Conversações digitais em telecentros comunitários: Faróis do Saber e Paranavegar[1]

Juciano de Sousa LACERDA[2]
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN

RESUMO

Com o objetivo de descrever e interpretar o processo de midiatização digital em telecentros de acesso público e gratuito, a partir das significações produzidas pelos internautas, na vivência cotidiana das condições materiais e simbólicas da ambiência dos telecentros, definimos como recorte empírico as experiências de inclusão digital da Prefeitura Municipal de Curitiba (*Faróis do Saber*) e do governo do Paraná (*Paranavegar*). Metodologicamente, trabalhamos com a *Webgrafia*, *Midiografia* e *entrevistas em profundidade*, que tornaram possível um mapeamento do ciberespaço navegado e o tempo de permanência. Foram 5.650 minutos de navegação de 136 internautas, na maioria crianças, adolescentes e jovens, que caracterizaram a ambiência dos telecentros como um lugar em que a *espacialidade digital* é preponderantemente *conversacional*.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação comunitária; Telecentros comunitários; Redes sociotécnicas; Políticas de inclusão digital.

INTRODUÇÃO

Em nossa investigação de doutoramento nos propomos a *descrever e interpretar o processo de midiatização digital em telecentros de acesso público e gratuito, a partir das significações produzidas pelos internautas na vivência cotidiana das condições materiais e simbólicas que constituíam a ambiência dos telecentros*. Nossa premissa era investigar projetos de inclusão digital desenvolvidos como política pública (ASSUMPÇÃO, 2001; OLIVA, 2003; MENOU *et al*, 2004; SILVEIRA, 2005; WARSCHAUER, 2006), o que nos levou a selecionar as experiências de inclusão digital da Prefeitura Municipal de Curitiba, denominada *Faróis do Saber*,[3] e do Governo do Paraná: projeto *Paranavegar*.[4]

---

[1] Trabalho apresentado no GP Comunicação para a Cidadania do X Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

[2] Prof. Adjunto do Curso de Comunicação Social e do Mestrado em Estudos da Mídia da UFRN. Vice-líder do Grupo de Pesquisa Pragma – Pragmática da Comunicação e da Mídia (UFRN/CNPq). Coordenador do Projeto Convergência Digital no cotidiano das práticas de Comunicação Comunitária e Alternativa em Rede na Região Metropolitana de Natal-RN, financiado pela Propesq/Proex/Prograd-UFRN, e-mail: juciano@cchla.ufrn.br.

[3] Coordenado pela Secretaria Municipal de Educação com apoio do Instituto Curitiba de Informática (ICI), com 26 mil pessoas cadastradas até o final de 2007. Dos 45 Faróis do Saber, dois são localizados na região central de

Nossa compreensão de *telecentro*, para esta pesquisa, se restringiu a ambientes midiático-comunicacionais vinculados a um projeto de inclusão digital de uma instituição pública, realizado por instituições relacionadas com o desenvolvimento social e comunitário, e desenvolvido por organizações implicadas na vida dos bairros,[5] situadas em localidades grandes dificuldades socioeconômicas (ROBINSON, 2000). O espaço deve estar ao serviço dos diferentes grupos da comunidade, potencializando seus interesses sociais e econômicos, como entre-ajuda e apoio social on-line, busca por trabalho, acesso a informação gratuita, compras e contatos de trabalho via rede (LOADER, 2004; CASTELLS, 2003, 2004).

Para corresponder à noção de *ambiência*,[6] desenvolvemos uma estratégia metodológica em *circuito*, capaz de registrar as *espacialidades física, pessoal e digital em relação* (BATESON, 1998). Na análise, pudemos identificar na conexão entre as espacialidades física, pessoa e digital em um ecossistema complexo. Uma ambiência em que os internautas – em sua maioria crianças, adolescentes e jovens – buscam criar estratégias criativas de interação on line, desenvolvendo *maneiras astuciosas de empregar* os parcos recursos disponíveis (CERTEAU, 2000).

