ser mostrada na administração de todas as espécies vivas e recursos naturais, de acordo com os preceitos de desenvolvimento sustentável. Somente dessa forma podem as riquezas imensuráveis dadas a nós pela natureza serem preservadas e passadas aos nossos descendentes. O atual insustentável padrão de produção e consumo deve ser mudado, para o interesse do nosso futuro bem estar e de nossos descendentes.*

*f- Responsabilidades compartilhadas. Responsabilidade em administrar a economia mundialmente e o desenvolvimento social bem como tratados para paz e segurança internacionais, devem ser compartilhadas entre as nações do mundo e devem ser exercitadas multilateralmente. Como a mais universal e mais representativa*

*organização no mundo, as Nações Unidas devem cumprir esse papel central.”<sup>12</sup>*

Visando promover a efetivação dos valores supracitados e, conseqüentemente, a cristalização destes em ações, os líderes apontam para o que se tornou comumente conhecido por Metas do Milênio; tais metas foram ratificadas por 189 países e devem ser alcançadas até o ano de 2015. São elas:

- Erradicar a extrema pobreza e a fome;
- Atingir o ensino básico universal;
- Igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres;
- Reduzir a mortalidade na infância;
- Melhorar a saúde materna;
- Combater o HIV/Aids, malária e outras doenças;
- Garantir a sustentabilidade ambiental; e por fim
- Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.

---

<sup>12</sup> Disponível em:

[http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos\\_fluxos/doc\\_principais\\_ecopolitica/Declaracao\\_milenio\\_2000.pdf](http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos_fluxos/doc_principais_ecopolitica/Declaracao_milenio_2000.pdf)  
Consultado em: 19/02/2012.

### **C) Relação entre a pesquisa e os documentos**

Em um dos encontros com os demais integrantes do projeto, proporcionado pelo orientador, este me sugeriu a estrutura que acabei por adotar na elaboração deste relatório. Concluímos que seria interessante para a pesquisa e para a qualidade deste relatório, enquanto documento que expressa os resultados obtidos nesta fase de minha iniciação científica, que se fizesse uma apresentação dos documentos a qual me referi no ítem anterior, para que, posteriormente, fossem assinalados, neste relatório, os pontos específicos de cada documento que viriam, ou não, a ter uma relação direta, ou indireta, com os Telecentros. Trilhando um caminho distinto: uma vez colocado aqui, de maneira sucinta e objetiva, o que são estes documentos, quais são seus objetivos e a o que diretamente se relacionam, coube-me a tarefa de relacionar estas informações já apresentadas, com as informações colhidas/observadas durante a pesquisa sobre os Telecentros, para, novamente, de maneira sucinta e objetiva, expor neste espaço os pontos onde, seja no campo institucional, ou em bases empíricas, pode se manifestar uma concomitância de atividades e objetivos, revelando então as perguntas que procurei responder nos tópicos subsequentes deste relatório.

A Agenda 21 Brasileira é de imediato associada com as tensões existentes sobre o desenvolvimento sustentável: de que maneira os Telecentros se inserem ou não no processo de transição entre o dito desenvolvimento insustentável para o desenvolvimento sustentável? Há alguma recomendação na estrutura institucional dos Telecentros, ou mesmo da Secretaria da Prefeitura de São Paulo que o rege, para que haja algum tipo de colaboração?

Também nos é sabido que a Agenda 21 Brasileira não apresenta em seus escritos apenas propostas de modificações referentes ao desenvolvimento sustentável, mas

delibera acerca de outras propostas e objetivos de mudança. De que maneira, então os Telecentros dialogam ou contribuem, seja no campo institucional ou em bases empíricas, com o sucesso ou fracasso da Agenda 21 Brasileira nestes objetivos?

Atenho-me, agora, às 8 metas do milênio, o papel dos Telecentros no sucesso ou insucesso, parcial, destas metas. Na estrutura institucional dos Telecentros, há algum tipo de menção à esta meta global?

Qual a influência dos objetivos postulados pela Agenda 21 Brasileira ou pela Declaração do Milênio, nas rotinas administrativas dos Telecentros? Esta alteração de rotinas administrativas em decorrência de projetos globais, atinge-se o usuário do Telecentro de que maneira? Esta mudança diretamente causada por projetos globais, pode ser compreendida como uma forma de controle?

Nas próximas páginas mostrarei respostas analíticas a cada uma destas perguntas, e outras mais que possam porventura surgir. Quando necessário, algumas dessas perguntas serão recuperadas a seguir para facilitar a compreensão do conteúdo exposto.

## **2 – Funcionamento institucional – Procedências dos Telecentros**

Os primeiros Telecentros surgiram no alvorecer do presente milênio, uma vez que foram institucionalizados na cidade de São Paulo pela Lei municipal nº 13166/01, do dia 05 de julho de 2001; lei que institucionalizou, também, a então inédita Secretaria de Comunicação e Informação Social, que contava inicialmente com quatro coordenadorias, dentre elas, destaco a Coordenadoria do Governo Eletrônico, onde os Telecentros se encontraram subordinados na hierarquia institucional de São Paulo pela primeira vez. Com a presença da então prefeita da cidade de São Paulo, Marta Suplicy, os Telecentros começaram a ser inaugurados por toda a São Paulo. De acordo com o texto da Lei municipal nº 13166/01 do dia 05 de julho de 2001 a Coordenadoria do Governo Eletrônico assumiria como suas atribuições:

*“I - fomentar o acesso da população do município de São Paulo à Sociedade da Informação e do Conhecimento;*

*II - coordenar a formulação e a implementação, bem como supervisionar as políticas públicas de governo eletrônico no âmbito da administração direta e indireta, visando a:*

*a) disponibilizar à população sistema integrado de informações do Governo Municipal;*

*b) implementar rede pública de telecentros e de instalações análogas objetivando o exercício da cidadania eletrônica.*

*c) implantar centrais de atendimento telefônico integrado ao Sistema de Informações Municipais;*

*d) implementar a prestação de serviços municipais por meio eletrônico;*

*III - gerir sistemas eletrônicos de atendimento aos munícipes;*

*IV - planejar e gerir o provedor de conteúdo de informação e o portal da Prefeitura do Município de São Paulo na Internet;*

*V - participar das definições dos protocolos de integração de "hardware" e "software" dos sistemas computacionais e de telecomunicações adotados pelos órgãos municipais;*

*VI - articular as ações da Administração Municipal com a rede pública de comunicação e informação de São Paulo e com outros órgãos coordenadores e gestores da Internet brasileira.”<sup>13</sup>*

O critério adotado para a escolha de determinada região para abrigar ou não um Telecentro, provinha da necessidade e da incapacidade daquela específica região em exercer o que foi chamado de cidadania eletrônica<sup>14</sup>. Questões como a vulnerabilidade social<sup>15</sup> e similares não foram levadas em conta, ao menos no âmbito institucional, neste primeiro momento. O que talvez justifique este primeiro traço aparentemente não preocupado com as questões sociais apresentado pela Coordenadoria do Governo Eletrônico sejam os membros que a compõe, e os locais, dentro da burocracia do município, que estes vieram:

*“- A Coordenadoria do Governo Eletrônico contará com um Comitê Consultivo, composto dos seguintes membros:*

*I - o Coordenador do Governo Eletrônico;*

*II - 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Administração;*

*III - 1 (um) representante da Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico;*

*IV - 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento Urbano;*

*V - 1 (um) representante da Secretaria de Implementação das Subprefeituras;*

*VI - 1 (um) representante da Secretaria do Governo Municipal;*

*VII - 1 (um) representante da Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo.*

---

<sup>13</sup> Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/814728/lei-13166-01-sao-paulo-sp>  
Acesso em: 15/02/2013.

<sup>14</sup> Como o leitor poderá observar nas páginas seguintes, a noção de inclusão digital passou a ser utilizada posteriormente. Antes disso, o objetivo principal dos Telecentros, ao que tange seus usuários, foi a promoção da cidadania digital, entendida aqui menos como um meio de ensinar e instrumentalizar o cidadão para que este adapte-se à sociedade (PASSETTI, 1999: 30-37) e mais como uma via de acesso para que o Estado pudesse comunicar-se com o cidadão por meios virtuais e também para uma utilização das máquinas, por parte deste, para atividades diversas, como por exemplo: estar bem informado para o correto exercício da participação democrática.

<sup>15</sup> Site oficial IPVS: <http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/>

*§ 1º - Ao Comitê Consultivo caberá definir as diretrizes de atuação da Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico. “<sup>16</sup>*

A estrutura institucional da cidadania eletrônica na cidade de São Paulo manteve-se inalterada durante o período em que Marta Suplicy exerceu o cargo de prefeita da cidade de São Paulo. Foi em virtude do Decreto nº 45.820, de 5 de Abril de 2005, publicado no Diário Oficial da cidade de São Paulo (DOSP), que o então prefeito José Serra efetuou a mudança na nomenclatura da Coordenadoria do Governo Eletrônico, que a partir daquele momento em diante, deveria ser reconhecida por Coordenadoria Geral da Inclusão Digital e do Portal da Prefeitura na Internet. As mudanças não cessaram por aí: a antiga Coordenadoria do Governo Eletrônico, além de ter sua nomenclatura revisada, teve suas atribuições sensivelmente alteradas:

*“Parágrafo único. Ficam transferidos, da Secretaria Municipal de Comunicação para a Secretaria Municipal de Gestão, o pessoal, o acervo e os contratos da Central de Atendimento 156, ora a cargo da Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico, da Secretaria Municipal de Comunicação.”*

As atividades que não fossem diretamente ligadas ao uso da internet e à cidadania eletrônica foram redistribuídas; mas, neste mesmo Decreto, o Prefeito José Serra ratificou as atribuições da recém-renomeada Coordenadoria Geral da Inclusão Digital e do Portal da Prefeitura na Internet. Vale ressaltar que o termo “inclusão digital” foi utilizado pela primeira vez, ao menos nas esferas delimitadas pelas leis e decretos, no seguinte trecho do mesmo Decreto:

*“Parágrafo único. A gestão, compreendendo o planejamento, o desenvolvimento, a execução e a operação da rede pública de telecentros e de outras modalidades de inclusão digital, bem como dos conteúdos informacionais e da identidade visual do Portal da Prefeitura do Município de São Paulo na Internet, permanecerá a cargo da Secretaria Municipal de Comunicação, por meio da Coordenadoria renomeada na forma do "caput" deste artigo.”*

---

<sup>16</sup> Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/814728/lei-13166-01-sao-paulo-sp>  
Acesso em: 15/02/2013.

Nos últimos dias daquele mesmo ano, o Prefeito José Serra publicou novo decreto no Diário Oficial de São Paulo que viria a dar novas formas institucionais aos Telecentros no âmbito da hierarquia institucional do município de São Paulo: o Decreto nº 46.856, de 26 de Dezembro de 2005, desmembrou a Coordenadoria Geral da Inclusão Digital e do Portal da Prefeitura na Internet, sendo as rotinas relacionadas ao Portal da Prefeitura na Internet posicionadas sobre a responsabilidade da Coordenadoria do Governo Eletrônico e Gestão da Informação, da Secretaria Municipal de Gestão, pois o que fosse relacionado à inclusão digital e a gestão dos Telecentros:

*“Art. 1º. Fica transferida, da Secretaria Municipal de Comunicação para a Secretaria Especial para Participação e Parceria, a Coordenadoria Geral do Portal Eletrônico e de Inclusão Digital prevista na Lei nº 13.166, de 5 de julho de 2001, e no Decreto nº 45.853, de 27 de abril de 2005, com a denominação alterada para Coordenadoria de Inclusão Digital.*

*Parágrafo único. Em decorrência do disposto neste artigo, a Coordenadoria ora renomeada transfere-se para a Secretaria Especial para Participação e Parceria com suas atuais atribuições, pessoal, acervo, contratos e recursos orçamentários e financeiros, ressalvado o disposto no artigo 3º deste decreto.*

*Art. 2º. São atribuições da Coordenadoria de Inclusão Digital as previstas no inciso II, alínea "b", do artigo 6º da Lei nº 13.166, de 2001, bem como a gestão, compreendendo o planejamento, o desenvolvimento, a execução e a operação da rede pública de telecentros e de outras modalidades de inclusão digital.”*

A Secretaria Especial para Participação e Parceria daria lugar a Secretaria Municipal de Participação e Parceria<sup>17</sup> por conta da Lei municipal nº 14.667 do dia 14 de janeiro de 2008, assinada pelo Prefeito Gilberto Kassab que institucionalizaria a então Secretaria Especial. No mesmo dia em que definiu a situação da SMPP, o Prefeito Gilberto Kassab assinou a Lei municipal nº 14.668 do dia 14 de Janeiro de 2008 que

---

<sup>17</sup> Site oficial SMPP: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/)

instituiu a Política Municipal de Inclusão Digital, o Sistema Municipal de Inclusão Digital e o Fundo Municipal de Inclusão Digital que se dariam através das ações que tomam lugar nos Telecentros, reconhecidos a partir de agora por Centros de Democratização de Acesso à Rede Mundial de Computadores – Telecentro.

No primeiro e segundo artigo da Lei municipal em questão, o assunto a ser delimitado é a Política Municipal de Inclusão Digital; que deve ser entendida como o conjunto de ações e políticas que, a partir do uso dos centros de democratização ao acesso à rede mundial de computadores propiciam a inclusão social, a aproximação com os saberes coletivos, o desenvolvimento de atividades e competências necessárias ao cotidiano deste cidadão, o acesso e a capacitação do usuário na área da informática. Os princípios que regem a Política Municipal de Inclusão Digital são:

*I - universalidade;*

*II - acesso gratuito;*

*III - opção preferencial pelo software livre;<sup>18</sup>*

*IV - acesso, capacitação e aperfeiçoamento em uso de tecnologia da informação;*

*V - participação social na implementação e gestão das atividades de inclusão digital;*

*VI - capacitação e formação profissional;*

*VII - expansão e disseminação da inclusão digital assegurando prioridade às áreas com maior índice de vulnerabilidade social;*

*VIII - articulação sistemática com organizações não-governamentais (sic) e com os demais órgãos da administração pública, inclusive de*

---

<sup>18</sup> “Software livre, segundo a definição criada pela Free Software Foundation é qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído com algumas restrições. A liberdade de tais diretrizes é central ao conceito, o qual se opõe ao conceito de software proprietário, mas não ao software que é vendido almejando lucro (software comercial). A maneira usual de distribuição de software livre é anexar a este uma licença de software livre, e tornar o código fonte do programa disponível.”

Retirado de: <http://www.softwarelivre.gov.br/tire-suas-duvidas/o-que-e-software-livre> Consultado em: 04/03/2013.