Curitiba, sendo que o Farol do Bosque do Alemão não tem telecentro. Os demais 43 estão localizados em regiões diagnosticadas pela Secretaria de Educação de Curitiba como mais necessitadas, em bairros da periferia da cidade, em que as pessoas não tem acesso à internet. O telecentro fica no mezanino de cada biblioteca do Farol do Saber e possui um servidor Pentium IV de alto desempenho, com impressora para impressões em P&B e cores, em que são conectadas 8 estações na forma Thin-client ("cliente magro"), que usam a memória compartimentada do servidor. Um dos PCs fica no térreo da biblioteca para consultas por pessoas portadoras de deficiência. As estações são geralmente PCs reciclados Pentium 100 ou 233 e não possuem nenhum dispositivo (leitor/gravador de CD; disquete; entrada USB). Se o internauta necessita usar algum arquivo de CD ou disquete, necessita da intervenção do monitor. Da mesma forma, para salvar seus trabalhos ao final do seu horário de uso. O tempo de uso é de uma hora por turno, por pessoa. Os internautas, ao fazerem o cadastro, passam a ter um endereço de e-mail fornecido pela prefeitura.

[4] Coordenado pela Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos (SEAE) e realizado pela Companhia de Informática do Paraná (Celepar), com quase 44 mil pessoas cadastradas no estado até o final de 2007. São 110 telecentros em todo o estado, principalmente em cidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), beneficiando 87 mil pessoas por mês em 97 cidades do estado. O primeiro telecentro foi instalado em 14 de maio de 2003, aniversário do município de Ventania, o 10º IDH mais baixo do Paraná. Na cidade de Curitiba, há 8 telecentros do projeto Paranavegar. Os telecentros Paranavegar possuem características semelhantes as dos Faróis do Saber. A diferença é que são 5 ou 7 máquinas conectadas ao servidor pelo sistema Thin-client. As configurações estão disponíveis nos mínimos detalhes, inclusive com uma perspectiva de custos. O tempo de uso é de 30 minutos por turno.

[5] Como associações de bairro, centros de apoio a jovens, organizações comunitárias, associações culturais e beneficentes, centros educativos de reforço educacional, etc..

[6] Em nossa investigação, tomamos a ambiência como um lugar que põe em relação (BATESON, 1998) distintas semiosferas (LOTMAN, 1996), em que atuam ou se estabelecem fronteiras, no processo de conhecimento mútuo e de inserção em um dado mundo cultural comum, que provocam tanto uma aproximação entre distintos espaços culturais como a produção de distinções, especializações dentro desses espaços. Desta forma, podemos pensar a ambiência dos telecentros como um lugar de relação entre distintas semiosferas: espaço digital, espaço pessoal e espaço dos objetos técnicos (arquitetônico). Cada uma faz parte de um espaço de significação específico, com suas gramáticas e modos de organização próprios, mas ali se encontram numa fronteira que as põe em relação: o telecentro como ambiência midiático-comunicacional, como uma semiosfera de intersecção.

Elaboramos duas estratégias metodológicas, a *Webgrafia* e a *Midiografia* e, as completamos com a realização de *entrevistas em profundidade*. O ponto de partida para desenvolver a *Webgrafia* foi a metáfora de Todd Gitlin (2005) da "correnteza" ou do "dilúvio" midiático. Imersos em uma quantidade enorme de informações cotidianas, vamos desenvolvendo um conjunto de práticas classificatórias e rotineiras daquilo que tomamos como significativo, uma espécie de mapa próprio de navegação. Seguindo-o, quase sempre à risca, podemos ignorar o restante do turbilhão informativo. São nossas "estratégias de navegação", o modo como nos apropriamos, re-organizamos e reprogramamos o caos informativo para que ele faça sentido para nós. "Com o fim de controlar o incontrolável, cultivamos estratégias de navegação que, quando se consolidam e se tornam habituais, com bom critério podem denominar-se 'estilos'" (GITLIN, 2005, p. 146).

Assim, diante do conjunto quase infinito de possibilidades de navegar pela Internet, sempre desenvolvemos uma rotina de ambientes favoritos, aos quais sempre retornamos, muitas vezes numa mesma sequência lógica. Este seria nosso ciberespaço pessoal. Nos telecentros, procuramos registrar os ambientes por onde navegavam os internautas nos telecentros *Farol do Saber* Aristides Vinholes, *Farol do Saber* Telêmaco Borba e *Paranavegar* Vila Real. Para isso, desenvolvemos uma planilha capaz de registrar minuto a minuto os locais navegados na web, num intervalo de uma hora, tempo limite para cada pessoa no telecentro. A estratégia tornou possível um mapeamento do ciberespaço percorrido, de fato, e o tempo de permanência nos ambientes. Foram 5.650 minutos de navegação de 136 internautas. Na *midiografia do espaço/tempo dos telecentros*, o diário de campo foi fundamental para a descrição das ações que realizavam os internautas durante a navegação mapeada na *Webgrafia*. Pesou a nosso favor o fato de a disposição dos computadores permitir identificar os sites a certa distância. Em cada horário, avisamos aos presentes sobre a pesquisa.

As entrevistas em profundidade nos permitiram cotejar as vivências dos internautas e suas significações sobre elas. No conjunto, identificamos uma ambiência marcada por um clima de solidariedade na relação entre as pessoas que compartilhavam a mesma espacialidade física, cujas trocas ampliavam a vivência do espaço digital, sendo por parte de muitos internautas uma necessidade fazer contato com outras pessoas ali no telecentro. As relações entre a ambiência digital, arquitetônica e pessoal identificadas ultrapassam os limites deste artigo. Aqui nos deteremos a explorar as *conversações digitais*.

NAVEGAÇÃO NA INTERNET: A CONVERSAÇÃO DIGITAL

Nos telecentros comunitários, o que fazem os internautas no seu tempo cotidiano dedicado à internet? Em termos gerais, Piscitelli (2005) descreve características do uso da internet em termos de *escrever*, *ler* e *estudar* na rede. Na *webgrafia* realizada nos telecentros, em termos de permanência efetiva na espacialidade digital, registramos diversos ambientes específicos ou categorias[7] em que navegaram 136 internautas do Aristides Vinholes, Telêmaco Borba (*Faróis do Saber*) e Vila Real (*Paranavegar*) (Ver tabela 1).

Tabela 1 – Webgrafia - Ambientes ou temáticas de navegação: tempo de permanência

Ambientes específicos ou categorias	Farol Aristides Vinholes 57 internautas	Farol Telêmaco Borba 15 internautas	Paranavegar Vila Real 64 internautas	Total minutos	%
Orkut	967 minutos	323 min	1.119 min	2.409	42,63
Meebo	178 min	72 min	104 min	354	6,26
Bate papo instântaneo - Chat, Messenger	183 min	10 min	103 min	296	5,23
Site de provedores de e-mail(msn, yahoo, bol, uol)	141 min	35 min	44 min	220	3,89
Site de esporte, jogos on line, entretenimento, TV	971 min	260 min	322 min	1.553	27,48
Site de Busca (Google), Pesquisas escolares	341 min	30 min	85 min	456	8,07
Editor de Texto - Open Office	97 min	0 min	0 min	97	1,71
Site de Serviços (CEF, Receita Federal, Empregos, Governo,Celular)	151 min	20 min	66 min	237	4,19
Blog	7 min	0 min	13 min	20	0,35
Música	28 min	10 min	0 min	38	0,67
Total	3.064 min	760 min	1.856 min	5.650	100%

O tempo de permanência no *Orkut* nos três telecentros alcançou 2.409 minutos (42,63%), seguido de sites com temas sobre esportes, jogos on line, entretenimento e TV com 1.553 minutos (27,48%). Os sites de buscas e pesquisas escolares chegaram a 456 minutos (8,07%). Este aspecto e o relacionado ao uso do editor de textos (97 minutos ou 1,71%) merecem algumas considerações em relação a especificidades do contexto da ambiência dos três telecentros. A maior permanência em sites de busca e pesquisas

[7] Registramos 3.064 minutos de navegação no Aristides Vinholes, correspondente a 57 internautas (até 1h por pessoa), nos dias 03, 11 e 26/10 e 01/11/2007; 1.856 minutos no Vila Real, referentes a 64 internautas (até 30 min por pessoa), nos dias 04, 17, 18, 19 e 20/10/2007, e 760 minutos no Telêmaco Borba, correspondentes a 15 internautas (até 1h por cada um), nos dias 13 e 14/10/2007.

escolares e o uso do editor de textos no Aristides Vinholes (respectivamente 341 min e 97 min) em relação ao Telêmaco Borba (30 min / 0 min) e Vila Real (85 min / 0 min) pode estar relacionada ao fato de o Aristides Vinholes estar localizado numa praça, cercado por três escolas públicas, e a pesquisa ter sido realizada em dias úteis (segunda a sexta-feira).