*outras esferas de governo, visando apoio e a inserção de programas e atividades relacionadas à inclusão digital;*

*IX - identificação de ações informais de inclusão digital e a busca de ações integradas.* <sup>19</sup>

Ao que se corresponde ao Sistema Municipal de Inclusão Digital, os artigos 5 e 6 da presente Lei municipal serão mais eficientes em mensurar:

*“Art. 5º O Sistema Municipal de Inclusão Digital tem por objetivo formular, planejar, coordenar, viabilizar, implantar, acompanhar e fiscalizar as atividades dos centros de democratização de acesso à rede mundial de computadores - Telecentros.*

*Art. 6º São atribuições do Sistema Municipal de Inclusão Digital:*

*I - implementar as diretrizes e metas da Política Municipal de Inclusão Digital;*

*II - realizar diagnóstico detalhado da Cidade de São Paulo identificando as áreas de maior vulnerabilidade social;*

*III - acompanhar e fiscalizar a execução dos projetos, inclusive sob o aspecto financeiro, referentes à Política Municipal de Inclusão Digital;*

*IV - fomentar e disseminar os princípios da Política Municipal de Inclusão Digital junto às organizações não-governamentais e na administração pública;*

*V - analisar propostas encaminhadas por organizações não-governamentais, responsabilizando-se por seu desenvolvimento e execução;*

*VI - coletar dados estatísticos das comunidades onde estarão instalados os centros de democratização de acesso à rede mundial de computadores - Telecentros, com o objetivo de formar banco de dados que deverá servir como parâmetro e diretriz de trabalho;*

*VII - desenvolver atividades planejadas para a construção de vínculos e relações de confiança com a comunidade local, visando estimular o uso da tecnologia digital e ações de inclusão social e cidadania;*

---

<sup>19</sup> Disponível em:

[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=15012008L%20146680000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=15012008L%20146680000) Acesso em: 15/02/2013.

*VIII - elaborar programas que permitam a inserção dos usuários no mercado de trabalho;*

*IX - criar programas e projetos especialmente destinados ao público-alvo, com foco em educação, cultura, esportes e lazer;*

*X - encaminhar os usuários para prestação de outros serviços públicos, quando necessário, com o objetivo de ampliar o atendimento e de promover o pleno exercício da cidadania;*

*XI - emitir relatórios de avaliação, incluindo dados estatísticos dos cursos realizados, número de beneficiados, número de usuários cadastrados, descrição das ações de inclusão digital e social, com número de participantes e impacto social observado;*

*XII - analisar e dar atendimento às sugestões, propostas e demandas encaminhadas pelos usuários.* <sup>20</sup>

Os artigos 7, 8 e 9 pontuam a possibilidade de uma interação entre os Centros de Democratização de Acesso à Rede Mundial de Computadores – Telecentro, regidos pela Política Municipal de Inclusão Social, e instituições provenientes do terceiro setor, desde que estas se proponham a cumprir as recomendações expressas nos editais e os princípios da isonomia, impessoalidade, publicidade, moralidade e eficiência. O artigo 10 dispensa da obrigatoriedade do processo de seleção, instituições relacionadas com a administração direta.

O Fundo Municipal de Inclusão Digital tem como objetivo a garantia de recursos financeiros para o sucesso da Política Municipal de Inclusão Social; sendo que os prestadores de serviços que vierem a contribuir com o Fundo Municipal de Inclusão Digital serão bonificados com descontos em impostos. Já na parte final da lei, as disposições gerais que julguei serem mais pertinentes à esta pesquisa se encontram nos artigos 14 e 15:

*Art. 14. As atividades oferecidas pelos centros de democratização de acesso à rede mundial de computadores - Telecentros deverão ser*

---

<sup>20</sup> Idem.

*abertas a qualquer pessoa, independentemente da condição de sócio ou filiado a partidos políticos, associações, entidades ou organizações de caráter associativo, religioso e de defesa de direitos, observados os princípios da isonomia, decorrentes de sexo, orientação sexual, opção religiosa, idade, etnia ou qualquer deficiência.*

*Art. 15. Com o propósito de avaliar a implementação da Política Municipal de Inclusão Digital e as atividades do Sistema Municipal de Inclusão Digital, a administração pública promoverá:*

- a) encontros, debates, oficinas sobre temas relacionados à inclusão digital;*
- b) VETADO.<sup>21</sup>*

Atualmente os Telecentros encontram-se subordinados à Coordenadoria de Conectividade e Convergência Digital, já esta, por sua vez, está vinculado à Secretaria de Serviços.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Idem.

<sup>22</sup> [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/servicos/inclusao\\_digital/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/servicos/inclusao_digital/)  
Consultado em: 27/07/2013. Até esta data não havia informações detalhadas sobre a última alteração institucional.

### **3 – Relato etnográfico – Telecentros**

#### **A) Introdução**

O projeto de pesquisa apresentado em agosto de 2012 previa, além de outras atividades, um relato etnográfico que propôs um detalhamento do funcionamento do Telecentro, levando em conta bases empíricas de observação. O objetivo inicial que norteou esta etnografia, foi o de registrar relação de controle exercida pelo Telecentro sobre as populações de baixa renda, que, invariavelmente, correspondem ao público alvo das ações vinculadas aos Telecentros – para isso, foram selecionados os elementos que, durante esta etnografia, mostraram-se mais relevantes, seja para comprovar uma suposta relação de controle entre os personagens, seja para uma melhor compreensão das rotinas e do funcionamento, prático, de pelo menos um dos tantos Telecentros espalhados por toda a cidade de São Paulo.

## **B) Estagiário de mapeamento Social**

Estagiário de mapeamento social. Este foi o cargo ocupado pelo observador durante toda a observação, e que o credencia à condição de agente do Estado. O estagiário de mapeamento social tem a missão de introduzir-se no dia-dia do Telecentro em que está vinculado e conhecer os usuários e profissionais que frequentam aquela unidade, para percorrer as imediações do Telecentro, observando as principais características do bairro e os equipamentos sociais, do primeiro ou terceiro setor, ali presentes, e identificar as demandas e necessidades dos cidadãos residentes do bairro em questão. Finalizada esta primeira fase do trabalho, o estagiário de mapeamento social deve sintetizar todas as informações colhidas em um único documento, o mapeamento social (anexos I e II), que além de concentrar a observação feita pelo estagiário de mapeamento social, contém informações levantadas em sites e entrevistas com moradores sobre a história do bairro; e a exposição e análise do estagiário sobre dados estatísticos atualizados sobre a atual condição do bairro – disponíveis na rede mundial de computadores (Ex: portal da Fundação Seade<sup>23</sup>) -, que variam desde as dimensões territoriais do bairro e a proporção entre homens e mulheres, até índices mais elaborados, como o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)<sup>24</sup> e índices que levam em conta a vulnerabilidade local de modo geral (Índice Paulista de Vulnerabilidade Social – IPVS), ou que mensuram a vulnerabilidade local, mas lançam mão de um referencial de observação que incide exclusivamente sobre o público jovem (Índice Paulista de Vulnerabilidade Juvenil – IPVJ<sup>25</sup>)<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> Site oficial Fundação Seade: [www.seade.gov.br/](http://www.seade.gov.br/)

<sup>24</sup> Site oficial IDH: <http://www.pnud.org.br/idh/>

<sup>25</sup> Site oficial IPVJ: <http://www.seade.gov.br/produtos/ivj/>

Por fim, uma vez ciente dos saberes estatísticos (população) sobre aquela determinada localidade, possuidor dos relatos dos cidadãos que ali residem (confissões)<sup>27</sup> e conhecedor do cenário que envolve o Telecentro em que está vinculado, o estagiário de mapeamento social deve elaborar um plano de ação pertinente para a comunidade – este plano de ação deve ter como objetivo a interação da comunidade com o Telecentro, gerando uma maior participação popular entorno da utilização do espaço público, proporcionando aos moradores e usuários do Telecentro uma oportunidade de inclusão social através dos ensinamentos oferecidos pelo Telecentro. O estagiário de mapeamento social tem a liberdade de propor parcerias entre os três setores para atingir o fim recém mencionado; parcerias que resultem, ou não, em ações diretamente ligadas à inclusão digital. Embora se dê primazia para ações sensivelmente relacionadas à Política Municipal de Inclusão Digital, as ações que porventura afastarem-se das metas primárias da Política Municipal de Inclusão Digital, ainda são tidas como válidas, pois cumprem perfeitamente a oportuna tarefa de divulgar os Telecentros e os serviços oferecidos por este<sup>28</sup>. Concluídas todas as atividades descritas, o mapeamento social é enviado à Coordenadoria de Inclusão Digital, uma cópia deste fica no Telecentro à disposição da comunidade, e o estagiário de mapeamento social é enviado a outro Telecentro para desenvolver seus trabalhos novamente – ainda que o estagiário de mapeamento social possa elaborar novos projetos

---

<sup>26</sup> Ambos, IPVS e IPVJ, são comumente utilizados na direção de combater a impunidade e como política de segurança através de práticas de punição que resultam em uma prevenção geral nos corpos dos cidadãos (OLIVEIRA, 2007).

<sup>27</sup> (FOUCAULT, 2011: 59-83).

<sup>28</sup> “Fortalecer e aumentar, pela sabedoria dos seus regulamento, a potência interior do Estado e, como essa potência consiste não somente na República em geral, e em cada um dos membros que a compõem, mas ainda nas faculdades e talentos de todos aqueles que lhe pertencem, segue-se que a polícia deve ocupar-se inteiramente desses meios e fazê-los servir à felicidade pública. Ora, ela só pode atingir esse objetivo através do conhecimento que possui dessas diferentes vantagens” (J. von Justi, *Éléments généraux de police*, trad. 1769, p.20 apud FOUCAULT, 2011: 31).

voltados para aquela comunidade mesmo que não mais esteja frequentando o Telecentro local.

As ações desenvolvidas pelo estagiário variam desde projetos de parceria diversos com instituições locais até algum tipo de projeto desenvolvido apenas com a ajuda dos demais funcionários do Telecentro, ou mesmo desenvolvido em sua totalidade pelo estagiário. Versando a respeito, única e exclusivamente, do Telecentro e da comunidade que serviu de base empírica para esta etnografia, a ação realizada trouxe consigo ótimos resultados dentro do esperado: os cursos de informática apresentaram uma ligeira elevação de seu quorum e os usuários que já frequentavam o Telecentro passaram a trazer novos usuários em virtude da animação entorno do projeto.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Para maiores informações sobre o projeto desenvolvido, tão como um panorama mais explicitado de seus resultados, consultar o Anexo II: Mapeamento Social.

### C) Os Telecentros

Segundo a Secretaria de Participação e Parceria, até o mês de outubro de 2012 existiam 466 Telecentros na cidade de São Paulo, sendo que as pretensões da administração pública giravam ao redor de 500 Telecentros entregues à população até o término do ano<sup>30</sup>. Os Telecentros encontram-se distribuídos por toda a cidade de São Paulo concentrados em localidades onde há grande circulação de pessoas (centros comerciais) e cuja população local, em sua maioria, encaixa-se na denominação “baixa renda (regiões periféricas); tal denominação traz consigo uma série de pré-conceitos como a vulnerabilidade social, o contato direto com a violência, o crime e a pobreza, enfim, *situação de risco*. Os Telecentros se dividem entre os Telecentros diretos e indiretos, tal diferenciação faz menção ao horário de funcionamento, à gestão direta, à localização, e à infra-estrutura destes Telecentros: os Telecentros diretos estão localizados em terrenos próprios do governo municipal de São Paulo e são geridos diretamente pela Coordenadoria de Inclusão Digital; funcionam de segunda-feira à sexta-feira das 09:00 até 20:00 e aos sábados e domingos das 09:00 até 16:00 e usualmente desfrutam de grande espaço interno e externo ao Telecentro. Os Telecentros indiretos, por sua vez, localizam-se no interior de instituições do terceiro setor e imóveis pertencentes ao primeiro setor que já eram utilizados para outros fins (ex: CEU’s, bibliotecas, delegacias, etc.), geridos diretamente por estas instituições do terceiro setor, no primeiro caso, ou geridas diretamente pela Coordenadoria de Inclusão Digital, no segundo caso; seu horário de funcionamento é de segunda-feira à sexta-feira a partir das 08:30 até 18:00 e aos sábados a partir das 09:00 até 16:00 – justamente por se

---

<sup>30</sup>[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/inclusao\\_digital/noticias/index.php?p=47339](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/inclusao_digital/noticias/index.php?p=47339) Consultado em: 04/03/2013.

localizarem no interior de outros equipamentos sociais, os Telecentros indiretos não possuem grande espaço próprio.

Os Telecentros tem em média de 10 à 20 computadores destinados ao uso da população por unidade, cujo estado de conservação varia sensivelmente de um lugar para outro. O sistema operacional de todos os computadores é o Linux<sup>31</sup>, por se tratar de um sistema operacional aberto (software livre). Os cursos disponibilizados nas unidades são distintos em cada Telecentro, pois dependem da capacitação técnica dos funcionários – os cursos que podem ser encontrados nos Telecentros de São Paulo contemplam desde uma formação básica de informática até cursos mais avançados, voltados para usuários mais experientes no uso das máquinas; porém, encontramos, também, cursos que ultrapassam os limites da informática: como cursos profissionalizantes de curta duração, cursos introdutórios sobre o mercado de trabalho e suas tendências e cursos definitivamente voltados para a formação do cidadão, tendo como seu maior representante a oficina “Comunidade e Meio Ambiente”, que dá ao usuário noções de sociabilidade e sustentabilidade. Existem cursos especificamente destinados ao público da terceira idade, cujo plano de aula é adaptado para um ritmo mais contido e flexível. Além dos cursos, os Telecentros oferecem uma outra modalidade de utilização de suas máquinas: o uso livre. Durante o uso livre, os usuários podem acessar conteúdos diversos - desde que adequados às normas da Coordenação de Inclusão Digital<sup>32</sup> - como redes sociais, páginas de notícias e pesquisas na rede em geral. O uso livre tem duração de uma hora, podendo ser estendido, dependendo da procura. O público alvo de ambos, cursos e uso livre, apresenta diferenciações de

---

<sup>31</sup> Exemplo de software livre; dentre esta modalidade de software um dos mais utilizados. Para maiores informações acesse: <http://www.linux.org/>

<sup>32</sup> Tais normas versam sobre a proibição do acesso a sites de conteúdo classificado como “sexy” ou “erótico”, tão como o contato com páginas da web que possam ser consideradas ofensivas a grupos sociais, etnias e culturas diversas.

Telecentro para Telecentro, mas encontra-se disponível para cidadãos com idade igual ou superior a 7 anos.