Fizemos o levantamento no Telêmaco Borba num sábado e domingo, justamente em dias que os faróis de praça estão sem acesso à internet, e o foco do farol é a comunidade em geral, mesmo estando em uma escola. Já no telecentro Vila Real, não temos uma escola tão próxima e fizemos observação de campo tanto em dias úteis como aos sábados pela manhã. Feita a ressalva, é significativo apontar que os ambientes que indicariam uma maior dedicação a trabalhos escolares ou produção de currículos, por exemplo, se somados, não chegam a 10% do tempo dedicado ao espaço digital nos três telecentros investigados. Se levarmos em conta que o *Orkut*, MSN, chats e o *Meebo*[8] são *softwares sociais* que proporcionam *ambientes de socialização em rede* (SPYER, 2007) teremos 3.059 minutos (54,14%) do tempo de permanência dos internautas na espacialidade digital dos três telecentros voltados para o que denominamos *conversação digital*.

Temos assim a *conversação digital* (54,14%) e os sites voltados para o *entretenimento* (27,48%) totalizando 81,62% do tempo de permanência dos internautas observados nos telecentros A. Vinholes, Telêmaco Borba e Vila Real. A pesquisa *Ponline 2006* (Lidec-USP) realizada nos telecentros do projeto *Acessa SP*, do governo paulista (Tabela 1B), e a *TIC Domicílios 2006* (Gráfico 1), do Comitê Gestor da Internet brasileira (CGI.Br), traziam dados aproximados com grande ênfase dos internautas no uso de *mídias digitais conversacionais* (*e-mail*, *Orkut, MSN, chat, messengers* etc.).

Tabela 1B - Atividades realizadas na internet

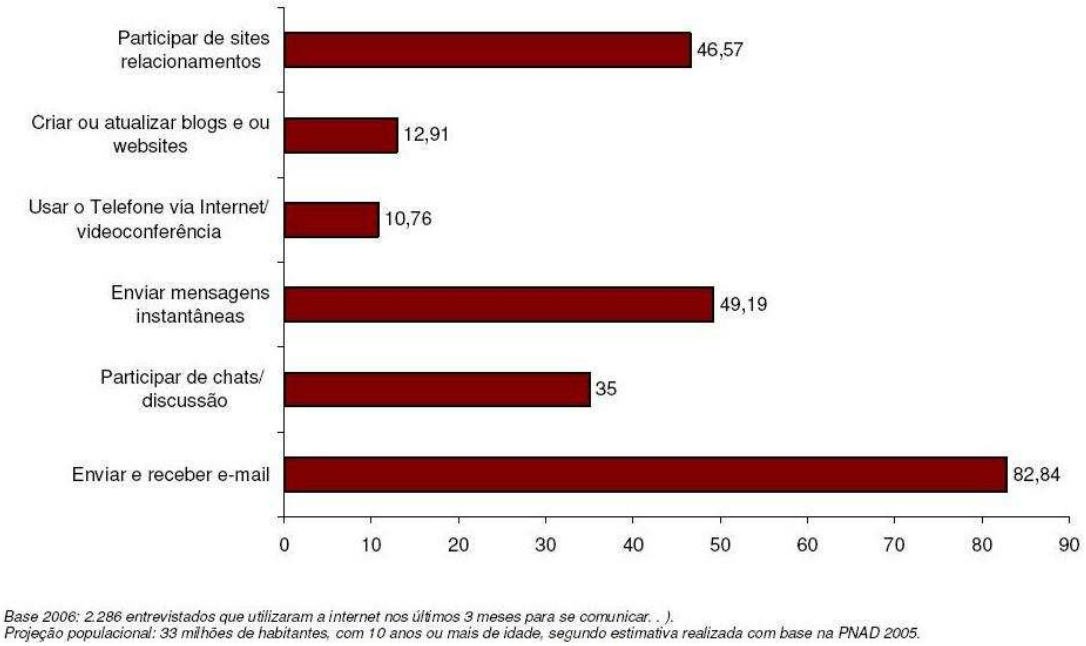
O que você faz na internet?	Total
Recebo e envio e-mail	86,4%
Converso via mensagens instantâneas (exemplo: MSN, Google Talk, Gaim, ICQ)	64,8%
Participo de sites de comunidades de relacionamento (exemplo: orkut)	63,1%
Leio notícias, jornais e revistas	47,9%
Participo de salas de bate-papo/chat	45,4%
Busco informações relacionadas a diversão e entretenimento	41,3%
Busco emprego ou envio currículo	36,6%
Busco informações relacionadas a saúde ou a serviços de saúde	25,1%
Ouço rádio e/ou assisto vídeos/televisão	22,9%
Jogo videogame ou jogos de computador	22,0%
Faço download de jogos, músicas e softwares	13,7%
Faço compras ou pesquiso preços	12,1%

[8] Plataforma desenvolvida para Linux que engloba diversas ferramentas conversacionais num mesmo suporte (MSN, Messenger do *Yahoo!*, etc.)

Participo de listas ou fóruns de discussão	12,0%
Acesso serviços bancários	9,6%
Faço cursos à distância	6,6%
Pago contas	4,5%

Fonte: Pesquisa Ponline 2006 – Acessa SP/Lidec/USP

Gráfico 1 – Atividades realizadas na Internet



Fonte: TIC Domicílios 2006 – Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGIBR)

Quando adentramos na materialidade de como os internautas se apropriam do *Orkut*, por exemplo, nos telecentros, encontramos uma riqueza de significações que perpassam os distintos modos como *vivem* e *representam* essa forma digital de conversação. As mensagens do *Orkut* funcionam como um substituto das mensagens de SMS,[9] com amigos ou colegas com quem precisam falar, mas não encontram diariamente. Boa parte dos jovens e adolescentes ainda não trabalha, logo, nem sempre pode ter um celular. E quando tem, prefere não abusar das mensagens, pois precisa economizar créditos. Produz-se uma rede solidária de informações sobre atividades escolares e provas. E, na leitura de recados e contemplação das atualizações dos álbuns pessoais, encontram uma forma de se sentir mais próximo das pessoas amadas, que estão longe por algum motivo.

> Pra mim é tudo! É o único meio de conversa com as pessoas que eu não vejo todos os dias. (...) Às vezes, a gente discute esses negócios de escola, uma conversa muito variada [*Claudinha*,[10] 14 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 14/11/2007].

[9] Sigla para *Short Message Service*, serviço de mensagens curtas, de até 140 caracteres, enviadas entre aparelhos de celular.

[10] Todos os nomes nos depoimentos são fictícios para preservar a identidade dos participantes da pesquisa.

> Porque você tem contato com as pessoas que, seus amigos que você não pode estar sempre conversando pessoalmente [*John*y, 17 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 07/11/2007].
>
> Quando faz tempo que eu não vejo a pessoa, quando a gente não se encontra no colégio, alguma coisa assim, eu pergunto por que faltou. Se tem trabalho, eu, pelo menos, aviso meus colegas que tem prova e tem trabalho pelo orkut [*Wilton*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007].
>
> No meu *Orkut,* eu tô sempre vendo os meus irmãos, vejo sempre a minha mãe. Ele me deixa na aproximação, porque eu não moro com eles. Me deixa mais próximo deles, daí eu já não sinto tanta falta assim [*Angélica*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007].