## **D) Os Funcionários**

Não existe uma determinação expressa geral que regule a quantidade de funcionários por Telecentro, uma vez que os Telecentros diferenciam-se demasiadamente em sua estrutura física e com relação ao seu público, sendo assim, existem casos onde faz-se necessária a presença de vários funcionários para equilibrar a relação entre oferta e demanda, como existem casos, em que verifica-se um excedente de mão-de-obra, o que acarreta em uma rotina por vezes ociosa do trabalhador daquele Telecentro. A estrutura mínima para o funcionamento local de um Telecentro contempla: orientador, supervisor de unidade e Supervisor Técnico. O orientador tem como função, assim como sugere a denominação de seu cargo, orientar o usuário durante o uso livre, de modo a guiá-lo por páginas da rede autorizadas pela Coordenadoria de Inclusão Digital, ou mesmo fornecer suporte para alguma atividade pontual ou relacionada ao curso ministrado na unidade – o orientador pode ministrar cursos, e tem incorporada às suas atribuições, algumas rotinas administrativas da unidade. O supervisor de unidade, por sua vez, não se ocupa na maior parte do tempo com o relacionamento com os usuários; embora tal item conste em sua lista de atribuições, este se dedica majoritariamente às rotinas administrativas da unidade, como também, ministrar cursos – o supervisor responde diretamente pela unidade e tende a ter um maior contato com o funcionamento institucional do Telecentro do que o orientador. Já o supervisor técnico se encontra em uma posição hierárquica ligeiramente superior aos orientadores e supervisores de unidade. Sua rotina é inteiramente dedicada às questões referentes ao funcionamento institucional do Telecentro, uma vez que comparece às diversas reuniões realizadas na sede do IDORT. O supervisor técnico trãsita entre distintas unidades e em alguns casos é responsabilizado por até 10 Telecentros: sua função é produzir uma linha de contato entre o corpo diretivo dos

Telecentros e a massa operacional localizada nas unidades. Assim como o estagiário de mapeamento social, orientadores, supervisores de unidade e supervisores técnicos tem vínculo profissional firmado com o IDORT. Os Telecentros podem ter mais ou menos orientadores, mas há apenas um supervisor por unidade e um supervisor técnico a cada 10 unidades, aproximadamente. O cargo do estagiário de mapeamento social ainda não é muito comum nas unidades – a maioria dos Telecentros não possui estagiário de mapeamento social. Por fim, existe um outro funcionário, mais precisamente, uma outra modalidade de estagiário, cujo vínculo profissional é feito diretamente com a Prefeitura do Município de São Paulo e sua contratação se dá por meio de processo seletivo conduzido pelo CIEE<sup>33</sup>.

Os funcionários dos Telecentros, são em sua maioria, moradores do próprio bairro ou regiões adjacentes, o que traz como recorrente consequência, uma certa afinidade e apreço para com o Telecentro. As idades variam desde aqueles que se encontram no alvorecer de sua carreira profissional, passando pela dita meia-idade, até chegarmos em profissionais em fim de carreira. A formação mínima para pleitear a vaga de orientador, menor nível hierárquico e provável portão de entrada, é a conclusão do Ensino Médio – embora muitos desejam ingressar em uma instituição de ensino superior, a deficiente remuneração aprisiona a maioria dos funcionários à condição profissional e econômica em que se encontram. O conhecimento de uma segunda língua não é exigido à maioria dos funcionários, uma vez que estes, majoritariamente, foram criados e educados em condições sócio-econômicas muito similares ao experimentado pelos usuários dos Telecentros – tal fator ganha evidência na medida em que muitos dos funcionários já foram usuários de Telecentro no passado e/ou tiveram maior contato

---

<sup>33</sup> Site oficial CIEE: <http://www.ciee.org.br/portal/index2.asp>

com os computadores e a inclusão digital a partir da experiência profissional corrente. Muitos consideram os Telecentros como uma grande escola e um grande aprendizado, mas se sentem incomodados com a atual situação em que se encontram, por isso compreendem o momento profissional atual como um momento transitório. O sentimento de desilusão com relação ao futuro dos Telecentros soa como um grito uníssono em virtude da esterilidade em que se encontram submetidos na árdua tarefa de “melhorar” a condição dos Telecentros.

## **E) Empresas envolvidas com os Telecentros**

Como já anteriormente mencionado, os Telecentros hoje são geridos pelo IDORT – Instituto de Organização Racional do Trabalho -, empresa responsável pelo treinamento, seleção e contratação dos funcionários dos Telecentros, além de ter voz ativa nas decisões a serem tomadas sobre os Telecentros na Coordenadoria de Inclusão Digital. A escolha do IDORT se deu por meio de licitação. Porém, o IDORT não é a única empresa que se relaciona com os Telecentros no âmbito institucional: também por meio de licitação existem outras empresas que permeiam a rotina dos Telecentros. A Paineiras<sup>34</sup> é a empresa responsável pela logística de materiais de limpeza e a limpeza, propriamente dita, das unidades diretas (a limpeza nas unidades indiretas fica a cargo da entidade do terceiro setor responsável pelo Telecentro). A Proseg<sup>35</sup> é a empresa que garante a segurança dos Telecentros diretos (a segurança nas unidades indiretas obedece a mesma regra aplicada no caso da limpeza), com a presença de profissionais treinados e armados; além de garantir a instalação de sistema de alarmes de segurança e dispor de central telefônica disponível em casos extremos. Os serviços de manutenção predial, assistência técnica aos computadores e a logística de entrega e retirada de computadores, peças e material de escritório é feita pela Zênega<sup>36</sup>, tanto em unidades diretas e indiretas, que disponibiliza um portal de interação com os Telecentros, por onde é realizado o primeiro contato - “abertura de chamado” - para a convocação de determinado serviço. Os mouses, teclados e gabinetes são adquiridos junto à

---

<sup>34</sup> <http://www.paineiras.com.br/>

<sup>35</sup> <http://www.proseg1.com.br/>

<sup>36</sup> <http://www.zenega.com.br/>

Tecnoworld<sup>37</sup> e os monitores são entregues com a marca da Proview<sup>38</sup> gravada em seu canto inferior esquerdo.

---

<sup>37</sup> <http://www.tecnoworld.com.br/>

<sup>38</sup> <http://proview.net/>

## **F) Cadastro e sistema de gerenciamento**

As rotinas administrativas dos Telecentros não figuram entre as atividades do estagiários de mapeamento social, e sim, ocupam espaço notório entre as atividades de orientadores e supervisores de área. As rotinas administrativas em questão consistem na alimentação do sistema de gerenciamento de dados da prefeitura com as informações referentes a novos usuários e aos usuários que estavam naquele exato momento no Telecentro.

Para utilizar os serviços oferecidos pelos Telecentros, o cidadão deve, antes de tudo, possuir um cadastro junto à Coordenadoria de Inclusão Digital. Este cadastro pode ser feito em qualquer Telecentro, e uma vez concluído é válido em qualquer unidade. Para efetuar o cadastro o cidadão deve ter no mínimo 7 anos e trazer consigo: documento de identidade (RG ou Certidão de Nascimento), comprovante de residência, fornecer algumas informações básicas como telefone para contato e nível de escolaridade, e no caso de menores de 18 anos, deve ter em mãos, também, o CPF do responsável. O número é gerado imediatamente, e o comprovante de cadastro é entregue ao novo usuário. Na próxima vez que o usuário desejar utilizar os serviços disponíveis no Telecentro, ele deve apresentar o comprovante de cadastro e informar ao atendente o seu primeiro nome. São frequentes casos onde os usuários memorizam seus números de cadastro e dispensam o uso do comprovante de cadastro. Uma vez cadastrado, os dados fornecidos pelo usuário ficam armazenados pelo sistema de gerenciamento da Coordenadoria de Inclusão Digital, e acessíveis em qualquer computador, desde que se digite a senha e o login corretos para acessar este ambiente virtual. Paralela a função de cadastramento de novos usuários, o sistema de gerenciamento apresenta a função agendamento, que consiste em uma forma de organizar o uso dos computadores de

específica unidade de acordo com a relação máquinas disponíveis e horários em que o Telecentro permaneceu aberto. Este se assemelha a um plano cartesiano onde o eixo das abscissas (horizontal) corresponde aos horários, de hora em hora, que as máquinas se encontram disponíveis para uso livre e cursos, e o eixo das coordenadas (vertical) corresponde a cada uma das máquinas da unidade, sendo assim, cada ponto único pode ser preenchido uma única vez. Na hipotética ocorrência em que um usuário X utilizou a máquina 12 de um determinado Telecentro durante o horário das 14 horas (pressupõe utilização depois das 13:59 e antes das 15:00), no eixo das abscissas (horizontal) este deverá ocupar a linha referente ao horário das 14 horas, e no eixo das coordenadas (vertical) este deverá ocupar o ponto específico onde está a máquina 12. Desta maneira, seu número de cadastro é inserido no sistema de gerenciamento e então a sua identidade, expressa naquele número de cadastro, é atribuída a tal “lote” único, que serve como prova documental da presença deste cidadão em um local preciso e durante um período de tempo esclarecido. Segundo os funcionários, a Coordenadoria de Inclusão Digital tem meios para precisar com exatidão o conteúdo acessado em determinada máquina, de determinado Telecentro, durante um período de tempo de uma data qualquer – sendo assim, torna-se possível afirmar não apenas a presença física deste indivíduo, mas também o caráter da utilização que este deu ao computador, e além: é possível apontar aqueles, um a um, que estavam na companhia deste indivíduo no Telecentro.

## **G) Relação entre a comunidade, os Telecentros, a Secretaria Municipal de Participação e Parceria e o Meio Ambiente**

Todo funcionário que venha a trabalhar no interior de um Telecentro deve passar, obrigatoriamente, por uma semana de capacitação na Incubadora de Projetos Sociais Auto-Financiados (submetida à Secretaria de Participação e Parceria na hierarquia institucional do município de São Paulo) onde recebe instruções pedagógicas e técnicas, em geral, que o auxiliam no trabalho no Telecentro. Seu principal objetivo é dar ao futuro funcionário o mínimo de instrução para que este saiba “um pouco” a mais que o usuário, e em segundo lugar, atentar o futuro funcionário sobre a necessidade de uma abordagem respeitosa, atenciosa, e o mais importante, paciente: o usuário deve se sentir bem-vindo ao Telecentro, e não ser visto como um peso ou um problema. Concluída esta primeira semana de treinamentos, o funcionário é então encaminhado para a unidade em que desenvolverá seus trabalhos, e a primeira coisa que seus novos companheiros de trabalho o aconselham é: “esqueça tudo o que viu na Incubadora, na prática a teoria é outra”. Esse discurso torna-se comum na medida em que há frequentes casos de ameaça de morte proferidas pelo usuário contra o funcionário, ou em casos de depredação desvelada da estrutura do Telecentro – faz-se necessário, por parte dos funcionários, ter o dito “pulso firme” para manter o controle da situação, e até mesmo para garantir sua integridade física. Mas por outro lado, nota-se uma certa atitude sistemática entre os funcionários para com os usuários que menos oferecem riscos, sejam eles físicos ou à posição ocupada pelo funcionário do Telecentro de detentor dos conhecimentos relevantes naquele determinado espaço-tempo. Tratam-se daqueles indivíduos cujo traço de personalidade os faz tímidos e retraídos, mas que devido ao desconhecimento perante ao “importantíssimo saber propiciado pela inclusão digital” tem sua característica ainda mais reforçada. Esta conduta, sistematicamente direcionada

aos que aparentemente sabem “menos”, revelou uma relação de poder-saber <sup>39</sup>. Os funcionários são expostos diariamente a situações tão diversas e tão complexas, onde optam por não adotar tal conduta; mas neste tipo de situação, onde o perfil do usuário não oferece riscos ao status quo da hierarquia desta relação poder-saber, evidencia-se algo diferente – tal cólera pontual, liberada neste específico tipo de ocorrência, se relaciona muito mais com o fato de o indivíduo “ainda” não possuir os conhecimentos mínimos, não ser devidamente alfabetizado no campo da inclusão digital, do que qualquer potencial risco que este venha a oferecer a hierarquia posta. Enfim, o ato sistemático em si, não consiste em dar um tratamento mais ríspido aos indivíduos que porventura possam se encaixar na descrição supracitada; o ato sistemático se manifesta em humilhar e, por muitas vezes, expor ao ridículo, de maneira pública, o indivíduo pelo fato de não saber a resposta da pergunta formulada por ele próprio; mais precisamente: talvez não seja o fato de o indivíduo não saber a resposta como coisa em si, mas sim, por este acontecimento representar uma consequência, cuja causa é a falta de interesse deste indivíduo em utilizar o Telecentro e adquirir os conhecimentos que este, insistentemente, indaga ao funcionário da unidade. O constrangimento do indivíduo que não desfruta de largo conhecimento no campo da informática, serve como uma forma de obrigá-lo, por livre e espontânea vontade, a buscar sua cidadania eletrônica, sua inclusão digital e uma forma de instrução, pois “hoje em dia, só não sabe quem não quer”, e se esse indivíduo ainda não sabe, é obrigação do funcionário do Telecentro mostrar-se indignado, o que justifica o tratamento ríspido, para que este indivíduo então se convença de que não se está pedindo muito para ele, apenas o mínimo, apenas o mínimo para ser “alguém” hoje. O indivíduo que porventura não se enquadra na estrutura do conhecimento ministrado nos Telecentros, é visto de maneira

---

<sup>39</sup> (FOUCAULT, 2011: 7-19)

diferente pelos funcionários e também pelos demais usuários: sua lamentável falta de tato para aproveitar a oportunidade ofertada só pode ser compreendida como uma grave falta. É comum presenciar, após o término das aulas, uma tentativa de assimilação do insucesso deste indivíduo nas “fáceis” questões problematizadas no decorrer do curso com algum elemento de sua personalidade, tão como as características e o estilo de vida adotado por este<sup>40</sup>.

O Telecentro em que se baseia esta etnografia, oferece sua ampla estrutura para o desfrute da comunidade, como por exemplo o espaço cedido para as aulas voluntárias de capoeira; outro exemplo pertinente, é o espaço cedido semanalmente aos funcionários do posto de saúde do bairro para realizar a medição da diabetes e pressão arterial dos moradores do bairro, em especial os que figuram entre a chamada terceira idade; mensalmente, cede-se um espaço para que os psicólogos e psiquiatras do mesmo posto de saúde acompanhem seus pacientes; e por fim, há o espaço cedido para as aulas de alfabetização para adultos e idosos.

A Secretaria de Participação e Parceria promove com frequência, atividades que contam com a ação conjunta de suas Coordenadorias. Uma dessas atividades tem lugar cativo no Telecentro em questão: se trata da Escola Estufa Lucy Montoro<sup>41</sup>. Este projeto é gerido pela Coordenadoria de Convivência, Participação e Empreendedorismo Social, a CONPARES<sup>42</sup> (submetida à Secretaria de Participação e Parceria na hierarquia institucional do município de São Paulo), que consiste em hortas comunitárias onde um profissional contratado pela CONPARES, ministra cursos sobre jardinagem e criação de

---

<sup>40</sup> (FOUCAULT, 2011: 61-72) e (PASSETTI 1999, 9-37)

<sup>41</sup> <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/guaianases/noticias/?p=35212>

<sup>42</sup> Site Oficial CONPARES:  
[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/)

hortas, tendo em seu plano de aula, além do contato direto com a horta comunitária, palestras, debates e exibição de filmes que visam a conscientização da comunidade acerca da gravidade e da relevância de uma abordagem preocupada com o meio ambiente e a implantação do desenvolvimento sustentável. A CONPARES se define como um espaço da Prefeitura da Cidade de São Paulo que visa propiciar uma maior participação dos cidadãos e da dita sociedade civil nas ações a serem tomadas pela Administração Municipal. Seus objetivos são:

“Ampliar canais de participação social, implementando práticas participativas no contexto de um processo de garantia de direitos;

Subsidiar, debater e formular ações que impliquem na participação da sociedade civil na esfera municipal de governo;

Promover a interlocução com o Terceiro Setor na perspectiva de construir um referencial comum de conhecimento, ressignificando a relação governo e sociedade civil.”<sup>43</sup>

A CONPARES compreende sua missão dentro do município de São Paulo e, visando contemplar o que dela se espera, esta se foca em atividades que levam em diante, como princípio norteador, os seus objetivos, supracitados. Dentre estas atividades, destacam-se:

-Plenárias de Participação Social:

“A Prefeitura do Município de São Paulo, sob a administração do prefeito José Serra, em reconhecimento à importância da participação na gestão pública municipal, criou a Secretaria de Participação e Parceria. Nessa Secretaria, a Coordenadoria de Participação Social tem por objetivo dedicar-se exclusivamente na interlocução entre a sociedade civil e o poder público. Como primeira atividade, a Coordenadoria desenvolveu as Plenárias de Participação Social, com o apoio da Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras.

---

<sup>43</sup> Disponível em:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/organizacao/index.php?p=838](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/organizacao/index.php?p=838) Consultado em: 05/03/2013.

Sua forma de implementação traduzem o conceito de participação da administração da cidade de São Paulo e o entendimento de que a participação é um importante instrumento de gestão. Nesse sentido, ela é intencional e planejada.

O objetivo deste trabalho é dar qualidade às diferentes formas de participação dos cidadãos nas decisões do poder local, melhorar a qualidade de vida na cidade e de buscar uma nova forma de participação dos munícipes que leve em consideração a experiência acumulada ao longo dos anos de exercício da democracia em nossa cidade. Também se insere como um dos objetivos, propiciar ao cidadão e aos representantes da sociedade civil, a oportunidade de se auto-organizar, reivindicar, apresentar propostas, dialogar e praticar a cidadania ativa, através de encontros destinados a estabelecer e/ou consolidar os canais de participação junto aos órgãos executores das políticas públicas na cidade.

Como a participação ocorre de forma mais intensa e efetiva no local de moradia, as Plenárias de Participação Social foram concebidas para serem desenvolvidas no âmbito das subprefeituras. Elas têm autonomia para desenvolver processos próprios de relacionamento com os munícipes, lideranças e movimentos sociais.

Para dar início a este processo, a Secretaria de Participação e Parceria da – por intermédio da Coordenadoria de Participação Social – em conjunto com a Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras iniciaram, em abril de 2005, a primeira fase de uma série de encontros para consolidar a participação cidadã dos paulistanos nas políticas públicas da cidade.

As plenárias atenderam a uma pauta unificada, aplicação de um questionário de avaliação da percepção dos participantes sobre as plenárias para avaliação e futura elaboração de indicadores e estudo de impacto. Buscou-se a participação da sociedade representada por um número expressivo de seus atores, tais como ONGs que trabalhem de maneira direta com a sociedade civil.

Os participantes são: cidadãos, associações de bairro, associações comerciais, entidades religiosas, escolas, universidades e clubes de serviço.”<sup>44</sup>

#### - Oficinas de Participação Social:

---

<sup>44</sup> Disponível em:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/plenarias/index.php?p=843](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/plenarias/index.php?p=843) Acesso em: 05/03/2013.

“É um espaço democrático criado pela Coordenadoria de Participação Social em parceria com a Secretaria Especial para Participação e Parceria que visa garantir a participação da sociedade civil e de segmentos específicos da população na construção e implementação de políticas públicas destinadas ao desenvolvimento e à melhoria das condições de vida no município, bem como promover a interlocução com o terceiro setor.

Com intuito de promover e facilitar ações de participação social que propiciem a implementação de diretrizes e políticas municipais  
Elaborar projetos e programas que promovam a construção de uma sociedade mais justa, apresentando propostas que assegurem a igualdade de condições, a solidariedade social, a justiça social e o respeito às diversidades.

(...)

As oficinas são realizadas através de encontros planejado de forma a atender a uma pauta de necessidades de informações e esclarecimentos para manter um canal de diálogo, promovendo um espaço permanente de aprendizagem com debates e diálogos com os interessados no tema da participação.”<sup>45</sup>

#### - Cadernos de Participação Social:

“A Coordenadoria de Participação Social como espaço organizado da Administração Pública Municipal dedicado ao tema da participação e da relação governo sociedade, irá lançar em breve uma publicação dedicada ao tema da participação, denominada Cadernos de Participação Social.

Os Cadernos de Participação Social têm por objetivo publicar artigos, relatos de experiências, reflexões, debates, que contribuam para impulsionar as ações e produzir conhecimento para todas as pessoas preocupadas e dedicadas ao aperfeiçoamento da democracia participativa na Cidade de São Paulo.”<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Disponível em:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/oficinas/index.php?p=844](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/oficinas/index.php?p=844) Acesso em: 05/03/2013.

<sup>46</sup> Disponível em:

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/cadernos\\_particip\\_soc/index.php?p=846](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/atividades/cadernos_particip_soc/index.php?p=846) Acesso em: 05/03/2013.

## **H) Da porta do Telecentro para fora.**

Um dos objetivos desta pesquisa foi, a partir das informações obtidas através da observação do Telecentro, o de procurar estabelecer um paralelo entre o Telecentro e os serviços estatais oferecidos às populações de baixa renda. Neste tópico, seguem algumas considerações acerca dos outros tentáculos dos serviços estatais que juntamente com o Telecentro compõe a gama de serviços oferecidos pelo Estado à comunidade.

Com o intuito de conhecer os equipamentos sociais da região para a constituição do mapeamento social, assim como uma aproximação para parcerias, o estagiário de mapeamento social vai às escolas, hospitais, postos de saúde, creches, delegacias, bases comunitárias da polícia, bibliotecas e tudo o que for ofertado pelo Estado direta ou indiretamente aos cidadãos. São visitados também locais privados, como mercados ou escolas particulares, que por qualquer razão tenham relevância para a comunidade e o conhecimento desta. Durante o período de mapeamento, estive em escolas, postos de saúde, creches, hospitais e uma delegacia. Perguntas gerais sobre o funcionamento do local, críticas, sugestões e possíveis conexões com os Telecentros foram feitas. Mesmo ao me identificar como um agente do Estado, foi perceptível uma certa resistência e um pouco de receio em dar informações gerais. Quando perguntados sobre a existência de alguma espécie de cadastro digital ou controle centralizado, curiosamente em todos os casos pude notar um certo orgulho em apontar e descrever tais mecanismos. Curiosamente, as informações sobre os sistemas digitais e os mecanismos de controle foram obtidas com ligeira facilidade, se comparadas com as demais informações. As variadas formas de controle digital, como o sistema de gerenciamento do Telecentro, são tidas como algo “maravilhoso”, uma passo indubitável e inquestionável para o

futuro. “Quanto mais controle melhor”, disse-me um funcionário do hospital. As tecnologias de controle avançam como fogo em lenha seca, sendo interpretados como uma forma de tornar o serviço mais eficiente. Para que logre sucesso em sua tarefa, tais mecanismos de controle se colocam como condição *sine qua non* para o uso do serviço pelo usuário. Na escola e na creche todos os aluninhos estão devidamente registrados em pastas e mais pastas de papel – “que serão digitalizados e centralizados até o final de 2013”, diz a orgulhosa coordenadora pedagógica -, todas as suas informações estão disponíveis: endereço, nome da mãe, do pai, nome completo, idade, e é claro, há um espacinho para inserir registros com a temida “caneta vermelha”, que posteriormente serão debatidos com os pais em reuniões pedagógicas. Não se pode utilizar o serviço sem antes estar devidamente registrado. A estrutura física da escola é algo que não pode passar despercebido: grades e mais grades, portas grossas de ferro e saídas bem estreitas formam uma verdadeira fortaleza, onde é demasiado difícil entrar, e muito mais de sair. São poucos os espaços a céu aberto, estes, são rodeados por muros e cercas. Na delegacia, um apressado e impaciente escrivão-chefe definiu o sistema digital de controle acessado e alimentado de qualquer delegacia do estado, como “eficiente”, onde informações sobre todos os crimes, e portanto criminosos, do estado são compartilhadas por todas as delegacias, em uma espécie de inteligência de polícia aparentemente infalível: basta o nome ou o documento, e as informações do “suspeito” estarão bem ali na tela do computador. No hospital e no posto de saúde, toda a dinâmica de marcação de exames e consultas já é feita de maneira digital; para desfrutar dos serviços o cidadão tem obrigatoriamente que possuir um cadastro junto a este sistema. Curioso, perguntei ao funcionário do hospital: “E se alguém chegar precisando de atendimento e não tiver o cadastro? Por exemplo, um morador de rua?”. Ele hesitou por alguns segundos e respondeu: “Daremos os primeiros socorros, depois ele se cadastra”.

Insisti: “Mas e se por qualquer razão a pessoa se recusar a fazer o cadastro?”. Desta vez, sem refletir muito, veio a resposta: “Então teremos que garantir que o cidadão se mantenha vivo, mas não poderemos dar continuidade no tratamento”.

Em todos os casos observados, uma constante se manteve: a função principal e maior do serviço estatal em questão é negligenciada, se necessário for, para não comprometer os mecanismos de controle existentes. No Telecentro, sem número de cadastro não há inclusão digital. Na escola e na creche, sem matrícula, não há aprendizado. O mesmo se aplica ao hospital, ao posto de saúde e à delegacia.

## **I) O futuro dos Telecentros**

No contato com moradores, funcionários dos Telecentros e com pessoal diretamente ligado ao IDORT ou à Coordenadoria de Inclusão Digital, ouviu-se muito a respeito de uma época “áurea” dos Telecentros, um passado não muito distante onde a comunidade “valorizava o Telecentro de verdade”, segundo os relatos “havia filas e mais filas que dobravam as esquinas” para garantir o acesso às máquinas. Os cursos contavam com enormes listas de espera, e cada usuário levava meses para finalmente ingressar em um curso “do Telecentro”. Valorizava-se muito entre os moradores da comunidade o certificado de conclusão de curso oferecido pelas unidades, que além de trazer inscrito em si o “meu nome”, era cancelado pela prefeitura do município de São Paulo.

Ao concluir o mapeamento social, o estagiário de mapeamento social tem a opção de se reunir com os funcionários do Telecentro e alguns responsáveis pelos Telecentros do IDORT, e em uma reunião que mescla a exposição dos resultados obtidos na elaboração do mapeamento social e do plano de ação, com um bate-papo informal sobre as noções que surgiram a partir destas experiências. Nesta reunião, um consenso foi alcançado, e este apontava na direção de uma reformulação do conceito de Telecentro – a inclusão digital e social em São Paulo através dos Telecentros aproximava-se de um momento de esgotamento, e era necessário estar atento a este momento para compreender o que viria a seguir. Os Telecentros não necessitam de maiores investimentos na ordem da inauguração de novas unidades ou mais computadores. Faz-se necessário a partir deste momento, pensar uma relação outra entre o Telecentro e o usuário. O Telecentro não mais corresponde ao que dele se espera, uma vez que vem falhando sistematicamente em suas atribuições. Considero relevante neste

ponto introduzir uma inquietação em meio ao fim das tarefas e a ultrapassagem dos Telecentro: é possível notar que embora a decadência dos Telecentros, enquanto instituição que objetiva e direciona seus esforços na direção da inclusão digital, seja indiscutível a partir de perspectivas diversas que incidem sobre o elemento Telecentro de formas distintas; por outro lado, sua vertente disciplinadora não se perdeu; ao contrário, usualmente os funcionários se orgulham em dizer que nas unidades “deles” os usuários “bagunceiros não tem vez”, mesmo que isto acarrete em um esvaziamento do Telecentro e o desinteresse da comunidade em utilizar este serviço. Meu argumento objetiva postular ao leitor que embora a inclusão digital seja, por vezes, falha, as condutas dos usuários dentro do Telecentro são cuidadosamente direcionadas e pedagogicamente moldadas de acordo com as determinações da Coordenadoria de Inclusão Digital. Se o fracasso do Telecentro evidencia um tempo de mudanças que estão por vir, seja elas quais são, estas provavelmente não se relacionarão, de imediato, com o caráter disciplinar desta instituição, tão como as hierarquias e relações de poder ali existentes. O que virá a seguir?

## **J) O futuro chegou!**

Com a troca de prefeitos na cidade de São Paulo, sai Gilberto Kassab entra Fernando Haddad, engana-se aquele que aposta em uma retomada da popularidade dos Telecentros. Pelo contrário. O ano de 2013 mostra-se ser um ano de mudanças estruturais para a Inclusão Digital na cidade de São Paulo. Porém, os Telecentros não parecem mais ser o carro-chefe desta nova fase.

Telecentros cada vez mais vazios, funcionários insatisfeitos, estrutura física precária. Esses três elementos já seriam razoáveis para a constituição de um cenário, no mínimo desfavorável. Entretanto, estes não vieram desacompanhados: fechamento de várias unidades e denúncias de corrupção na gestão do IDORT<sup>47</sup>, complementam a atual situação dos Telecentros na cidade de São Paulo.

Frente a este panorama, a prefeitura de São Paulo propõe que em pontos diversos da cidade sejam instaladas conexões wi-fi gratuitas<sup>48</sup> e se dê o empréstimo de tablets nestas localidades, de maneira igualmente gratuita<sup>49</sup>. Temos em curso a suplantação do modelo atual de Inclusão Digital, é a morte em vida dos Telecentros. Minoritariamente, por conta do empréstimo de tablets, afinal, nos dias atuais um aparelho individual móvel que se conecte à internet e às redes sociais é absolutamente acessível, possuindo modelos para as mais diversas estratificações sociais. Considero a internet wi-fi gratuita o verdadeiro diferencial. Tendo em mãos um smartphone, tablet ou qualquer outro aparelho do gênero, o usuário carece apenas de uma conexão com a internet, desta maneira, a implantação de pontos de internet wi-fi gratuita pela cidade

---

<sup>47</sup><http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,prefeitura-pagou-por-telecentros-fantasmas-.1033572,0.htm>

<sup>48</sup><http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2013/05/wi-fi-gratis-em-pracas-de-sp-comeca-operar-em-outubro-diz-prefeitura.html>

<sup>49</sup><http://noticias.band.uol.com.br/cidades/noticia/?id=100000600021>

preenche a falta, criando uma ponte entre os cidadãos e a rede mundial de computadores. Certamente, um aparelho móvel não dispõe das mesmas funcionalidades de um computador tradicional. Apontaremos este ou aquele modelo que congrega a mobilidade com a tecnologia de ponta, mas levando em conta o perfil dos usuários em questão, tal modelo é inacessível para uma esmagadora maioria. Podemos estimar, então, que a partir de Outubro de 2013<sup>50</sup>, o Telecentro terá como público alvo apenas a fatia residual dos usuários dos serviços de empréstimos de tablets e wi-fi, que por conta das limitações dos aparelhos móveis, pelo excesso de usuários ou outra razão, encontram suas solicitações insolúveis por estes e por conta disso, recorrem a aqueles. Como já mencionado anteriormente, a maior parte dos usuários dos Telecentros utilizam as máquinas apenas para o acesso à internet e às redes sociais – demanda facilmente suprida pelo modelo proposto de internet wi-fi. Caberá aos Telecentros as esferas educacional e pedagógica, na aplicação de cursos introdutórios, tão como impressões, edições de documentos digitais e o que mais os tablets e smartphones não forem capazes de realizar. Tal realidade justifica, do ponto de vista estratégico, o fechamento de unidades por toda a cidade, e a redução do quadro de funcionários ligados à inclusão digital. Em última instância, o projeto de internet wi-fi acarreta, aparentemente, em uma redução de gastos públicos e uma maior autonomia do usuário em sua experiência com a rede mundial de computadores.

---

<sup>50</sup> <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2013/05/wi-fi-gratis-em-pracas-de-sp-comeca-operar-em-outubro-diz-prefeitura.html>

#### 4 – Considerações Finais

No decorrer das últimas páginas tentei prover o leitor com as respostas das perguntas que direcionaram o presente escrito. Acredito que de certa maneira respondi a todas as perguntas relacionadas no primeiro item deste relatório; com exceção de uma: se as mudanças causadas, ou não, por projeto globais nas rotinas administrativas dos Telecentros podem ser compreendidas como uma forma de controle. De maneira direta, aponto para esta pergunta uma resposta afirmativa! Pois se não é possível encontrar nos Telecentros, seja em sua estrutura física, institucional ou em suas práticas rotineiras, referências deliberadas que os relacionam diretamente com os documentos do Projeto Temático, a Ecopolítica e as questões da Governamentalidade Planetária, é possível encontrar, nestas mesmas dimensões (estrutura física, institucional e práticas rotineiras) elementos demasiado similares às propostas expressas na Agenda 21 e a Carta do Milênio. Em outras palavras, embora não haja uma conexão expressa e direta, é possível verificar nos Telecentros – em todas as suas dimensões – traços, características que, de alguma maneira, correspondem aos objetivos propostos por esses documentos ou auxiliam no trajeto até tais objetivos. Configura-se uma subjetivação – nos dois sentidos da palavra - do indivíduo que frequenta e utiliza os Telecentros, em função do futuro que se vislumbra para a humanidade nos documentos do Projeto Temático. É na subjetivação do indivíduo que identifiquei uma ligação íntima com o controle das populações de baixa renda<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> (FOUCAULT, 1982: 777-795)

## **Bibliografia**

*Agenda 21 Brasileira*, 1992. Disponível em

<[http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos\\_fluxos/doc\\_principais\\_ecopolitica/Agenda21%20Brasil.pdf](http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos_fluxos/doc_principais_ecopolitica/Agenda21%20Brasil.pdf)> Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

*Declaração do Milênio das Nações Unidas*, 2000. Disponível em

<[http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos\\_fluxos/doc\\_principais\\_ecopolitica/Declaracao\\_milenio\\_2000.pdf](http://www.pucsp.br/ecopolitica/projetos_fluxos/doc_principais_ecopolitica/Declaracao_milenio_2000.pdf)> Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

*Decreto nº 46.856, de 26 de dezembro de 2005 – Diário Oficial de São Paulo (DOSP)*

*Decreto nº 45.820, de 5 de Abril de 2005 – Diário Oficial de São Paulo (DOSP)*

FOUCAULT, Michel. *História da Sexualidade I: a vontade de saber*. Tradução de Maria Thereza da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque. Rio de Janeiro, Edições Graal, 1988.

FOUCAULT, Michel. *The Subject and Power*. 1982 Disponível em: <<http://www.jstor.org/discover/10.2307/1343197?uid=3737664&uid=2&uid=4&sid=21101768700271>>

Acesso em: 05/03/13 às 01:17

*Lei nº 13166, de 05 de julho de 2001 de São Paulo*. Disponível em

< <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/814728/lei-13166-01-sao-paulo-sp> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

*Lei Nº 14.667, de 14 de Janeiro de 2008 de São Paulo*. Disponível em

<[ftp://ftp.saude.sp.gov.br/ftpseesp/bibliote/informe\\_eletronico/2008/iels.jan.08/iels12/MLE-14667\\_140108.pdf](ftp://ftp.saude.sp.gov.br/ftpseesp/bibliote/informe_eletronico/2008/iels.jan.08/iels12/MLE-14667_140108.pdf) > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

*Lei Nº 14.668, de 14 de Janeiro de 2008 de São Paulo*. Disponível em

<[http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios\\_juridicos/cadlem/integr.a.asp?alt=15012008L%20146680000](http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integr.a.asp?alt=15012008L%20146680000) > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

OLIVEIRA, Salete. *Anarquia e dissonâncias abolicionistas*. 2007. Disponível em: <<http://www.pucsp.br/ponto-e-virgula/n1/artigos/pdf/11-SaleteOliveira.pdf>> Acesso em: 05/03/13 às 01:23

PASSETTI, Edson. *O que é Menor*. São Paulo: Brasiliense, 1999.

### *Sites*

CIEE < <http://www.ciee.org.br/portal/index2.asp> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013

CONPARES < [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/conpares/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/conpares/) > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Coordenadoria de Inclusão Digital

<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/coordenadorias/inclusao\\_digital/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/coordenadorias/inclusao_digital/)>

Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013

Fundação SEADE < [www.seade.gov.br/](http://www.seade.gov.br/) > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013

IDORT < <http://idort.com.br/>> Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

IPVJ < <http://www.seade.gov.br/produtos/ivj/> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

IPVS < <http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Linux < <http://www.linux.org/> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Ministério do Meio Ambiente <<http://www.mma.gov.br/>>

Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

ONU < [www.un.org/](http://www.un.org/) > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Paineiras < <http://www.paineiras.com.br/> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

PNUD < <http://www.pnud.org.br/> >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

PROSEG < <http://www.proseg1.com.br/> >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Proview < <http://proview.net/> >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Secretaria Municipal de Participação e Parceria  
< [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria) >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Software Livre < <http://www.softwarelivre.gov.br/tire-suas-duvidas/o-que-e-software-livre> >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Tecnoworld < <http://www.tecnoworld.com.br/> > Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Telecentros  
<[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao\\_parceria/telecentros/index.php](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/participacao_parceria/telecentros/index.php)>  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

Zênega < <http://www.zenega.com.br/> >  
Acesso no período: agosto de 2012 a março de 2013.

## **Anexos**

## **Anexo I: Modelo de Mapeamento Social**

# MAPEAMENTO SOCIAL

## PROGRAMA TELECENTROS

Nome do estagiário completo

**Nome do Telecentro**

São Paulo

Ano

## INTRODUÇÃO

O Mapeamento Social da região onde está situado o Telecentro **nome da unidade** inclui-se ao projeto de Mapeamento dos Telecentros da cidade de São Paulo.

A apresentação desse relatório visa demonstrar/identificar dados levantados sobre o entorno do Telecentro **nome da unidade**, através de dados estatísticos, sites relacionados, contato com a população e funcionários do Telecentro, esquematizando uma linha de informações que contém equipamentos públicos, ong's, associações, linhas de transporte, dados de desenvolvimento social, entre outros.

A partir do levantamento desses dados são propostas ações com o intuito de atender demandas levantadas na pesquisa.

Este trabalho foi desenvolvido entre **dia de mês de ano** e **dia de mês de ano**, pelo estagiário de **curso, nome do estagiário**.

## INFORMAÇÕES DO TELECENTRO

- inauguração da unidade
- número de cadastrados
- porcentagem de gênero; escolaridade; faixa etária
- número de computadores
- computadores destinados a cursos
- funcionamento do uso livre
- quadro de funcionários
- endereço; telefone
- localização (bairro, distrito, subprefeitura, região)

\*fonte: <http://www.telecentros.sp.gov.br/>

\*data de acesso

## **MAPEAMENTO DO TELECENTRO**

- análise da rotina/funcionamento da unidade:
- \*cursos que fazem parte do cronograma da unidade
- \*utilização do computador no uso livre
- \*público alvo dos cursos e uso livre
- \*frequência nos cursos e uso livre
- \*comportamento dos usuários na unidade
- \*relação entre funcionários e usuários
- \*opinião dos usuários com relação ao serviço
- \*algum problema detectado

## **HISTÓRICO DO BAIRRO**

- relacionar relatos de antigos moradores com informações encontradas em sites
- \*fonte: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/>  
<http://www.saopaulominhacidade.com.br/>
- \*data de acesso

## **DADOS ESTATÍSTICOS**

### Área Territorial

- comparar distrito com cidade de São Paulo

### Densidade Demográfica

- comparar distrito com cidade de São Paulo

### Fronteiras

- bairro, distrito, subprefeitura, cidade de São Paulo

### População

- população total (comparar distrito com cidade de São Paulo)
- população masculina (comparar distrito com cidade de São Paulo)
- população feminina (comparar distrito com cidade de São Paulo)

### Taxa de Crescimento da População

- comparar distrito com cidade de São Paulo

### Taxa de Natalidade

- comparar distrito com cidade de São Paulo

### Taxa de Mortalidade

- comparar distrito com cidade de São Paulo

### Habitação

- domicílio (comparar distrito com cidade de São Paulo)

### Renda

- comparar distrito com cidade de São Paulo

\*fonte: <http://www.seade.gov.br>

<http://www.prefeitura.sp.gov.br>

<http://infocidade.prefeitura.sp.gov.br>

\*data de acesso

\*ano do indicador

## **DADOS QUANTITATIVOS**

### Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)

- descrever o índice
- comparar distrito com cidade de São Paulo, estado e país
- Análise

### Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS)

- descrever o índice
- comparar subprefeitura com cidade de São Paulo (inserir mapa)
- Análise

### Índice Paulista de Vulnerabilidade Juvenil (IPVJ)

- descrever índice
- informação do distrito
- Análise

\*fonte: <http://www.pnud.org.br/idh/>

<http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/>

<http://www.seade.gov.br/produtos/ivj/>

\*data de acesso

\*ano do indicador

## **EQUIPAMENTOS**

- levantamento dos equipamentos disponíveis a comunidade
- relacionar trabalho de campo com pesquisa na internet

### Educação

- levantamento dos equipamentos
- análise

### Cultura

- levantamento dos equipamentos
- análise

### Saúde

- levantamento dos equipamentos
- análise

### Segurança

- levantamento dos equipamentos
- análise

### Associações

- levantamento dos equipamentos
- análise

#### Lazer

- levantamento dos equipamentos
- análise

#### Documentação

- levantamento dos equipamentos
- análise

#### Outros

- levantamento dos equipamentos
- análise

\*fonte: <http://www.guiadedireitos.org/>

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/>

\*data de acesso

### **PLANO DE AÇÃO**

- proposta de um Plano de Ação pertinente para comunidade

### **METODOLOGIA**

- descreva a metodologia utilizada para elaboração do Mapeamento Social

## **ANEXOS**

## **BIBLIOGRAFIA**

sugestões: <http://www.ibge.gov.br>

<http://www.ipea.gov.br/>

<http://www.pnud.org.br/>

<http://www.habisp.inf.br/>

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

## **PLANO DE AÇÃO**

Equipe Mapeamento Social

Programa Telecentros

## **TELECENTRO (NOME DA UNIDADE)**

Desenvolvido por: (nome estagiário)

Período: (data de início do desenvolvimento de ações até saída do TC – dia/mês/ano)

## **AÇÕES REALIZADAS**

### **NOME DA AÇÃO**

- Objetivo
- Metodologia
- Parceiro
- Data
- Público Alvo
- Número de Participantes
- Análise

### **NOME DA AÇÃO**

- Objetivo
- Metodologia
- Parceiro

- Data
- Público Alvo
- Número de Participantes
- Análise

## **ANEXOS**

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclusão geral do trabalho (incluir data de entrada e saída da unidade).

## **Anexo II: Mapeamento Social**

# **MAPEAMENTO SOCIAL**

## **PROGRAMA TELECENTROS**

Thierry Dayr Leandro Chemalle

### **Telecentro Jaraguá-Taipas**

São Paulo

2012

## INTRODUÇÃO

O Mapeamento Social da região onde está situado o Telecentro Jaraguá-Taipas inclui-se ao projeto de Mapeamento dos Telecentros da cidade de São Paulo.

A apresentação desse relatório visa demonstrar/identificar dados levantados sobre o entorno do Telecentro Jaraguá-Taipas, através de dados estatísticos, sites relacionados, contato com a população e funcionários do Telecentro, esquematizando uma linha de informações que contém equipamentos públicos, ong's, associações, linhas de transporte, dados de desenvolvimento social, entre outros.

A partir do levantamento desses dados são propostas ações com o intuito de atender demandas levantadas na pesquisa.

Este trabalho foi desenvolvido entre 28 de Março de 2012 e 27 de 07 de 2012, pelo estagiário de Ciências Sociais, Thierry Dayr Leandro Chemalle.

## INFORMAÇÕES DO TELECENTRO

O Telecentro Jaraguá Taipas foi inaugurado no dia 04 de fevereiro de 2002. Atualmente possui 13.943 usuários cadastrados. 47% dos usuários são do sexo masculino, 19% possuem ensino médio completo e 12% estão na faixa etária entre 11 a 16 anos. O Telecentro conta com 19 computadores, sendo 17 destinados à utilização em curso e 2 destinados ao funcionamento do uso livre. O uso livre segue a determinação original de limitar o uso para 1 hora por usuário, com tolerância máxima de 10 minutos – ambos podem variar de acordo com a procura. O quadro de funcionários é composto por: *Supervisor de Área*: Roberto Bernardo Pedroso; *Supervisor I*: Ivanelia da Silva; *Orientador I*: Laudicéia Pinto de Carvalho; *Orientador I*: Simone Terezinha de Souza Malta Rouffiac; *Estagiária da Prefeitura*: Valdira Da Silva Dias de Jesus e *Estagiário de Mapeamento Social*: Thierry Dayr Leandro Chemalle. Endereço: Travessa Lázaro Merono, 123 – Telefone: (11) 3974-5363. O Telecentro se localiza no bairro de Taipas, distrito Jaraguá, subprefeitura de Pirituba, Região Norte.

Fonte: <http://www.telecentros.sp.gov.br/> (Acesso em 27/07/2012 às 09:16)

## MAPEAMENTO DO TELECENTRO

O Telecentro Jaraguá-Taipas conta com os seguintes cursos em seu cronograma: Digitação; Introdução à Informática – GNU Linux; Informática para 3ª Idade – GNU Linux; Pesquisa na Rede; Mercado de Trabalho; Editor de Texto - Writer; E-mail – Correio Eletrônico; Blog; Comunidade Meio Ambiente; Telemarketing; e Gimp. A unidade também disponibiliza seu espaço para atividades não ligadas ao projeto original dos Telecentros, como alfabetização para adultos, ensinamentos sobre horta, capoeira, entrega do leite e frequentes visitas de médicos, enfermeiros e agentes de saúde vindos do posto de saúde do bairro – ações provenientes de parcerias com serviços públicos e a iniciativa privada. Durante o uso livre, as redes sociais representam a maior parte dos acessos. Jogos, e-mails, pesquisas na rede, digitação de trabalhos e portais de notícias em geral complementam a utilização do usuário, porém em proporções sensivelmente inferiores. É comum ao uso livre a impressão de currículos, trabalhos escolares e segunda via de contas. O público alvo do uso livre são crianças, jovens e adultos – os idosos raramente solicitam o uso livre. Ao que se refere aos cursos, são usualmente mais frequentados por jovens e idosos. Embora existam inscrições feitas por adultos de meia idade e crianças, estes são minoria. Os usuários em sua maioria apresentam frequência regular aos cursos, por consequência a relação usuários inscritos e usuários que concluem os cursos é próxima da igualdade. As desistências nos cursos se justificam majoritariamente por razões exteriores ao Telecentro – por exemplo: um novo emprego durante o horário de curso do usuário – e minoritariamente por razões onde o usuário não se vê satisfeito e motivado com o curso e espontaneamente desiste de concluí-lo. Na unidade o uso livre raramente é agendado, quando o é, o usuário tem por costume respeitar o horário marcado.

Em linhas gerais, os usuários se dividem entre aqueles que respeitam os funcionários, o espaço público e os demais usuários, e aqueles que por sua vez não demonstram tal educação. Os problemas indisciplinados vêm diminuindo na unidade, a ponto de atualmente representarem exceção ao usuário comum. Entretanto, ainda existem casos isolados em que usuários ultrapassam as barreiras do rotineiramente visto na unidade. A relação entre usuários e funcionários em grande parte das situações costuma ser respeitosa e educada, por vezes gerando um vínculo de afeto

entre ambas as partes. Existem usuários que desrespeitam regularmente os funcionários, mediante a isso, estes apresentam uma conduta adequada para cada tipo de usuário e suas respectivas atitudes no interior do Telecentro, alternando entre momentos de descontração e momentos onde uma atitude mais enérgica faz-se necessária. Ao conversar com os usuários foi possível notar que estes além de possuírem apreço pelo Telecentro, esperam ser providos com projetos e soluções culturais para integrar a população em torno do espaço público e por consequência possibilitar a inclusão social e digital da comunidade. Um coro uníssono partiu de quase todos aqueles que tive oportunidade de conversar em forma de crítica a capacidade da internet disponibilizada e a qualidade das máquinas da unidade. Um número menos expressivo de usuários apontou para uma “falta de interesse dos funcionários” e que estes são demasiado autoritários. Parte dos usuários entende o Telecentro como um grande serviço prestado para a população, que é de fato muito importante e caso tivessem mais tempo livre, usufruiriam do Telecentro com maior frequência.

Apesar de apresentar um espaço físico invejável – possui grande espaço nos seus arredores, anfiteatro, horta e espaço cultural – o Telecentro Jaraguá-Taipas oferece a seus usuários máquinas e acessórios que já não apresentam seu perfeito estado de funcionamento e conservação, que necessitam ser substituídas em um futuro próximo. A capacidade da internet disponibilizada aos usuários regularmente mostra-se insuficiente diante a demanda do Telecentro. Por fim, o último problema a ser assinalado versa sobre a estrutura interna do Telecentro e a disposição dos computadores: segundo relatos dos próprios usuários o fato de não haver uma cisão física no espaço interno do Telecentro entre os computadores destinados ao uso livre e os computadores destinados aos cursos, dá a possibilidade do usuário não cadastrar-se nos cursos e acompanhar somente as aulas que este julgar importante, excetuando a obrigatoriedade de comparecimento diário ou semanal para a assimilação do conteúdo do curso e também o direito ao certificado de conclusão de curso. Acredito que esta questão seja demasiado complexa, pois o Telecentro tem como função primeira possibilitar a inclusão digital de sua comunidade, mas por outro lado necessita de meios para ter controle sobre seu trabalho e os resultados provenientes deste. Posteriormente ao Telecentro não ser capaz de precisar o número de usuários que adquiriram os ensinamentos de determinado curso, não existirão garantias e certificações de que o usuário realmente frequentou as aulas e se a

aprendizagem foi correta, uma vez que, o funcionário do Telecentro se ocupa em solucionar dúvidas e dar assistência apenas àqueles que este sabe que integram o grupo do curso. Sendo assim, os usuários que frequentam os cursos da maneira expressa acima não desfrutam de tudo aquilo que o Telecentro pode lhes oferecer, e o projeto de inclusão digital fica comprometido.

## HISTÓRICO DO BAIRRO

Os relatos dos antigos moradores do bairro nos remetem a um bairro extremamente diferente do que é visto hoje. A formação dos prédios da COHAB, que hoje pode ser vista de inúmeros pontos, antigamente era reduzida a poucos prédios e poucos moradores. Nos primórdios da história do bairro, as ruas, que hoje em dia são de asfalto, eram de barro e demandavam um cuidado especial dos moradores para se locomover sem se sujar e escorregar “Tínhamos que usar sacolas dos pés até quase o joelho, se não a nossa roupa ficava toda suja” diz o morador Manoel, conhecido pelo apelido de Macarrão, que mora no bairro há 31 anos. Aos poucos, mais moradores foram chegando e o bairro continuou crescendo. O transporte público no bairro quase não existia, embora ainda não satisfaça a demanda da população, uma evolução já pode ser percebida. A criminalidade, algo demasiado comum em regiões periféricas, é um problema que ainda incomoda os moradores, mas certamente já foi muito pior. “A gente via muita coisa errada acontecendo, nós sabíamos que existia muita bandidagem por aí. Hoje em dia com certeza a situação é melhor, mas nesses 30 anos que moro na COHAB, nunca tomaram um cigarro de mim” diz Silvio, conhecido entre os moradores pelo apelido de Jesus. Os moradores apontam para uma melhor condição da saúde no decorrer dos anos – principalmente ao que tange às chegadas da AMA e UBS ao bairro, que juntamente ao Hospital Geral de Taipas vem se encarregando da árdua tarefa de prover a população com saúde pública de qualidade. O mesmo se aplica à área da educação: no princípio os moradores não dispunham de uma alternativa mais próxima às suas residências, e por vezes se viam obrigados a se locomover para localidades razoavelmente distantes – hoje tal esforço não é necessário, pois existem opções na área da educação dentro do bairro. O principal local de lazer dos moradores do bairro também tem história: “O Clube Esporte e Lazer está no bairro já há muitos anos”, relembra o professor de Educação Física Vivaldo Campeão. Junto aos relatos da história do bairro, é inevitável ouvir algo sobre a história do Telecentro Jaraguá-Taipas. Logo após a chegada dos primeiros moradores, o terreno onde se encontra o Telecentro já pertencia à prefeitura e era abandonado, sempre cheio de sujeira e freqüentemente utilizado por usuários de drogas e para a prostituição. Alguns anos depois, o terreno abandonado deu lugar a uma biblioteca que permaneceu durante muitos anos no local, quando em 2002 deu lugar ao Telecentro Jaraguá-Taipas. Em linhas gerais, os moradores relatam um desenvolvimento do bairro, que mudou muito desde a chegada dos primeiros moradores, mas ainda necessita atenção dos governantes.

Fonte: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/> (data de acesso: 22/06/2012 às 09:34)

## DADOS ESTATÍSTICOS

### Área Territorial

<u>Ano: 2012</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>Caracterização do</u> <u>Território - Área (Em km2)</u>	<u>1.522,99</u>
<u>Jaraquá</u>	<u>Caracterização do</u> <u>Território - Área (Em km2)</u>	<u>28,12</u>

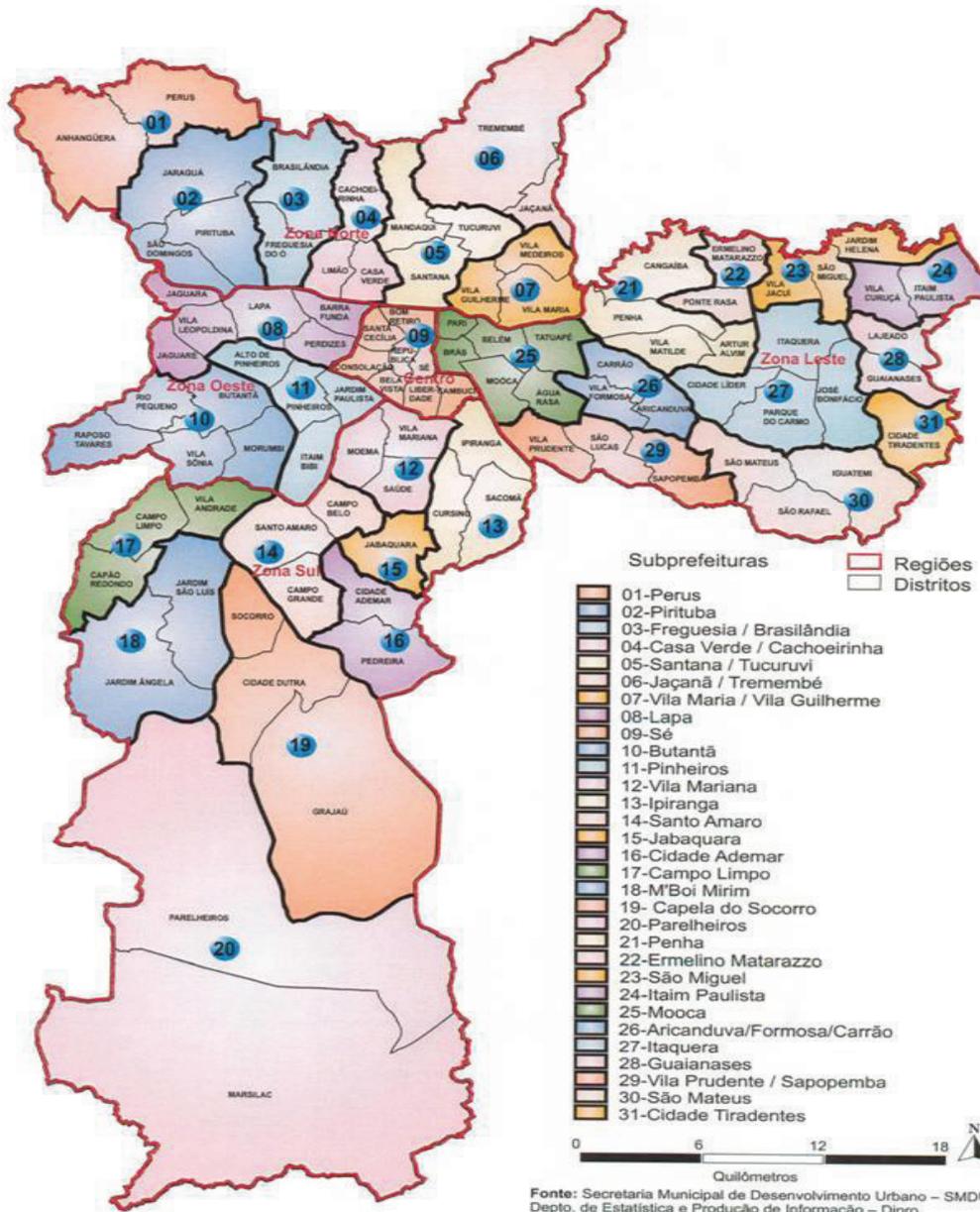
### Densidade Demográfica

<u>Ano: 2011</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>Caracterização do</u> <u>Território - Densidade</u> <u>Demográfica</u> <u>(Habitantes/Km2)</u>	<u>7.443,92</u>
<u>Jaraquá</u>	<u>Caracterização do</u> <u>Território - Densidade</u> <u>Demográfica</u> <u>(Habitantes/Km2)</u>	<u>6.717,67</u>

## Fronteiras

O bairro de Taipas se encontra na Zona Norte de São Paulo, faz fronteira com bairros como Parque de Taipas e Brasilândia e está contido no distrito de Jaraguá. Conforme mapa abaixo (2009), o distrito de Jaraguá tem suas divisas compostas pelos distritos de Perus e Anhanguera, ambos compõe a sub-prefeitura de Perus, e também com seus distritos vizinhos de sub-prefeitura: Pirituba e São Domingos, que juntos com o distrito de Jaraguá formam a sub-prefeitura de Pirituba.

Regiões, Subprefeituras e Distritos  
Município de São Paulo



População

<u>Ano: 2011</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - População</u>	11.337.021
	<u>População e Estatísticas Vitais - População Feminina</u>	<u>5.968.499</u>
	<u>População e Estatísticas Vitais - População Masculina</u>	<u>5.368.522</u>
<u>Jaraguá</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - População</u>	188.901
	<u>População e Estatísticas Vitais - População Feminina</u>	<u>98.009</u>
	<u>População e Estatísticas Vitais - População Masculina</u>	<u>90.892</u>

## Taxa de Crescimento da População

<u>Ano: 2010</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa Geométrica de Crescimento Anual da População - 2000/2010 (Em % a.a.)</u>	<u>0,76</u>
<u>Jaraguá</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa Geométrica de Crescimento Anual da População - 2000/2010 (Em % a.a.)</u>	<u>2,41</u>

Taxa de Natalidade

<u>Ano: 2010</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa de Natalidade (Por mil habitantes)</u>	<u>15,46</u>
<u>Jaraquá</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa de Natalidade (Por mil habitantes)</u>	<u>17,23</u>

Taxa de Mortalidade

<u>Ano: 2010</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa de Mortalidade Geral (por local de residência) (Por mil habitantes)</u>	<u>6,20</u>
<u>Jaraquá</u>	<u>População e Estatísticas Vitais - Taxa de Mortalidade Geral (por local de residência) (Por mil habitantes)</u>	<u>5,09</u>

## Habitação

<u>Ano: 2000</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>Habitação - Número de Domicílios</u>	<u>3.039.104</u>
<u>Jaraquá</u>	<u>Habitação - Número de Domicílios</u>	<u>38.728</u>

Renda

<u>Ano: 2000</u>		
<u>São Paulo</u>	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes sem Rendimento (Em %)</u>	<u>10,43</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento até 1/2 sal.min. (Em %)</u>	<u>0,20</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 1/2 a 1 sal.min. (Em %)</u>	<u>6,21</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 1 a 2 sal.min. (Em %)</u>	<u>11,47</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 2 a 3 sal.min. (Em %)</u>	<u>11,75</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 3 a 5 sal.min. (Em %)</u>	<u>17,92</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 5 a 10 sal.min. (Em %)</u>	<u>20,95</u>
	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento Maior que 10 sal.min. (Em %)</u>	<u>21,07</u>
<u>Jaraguá</u>	<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes sem Rendimento (Em %)</u>	<u>14,39</u>

<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento até 1/2 sal.min. (Em %)</u>	<u>0,28</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 1/2 a 1 sal.min. (Em %)</u>	<u>7,14</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 1 a 2 sal.min. (Em %)</u>	<u>13,90</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 2 a 3 sal.min. (Em %)</u>	<u>14,96</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 3 a 5 sal.min. (Em %)</u>	<u>21,86</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento entre Mais de 5 a 10 sal.min. (Em %)</u>	<u>21,12</u>
<u>Renda e Rendimento - Pessoas Responsáveis pelos Domicílios Particulares Permanentes com Rendimento Maior que 10 sal.min. (Em %)</u>	<u>6,35</u>

Fonte: <http://www.seade.gov.br>

<http://infocidade.prefeitura.sp.gov.br>

(Data de acesso: 05/04/2012 às 10:07 ~ 13:52)

## **DADOS QUANTITATIVOS**

### Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)

#### **O índice**

O IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) é uma ferramenta sintética que visa identificar o desenvolvimento econômico e social de variadas localidades do globo. Os três quesitos a serem avaliados pelo IDH são: 1) Uma vida longa e saudável; 2) Conhecimento; e 3) Um padrão de vida digno. O IDH é mensurado em uma nota de 0 a 1 baseado nos itens supracitados e seus respectivos pesos.

#### **Comparação (Distrito, Cidade, Estado e País)**

Segundo o índice publicado no ano 2000 o distrito de Jaraguá encontra-se entre os últimos colocados do ranking com a baixa pontuação de 0,440. A cidade de São Paulo como um todo se apresenta em melhores condições, haja vista sua pontuação: 0,520. O índice do Estado de São Paulo é quase duas vezes superior ao do distrito do Jaraguá, com a pontuação de 0,820. Por fim, o índice do país é inferior ao do Estado de São Paulo, porém ainda superior ao do distrito: 0,789.

#### **Análise**

Acredito que a última edição do Índice de Desenvolvimento Humano voltada para distritos da cidade de São Paulo, que já completa 12 anos, ainda nos situa devidamente acerca da situação corrente do distrito - que se mantém abaixo do ponto satisfatório – porém, é notável como o Jaraguá vem evoluindo a passos curtos. Ao levarmos em conta que no índice de 2010 (ainda sem análise de distritos disponível) o Brasil sofreu um considerável declive em sua avaliação, se comparada ao índice

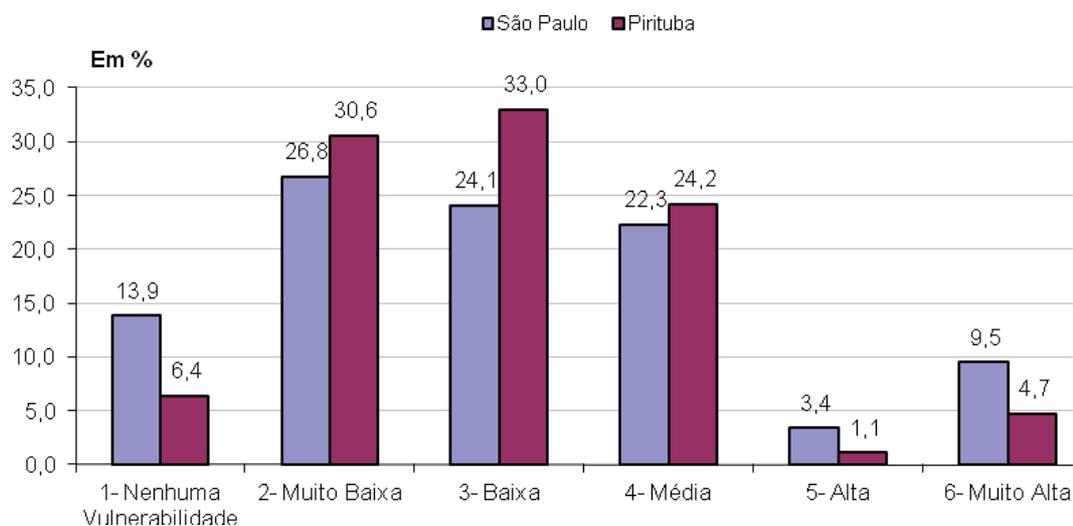
anterior – 0,789 em 2000, e 0,699 em 2010 – é possível afirmar que o distrito do Jaraguá deve contrariar a tendência brasileira, e reafirmar sua crescente.

## Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS)

### **O índice**

O Índice Paulista de Vulnerabilidade Social surgiu da necessidade de expandir e especificar os resultados sobre pobreza e equidade providos pelo Índice Paulista de Responsabilidade Social (IPRS). Uma vez que o Índice Paulista de Responsabilidade Social avalia os mais de 640 municípios do Estado de São Paulo de maneira geral, classificando cada município em sua totalidade, sem levar em conta suas peculiaridades. Essa constatação ganha vida na medida em que se avaliam cidades grandes como São Paulo e Campinas, que dentro de seus limites apresentam realidades completamente diferentes, por vezes antagônicas. O mesmo não ocorre com tanta frequência em cidades de porte inferior, mesmo estas apresentando a existência de desigualdade social, porém não tão gritante como em grandes centros. O Índice é composto por indicadores como o ciclo de vida, tipo de arranjo familiar, escolaridade, renda corrente, formas de inserção no mercado de trabalho, condições de saúde, qualidade de vida e segurança, mobilidade social e possibilidade de desfrute do bem-estar social oferecido pelo Estado. Outro fator relevante a ser averiguado é a segregação residencial que por si só é um causador e um mantenedor da desigualdade social, uma vez que, confina o indivíduo residente desta área à marginalidade social. O Índice Paulista de Vulnerabilidade Social leva em conta a demanda de uma análise mais precisa e direcionada, para propiciar a criação de projetos de políticas públicas condizentes às carências de cada região. Para tal fim, sistematiza graus de vulnerabilidade social e classifica cada região de acordo com sua condição perante as variáveis apresentadas anteriormente.

## Comparação (Cidade e Distrito)



## Análise

O gráfico acima, baseado em dados do ano 2000, nos retorna uma realidade que acredito ser majoritariamente condizente com o que de fato se passa - ao menos nas imediações do Telecentro Jaraguá-Taipas. Levando em conta as variáveis previstas como critério de avaliação, os números levantados pelos pesquisadores contratados pelo Estado conseguem de maneira satisfatória quantificar a situação da população residente dentro das fronteiras da sub-prefeitura de Pirituba.

## Índice Paulista de Vulnerabilidade Juvenil (IPVJ)

### **O índice**

O Índice Paulista de Vulnerabilidade Juvenil é um indicador sintético que tem como objetivo caracterizar os diversos distritos estudados de acordo com o quão vulnerável o jovem ali se encontra. O índice é composto por seis variáveis: taxa anual de crescimento populacional entre 1991 e 2000; percentual de jovens, de 15 a 19 Anos, no total da população dos distritos; taxa de mortalidade por homicídio da população masculina de 15 a 19 anos; percentual de mães adolescentes, de 14 a 17 Anos, no total de nascidos vivos; valor do rendimento nominal médio mensal, das pessoas com rendimento, responsáveis pelos domicílios particulares permanentes; e o percentual de jovens de 15 a 17 anos que não frequentam a escola. Essas variáveis são utilizadas para obtenção de um único número posicionado em uma escala de pontos de 0 a 100, onde zero representa o distrito com menor vulnerabilidade e 100 o distrito com maior vulnerabilidade. Os distritos se dividem em 5 grupos: Grupo 1: até 21 pontos; Grupo 2: de 22 a 38 pontos; Grupo 3: de 39 a 52 pontos; Grupo 4: de 53 a 65 pontos; e Grupo 5: mais de 65 pontos. A denominação selecionada - "vulnerabilidade juvenil" - não é só mais um termo politicamente correto, o sentido de vulnerabilidade se dá na medida em que a juventude em si é um período da vida do ser humano em qual este se encontra mais exposto às situações mais adversas de sua vida, porém, o ambiente social vivido pelo jovem age como um potencializador desta exposição, por isso, é necessário conhecer e estudar o jovem de cada região para propor-lhe soluções que mais se encaixam com suas reais necessidades.

## Jaraguá e o IPVJ

Distrito Jaraguá	Ano: 2000
IVJ	65
Grupos de Vulnerabilidade	4
População Total	145.900
Participação da População Jovem de 15 a 19 Anos, no Total de Jovens do Município	1,53
População de Jovens de 15 a 19 Anos	15.159
Taxa Anual de Crescimento Populacional	5,07
Taxa de Anual de Crescimento Populacional (Escala 0 a 100)	54
Participação dos Jovens de 15 a 19 Anos no Total da População dos Distritos (%)	10,39
Participação dos Jovens de 15 a 19 Anos no Total da População dos Distritos (Escala de 0 a 100)	89
Taxa de Mortalidade por Homicídio da População Masculina de 15 a 19 Anos (por 100.000 Hab.)	163,60
Taxa de Mortalidade por Homicídio da População Masculina de 15 a 19 Anos (Escala de 0 a 100)	31
Proporção de Mães Adolescentes de 14 a 17 Anos, no Total de Nascidos Vivos (%)	8,08
Proporção de Mães Adolescentes de 14 a 17 Anos, no Total de Nascidos Vivos (Escala de 0 a 100)	62
Rendimento Nominal Médio Mensal das Pessoas Responsáveis pelos Domicílios	724,50

Particulares Permanentes (R\$)	
Proporção de Jovens de 15 a 17 anos que não Frequentam à Escola (%)	26,86
Densidade Demográfica (Hab./Km <sup>2</sup> )	5.286
Taxa de Fecundidade das Adolescentes de 14 a 17 Anos (por 1.000 mulheres)	44,30
Proporção de Jovens, de 18 a 19 Anos, que não Concluíram o Ensino Fundamental (%)	41,46

## Análise

A avaliação de 65 pontos dada ao distrito do Jaraguá em meu ponto de vista é plausível. O ambiente social em que se encontra a juventude desse bairro é um tanto quanto crítica. O convívio diário com as drogas e a violência em todas as suas vertentes, aliado a pobreza, desigualdade e exclusão social, criam um solo muito fértil para a vulnerabilidade da juventude local. Embora os jovens em sua totalidade não se encontrem inseridos diretamente em questões como as drogas e a violência, o fato de estarem cercados por esta realidade, aumenta sensivelmente as chances de um possível contato e absorção.

Fonte: <http://www.pnud.org.br/idh/> (data de acesso: 11/04/2012 às 10:36)

<http://www.seade.gov.br/projetos/ipvs/> (data de acesso: 11/04/2012 às 12:05)

<http://www.seade.gov.br/produtos/ivj/> (data de acesso: 12/04/2012 às 09:31)

## **EQUIPAMENTOS**

### Educação

#### **Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ)**

Contatos: Nilma (diretora) e Vânia (coordenadora)

Telefone: 3974-3108

Endereço: Travessa Lázaro Merono, 130

#### **EE Cohab Brigadeiro Eduardo Gomes**

Contato: Cristiane (coordenadora)

Telefone: 3971-2787

Endereço: Rua João Amado Coutinho, 1010 - Cj Res E T Leite

### **Observação**

Embora haja no bairro outros equipamentos públicos que tem por fim a educação, julguei mais apropriado mencionar e concentrar esforços apenas nestes dois em virtude de os usuários em idade escolar do Telecentro Jaraguá-Taipas, em sua maioria, frequentarem ambos: Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver(CJ) e EE Cohab Brigadeiro Eduardo Gomes.

## **Análise**

De acordo com o que pude experienciar e com as informações obtidas através de visitas aos equipamentos educacionais e conversações com os funcionários, acredito que a situação da educação pode se entendida, do ponto de vista que se interesse pela qualidade do ensino, como um fracasso em suas pretensões essenciais. Porém, é necessário ressaltar que ao que tange a disponibilidade de vagas, a logística adotada pelo ensino público há de ser elogiada. Ao que versa especificamente ao Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ), fiquei sinceramente surpreso com a qualidade das refeições, produtos alimentícios e serviços ofertados aos alunos. Embora em melhor situação do que esperava, os equipamentos educacionais necessitam figurar entre as prioridades dos governantes.

## Cultura

### **Oficina Cultural Maestro Juan Serrano**

Contatos: Toninho (coordenador) e Mário (gerente)

Telefones: 3994-3362 / 3971-3640

Endereço: Rua Joaquim Pimentel, 200 – COHAB Taipas

### **Biblioteca Pública Érico Veríssimo**

Contatos: Cláudio (coordenador) e Denize (bibliotecária)

Telefone: 3972-0450

Endereço: Rua Diógenes Dourado, 101, Cohab Parada de Taipas

## **Análise**

Conforme dito anteriormente, a população dos arredores do Telecentro quando questionada sobre melhorias no bairro, invariavelmente apontava a necessidade de maiores investimentos na área cultural. Porém, o que pude verificar no contato com os funcionários da Biblioteca e da Oficina Cultural foi uma situação que se mostra antagônica aos relatos populares. Há projetos e investimentos magníficos de cultura direcionados às populações de baixa renda, mas que infelizmente se encontram desencorajados a se manter devido à falta de interesse e frequência da população. Existe, ainda que precária, uma divulgação destes eventos culturais, mas incapaz de trazer mudanças e evitar que esta situação se prolongue.

## Saúde

### **Ama Elísio Teixeira Leite**

Contato: Daniele (gerente), Gláucia e Alessandra (assistentes administrativas)

Telefone: 3972-0888

Endereço: Av. João Amado Coutinho, 400 – Jaraguá

### **Ubs Elísio Teixeira Leite**

Contato: Maria Helena (gerente) e Jorge (assistente administrativo)

Telefone: 3971-2572

Endereço: Av. João Amado Coutinho, 400 – Jaraguá

### **Hospital Geral de Taipas**

**Contato: Ivone (coordenadora de serviço social) e Madalena (assistente social)**

**Telefone: 3973-0482 / 3973-0440 / 3973-0556**

**Endereço: Av Elísio Teixeira Leite, 6.999 – Jd. Pirituba**

## **Análise**

O contato que tive com os equipamentos públicos de saúde nos arredores do Telecentro me retornou uma realidade imperceptível através dos olhos da mídia e também imperceptível através dos olhos de propagandas políticas. Todos os equipamentos apresentaram infra-estrutura e estética em melhores níveis do que particularmente considerei encontrar, porém, clamaram pela contratação de mais profissionais, variando de clínicos gerais à especialistas. A procura da população pelo

serviço de saúde é maior que a capacidade deste em atender. Um maior investimento nessa área faz-se necessário.

## Segurança

### **74º Distrito – Parada de Taipas**

Contato: Edson (escrivão chefe)

Telefone: 3971-4824 / 3971-6814

Endereço: Av Elísio Teixeira Leite, 7461

### **Análise**

A partir de relatos de moradores e das informações colhidas quando na ocasião do contato com o Escrivão Chefe da Delegacia local, pude constatar que o bairro é afetado pela criminalidade, mas não há uma situação patológica, os índices são normais e regulares – ainda que um investimento maior na área de segurança faz-se necessário na perspectiva de moradores do bairro. Julgo digno de registro a falta de preparo e a falta de educação de alguns funcionários da Delegacia no atendimento ao público, se mostrando impacientes e pouco solícitos.

## Associações

### **Instituto Viva Taipas**

Contato: Valmir (presidente), Pelé (diretor social) e Nilson (conselheiro fiscal)

Telefone: 3979-8167 / 7499-5078 / 9338-8399

Endereço: Avenida Elísio Teixeira Leite, 6489 Fundos, Taipas

### **Análise**

O Instituto Viva Taipas mostrou-se amplamente engajado em diversos projetos sociais, uma vez que compõe uma grande aliança com outras associações de bairros vizinhos, que juntas propiciam uma rara oportunidade de interação e inclusão social para as populações carentes de diversas localidades, ofertando grande contribuição para a mudança da realidade destas pessoas. Por outro lado, foi visível uma espécie de “enclave burocrático” dentro do Instituto em virtude de tensões político-partidárias entre os próprios membros do Instituto e membros das associações que compõe a aliança supracitada, o que tende a dificultar as ações do próprio Instituto Viva Taipas.

## Lazer

### **Clube Esporte e Lazer Brigadeiro Eduardo Gomes**

Contato: Edson (coordenador), Cláudia (secretária) e Vivaldo Campeão (professor de educação física)

Telefone: 3972 - 2247

Endereço: Rua João Amado Coutinho, 240, Taipas

### **Análise**

A principal proposta de lazer no bairro, em meu ver, consiste no C.E.L. Brigadeiro Eduardo Gomes, uma vez que este agrupa em suas dependências a possibilidade de aproximação entre a população e o esporte, contando também com atrações culturais e educativas. Além do clube, o bairro conta com algumas quadras, em péssimo estado de conservação, espalhadas entre os prédios da COHAB. É necessário um investimento substancial nesta área.

## Documentação

### **Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabelião de Notas - Distrito de Jaraguá**

Contato: Érica e Simone (escreventes)

Telefone: 3941-1928 / 3944-6400

Endereço: Estrada de Taipas, 119/123 – Jaraguá

### **40º Cartório de Registro Civil - Brasilândia**

Contato: Vágner e Eliane (escreventes)

Telefone: 3859-5533 / 3859 -5544

Endereço: Av. Cantidio Sampaio, 1457 - Vila Brasilândia

## **Análise**

Tomando como referencial o Telecentro Jaraguá-Taipas, acredito que as opções de documentação se encontram demasiado distantes do espaço comumente frequentado pela população. Um fator agravante desta situação são as linhas de ônibus do bairro que não privilegiam as localidades destes cartórios em sua rota. Tal situação dificulta a utilização destes serviços por parte da população.

## Outros

### **Análise**

Nesta parte do Mapeamento Social, fui orientado a destacar os equipamentos sociais presentes nos arredores do Telecentro Jaraguá-Taipas que tivessem como finalidade promover a acessibilidade de cidadãos portadores de necessidades especiais, de qualquer natureza, aos equipamentos sociais descritos acima. Pois bem, o que visualizei em minhas andanças e conversas com pessoas que moram ou trabalham no bairro corresponde ao vazio entre os itens “Outros” e “Análise”. Exatamente, não há o menor preparo para comportar e dar o mínimo de conforto que os portadores de necessidades especiais demandam – a ausência de estrutura apropriada para garantir o acesso destes cidadãos aos serviços públicos locais é chocante. É notável a carência de investimentos para este fim, caracterizando um cenário onde melhoras consideráveis são indiscutivelmente urgentes.

Fonte: <http://www.guiadedireitos.org/>

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/>

(Acesso em 15/04 às 11:30~13:47)

## PLANO DE AÇÃO

Durante o período de análise, foi possível notar que, se por um lado a comunidade foi muito receptiva e voluntariosa durante conversas e abordagens, por vezes dando sugestões de projetos para o Telecentro, por outro lado essa mesma comunidade não se interessa em dar continuidade a essas ideias. Por mais absurdo que isso pareça. O que pude mensurar ao me relacionar com essa comunidade – e também, através de conversas e trocas de experiências com funcionários do próprio Telecentro, instituições culturais e de ensino locais – é que esta por vezes se mobiliza para propor, para dar ideias, sendo questionada ou não, porém ao ter sua sugestão atendida, a população não aproveita e não apreende tudo o que poderia caso apresentasse frequência e interesse. Mediante a essa constatação, vislumbro como projeto que poderá trazer maiores resultados, aquele baseado em parcerias com escolas e instituições culturais, pois assim será possível usufruir de uma interdisciplinariedade entre os projetos culturais e de inclusão digital, juntamente com a frequência de alunos garantida pelas instituições de ensino, que por meio desta parceria poderão prover seus alunos com métodos mais interativos de aprendizado. Acredito que este tipo de parceria pode fornecer a “faísca” necessária para que os alunos frequentem o Telecentro espontaneamente, e não mais de maneira dependente da frequência obrigatória observada nas instituições de ensino. O foco é cativar no aluno da instituição de ensino o interesse de utilizar o Telecentro e suas dependências como ferramenta diária para suas tarefas e meio de aprender e se divertir. Ao proporcionar tal interação entre morador da comunidade e Telecentro, aquele fatalmente se inserirá com mais ímpeto nas atividades referentes ao Telecentro, assim suas críticas e sugestões passarão a ser de fato pertinentes e interessadas com o espaço público e o bem comum.

## **METODOLOGIA**

Para a elaboração desse Mapeamento Social, dividi meu trabalho em duas partes distintas: Pesquisa e Elaboração de Texto. A Pesquisa pode ser dividida novamente, desta vez em 3 partes: Pesquisa de dados na internet; Pesquisa na Comunidade; e Pesquisa no Telecentro. A Pesquisa de dados na internet se deu em sites anteriormente citados no campo “fonte” de cada questão abordada neste documento. Consistiu em pesquisa de dados, história e infraestrutura da região; A Pesquisa na Comunidade consiste em uma busca a compreensão dos arredores do Telecentro, através de contatos com moradores da comunidade e instituições locais além das dependências do Telecentro; A Pesquisa no Telecentro pode ser definida como contato direto com os funcionários, usuários, rotinas e tudo o que for pertinente ao Telecentro. Munido dos resultados dessas três divisões da Pesquisa, a última parte vem à tona: Elaboração de Texto. Este processo consiste em agrupar todas as informações obtidas previamente e elaborar o documento que está em suas mãos.

## BIBLIOGRAFIA

DURKHEIM, Emile. *As Regras do Método Sociológico*. São Paulo: Cia Ed. Nacional, 1968. Cap. I. O que é Fato Social. Pág. 1 a 12. Cap. II. Regras relativas: à observação dos fatos sociais. Pág. 13 a 42. Cap. III. Regras relativas à distinção entre o normal e o patológico. Pág. 43 a 69 e Conclusão. Caracteres Gerais deste método. Pág. 131 a 136.

SANTOS, Boaventura de Souza. "Da ciência moderna ao novo censo comum". In: *A crítica da razão indolente Contra o desperdício da experiência*. São Paulo, Cortez Editora, 2000. (Pág. 55 a 117)

GIDDENS, Anthony. "O que é a ciência social?". In: *Em Defesa da Sociologia: Ensaios, interpretações e réplicas*. São Paulo, Editora UNESP, 2011, cap. 3.

FOUCAULT, Michel. "Soberania e disciplina". In *Microfísica do poder*. Organização e Tradução Roberto Machado. Rio de Janeiro: Graal, 1979, (Pág. 179 a 191)

\_\_\_\_\_. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Tradução de Lígia M. Pondé Vassallo. Petrópolis: Vozes, 1977.

FREUD, Sigmund. *O mal-estar na civilização*. Tradução de Paulo César de Souza. São Paulo: Penguin Classics Companhia das Letras, 2011.

## **PLANO DE AÇÃO**

Equipe Mapeamento Social

Programa Telecentros

## **TELECENTRO JARAGUÁ-TAIPAS**

Desenvolvido por: Thierry Dayr Leandro Chemalle

Período: 21/05 à 27/07

## **AÇÕES REALIZADAS**

### **CURSOS DE INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA E PESQUISA NA REDE PARA ALUNOS DO NÚCLEO SÓCIO EDUCATIVO I E II – ALEGRIA DE VIVER (CJ)**

#### **Objetivo**

O objetivo desta ação foi promover o espaço do Telecentro, visando criar um vínculo cada vez maior entre o Telecentro e a comunidade. Oferecendo aos moradores a oportunidade de aprendizado e inclusão social e digital.

#### **Metodologia**

A metodologia desta ação consistiu em se aproveitar da obrigatoriedade de frequência e presença que as instituições de ensino em geral desfrutam para devolver os membros da comunidade às atividades do Telecentro, no caso, os cursos de Introdução à informática e pesquisa na rede. Os alunos foram divididos em duas turmas: uma no período da manhã e outra no período da tarde.

**Parceiro**

Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ).

**Data**

21/05/12 à 15/06/12

**Público Alvo**

Crianças e adolescentes de 7 a 14 anos.

**Número de Participantes**

30 pessoas.

## **Análise**

Acredito que de um ponto de vista geral, o projeto foi muito bem sucedido. A grande maioria dos alunos concluiu o curso e na análise dos funcionários do Telecentro e do Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ) foi possível colher muitos frutos desta experiência, sendo necessário apenas ajustar alguns pontos para a sua manutenção. No momento, o projeto se encontra congelado pela ausência de tempo hábil do Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ) em dar seguimento ao mesmo – o que é justificado pelo fim do bimestre letivo. Outro fator que impede a continuação são as férias de Julho que comprometerão um dos alicerces da metodologia construída: a obrigatoriedade de frequência e presença garantida pelo Núcleo Sócio Educativo I e II – Alegria de Viver (CJ). Portanto, julgamos que o intervalo entre o mês de Junho e o mês de Agosto é fundamental para os objetivos do projeto que tem como previsão de retorno o dia 06/08/12. Por fim, gostaria de ressaltar que o rendimento dos alunos no decorrer do curso juntamente com o vínculo e apreço que estes desenvolveram pelo Telecentro (expresso no retorno espontâneo de grande parte dos alunos) foram a genuína força motriz da determinação e comprometimento da Equipe do Telecentro Jaraguá-Taipas no decorrer desta ação. Tenho convicção de que a continuação desse projeto é promissora e pode gerar grandes retornos para todas as partes interessadas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como pressupõe o título acima, este é o capítulo final do Mapeamento Social do Telecentro Jaraguá-Taipas. Nos bons livros, o capítulo final é escrito por último, um fechamento com chave de ouro, como uma espécie de amadurecimento do escritor que em cada capítulo vai crescendo e aprendendo, e após vivenciar cada momento de sua obra, dá um fim a esta. Iniciei as atividades no Telecentro Jaraguá-Taipas no dia 28 de Março e fiz questão de escrever as “Considerações Finais” hoje, 27 de julho, no dia da entrega deste documento, para que as “Considerações Finais” possam representar além do que não tive a oportunidade de expor previamente, para que o último capítulo represente todos os anteriores. Praticamente 4 meses de trabalho, foi esse o tempo que o Mapeamento Social que você acabará de ler nas próximas linhas demorou para ficar pronto. Embora seja apenas o meu nome que esteja figurando na capa, este trabalho não seria possível sem a participação de outras pessoas. Gostaria de agradecer à minha Coordenadora Nathalia e ao Supervisor Técnico do Telecentro Jaraguá-Taipas Roberto, pela disponibilidade, zelo, compreensão, participação e confiança depositada em mim e meu trabalho neste período. A confiança é o mais rígido alicerce das grandes construções. Confiança, esta palavra volta a ter importância fundamental para compreender a relação desenvolvida por mim e meus companheiros de convívio diário no Telecentro Jaraguá-Taipas. A Supervisora da Unidade Ivanélia, as Orientadoras Simone e Laudicéia e a Estagiária da Prefeitura Valdira, foram de importância incomensurável para a realização deste trabalho – pois, de maneira absolutamente distinta ao que havia sido preparado durante o período de Capacitação, fui recepcionado de maneira calorosa e afetuosa pela Equipe do Telecentro Jaraguá-Taipas, o que me proporcionou extrema liberdade para criar, propor e ousar. Sou extremamente grato pelos desafios vencidos, os momentos de descontração e os muitos aprendizados desta jornada. Considero necessário reconhecer e agradecer as diversas e valiosas dicas vindas da Estagiária do IDORT Olíria. Fim!