Os próprios dados enviados pela Celepar, gestora do *Paranavegar*, sobre os tipos de uso agendados, no mês de setembro de 2007, apontam, de um total de 159 agendamentos, 102 para "lazer" (64,15%), 55 para "outros" (34,59%) e "pesquisa escolar" somente dois (1,25%). "E-mail", "busca de emprego", "serviços públicos" e "negócios" não tiveram nenhum agendamento.[11] Os dados do mês de setembro da Secretaria Municipal de Educação de Curitiba sobre os agendamentos no Farol Aristides Vinholes também evidenciam o "lazer" com 860 agendamentos de um total de 1.300 (66,15%). Logo em seguida, vem "pesquisa" com 336 (25,84%), "digitação" com 71 (5,46%) e "e-mail" com 32 (2,46%). O *Paranavegar* tinha, em outubro de 2007, 43.819 pessoas cadastradas em todo o Paraná. E a totalidade dos agendamentos, no período de 17/07/2006 a 03/10/2007 (Tabela 2), em todos os telecentros do projeto, também acentua o "lazer" (54,6%), seguido do uso do e-mail (29,5%). A "pesquisa escolar" se restringe a 5,29% e a "busca por emprego", "serviços públicos" e "negócios" não chegam a representar 1% do total de agendamentos. O programa *Faróis do Saber* tinha, no final de 2007, 26.126 cadastrados na cidade de Curitiba. O relatório do mês de outubro de 2007 (Tabela 3), produzido pela Secretaria Municipal de Educação, apontava 23.293 (60,05%) agendamentos para "lazer", de um total de 38.788. O uso do "e-mail" correspondeu a 4.966 (12,80%), seguido de "pesquisa" com 4.073 (10,5%) e "digitação" com 2.932 (7,55%). O tema "emprego/currículo" só alcançou 784 agendamentos (2,02%). Portanto, há uma proximidade entre os dados de permanência na espacialidade digital que registramos e os dados locais (A. Vinholes e Vila Real) e gerais de agendamentos nos dois projetos de inclusão digital (*Farol do Saber* e *Paranavegar*).

[11] Estes são os tipos de agendamento na planilha do servidor do telecentro, que gera os dados diretamente para a Celepar. *Telecentro de Curitiba - Vila Real - Relatorio Mensal Resumido - Periodo de 01/9/2007 a 30/9/2007.*

Tabela 2 – Relatório dos agendamentos em telecentros Paranavegar

Uso	Agendamentos	%
E-mail:	133.853	29.5
Pesquisa Escolar:	24.018	5.29
Busca de Emprego:	3.058	0.67
Servicos Publicos:	3.384	0.74
Lazer:	24.7910	54.6
Negocios:	1.845	0.40
Outros:	39.285	8.66
Total	453.353 usos	100

Fonte: Celepar - **Relatorio Consolidado dos Telecentros Paranvegar,** 17/07/2006 a 03/10/2007.

Tabela 3 – Relatório dos agendamentos em telecentros do *Farol do Saber*

Uso	Agendamento	%
e-mail	4.966	12,80
pesquisa	4.073	10,50
digitação	2.932	7,55
lazer	23.293	60,05
emprego/curriculo	784	2,02
impressão	849	2,18
scanner	532	1,37
xadrez	416	1,07
treinamento	561	1,44
estagiário	247	0,63
micro com problema	135	0,34
Total	38.788	100

Fonte: Secretaria Municipal de Educação de Curitiba – **Tipos de uso por mês,** Outubro de 2007.

É perceptível que os objetivos de programas de inclusão digital,[12] como governo eletrônico, serviços bancários, busca por emprego, somente alcançaram 237 minutos (4,19%) em nossa planilha de navegação (Ver tabela 2) e tiveram resultados pouco significantes, entre 0,5 e 2 %, nos dados do projeto *Paranavegar* (Tabela 1) e *Faróis do Saber* (Tabela 2). É provável que esse baixo índice apontado tenha relação com a faixa etária do público (Tabela 4) que registramos navegando nos três telecentros. Na ambiência dos telecentros investigados, há uma presença predominantemente de adolescentes e crianças. E não se trata de uma especificidade dos espaços investigados.[13] Dos 136 internautas que tiveram sua navegação mapeada, 29,41% eram crianças, 54,41% adolescentes, 19,85% eram jovens e somente 8,08% eram adultos.

[12] Preconizados pelos países desenvolvidos e seus organismos multilaterais (ONU, Unesco, UNCTAD, ICA-IRCD, Banco Mundial, OECD etc.).

[13] Na pesquisa *Ponline 2006* (Lidec-USP), dos participantes dos telecentros do *Acessa SP* que responderam o questionário 52% eram adolescentes e pré-adolescentes.

Portanto, a faixa atendida por serviços públicos *on line* ou que estão em busca de empregos, por exemplo, corresponderia a 27,93% dos internautas que tiveram sua navegação no espaço digital mapeada na pesquisa de campo. Em relação ao gênero (Tabela 5), tivemos certo equilíbrio, com 44,85% do sexo feminino e 55,15% do sexo masculino.

Tabela 4 – Faixa etária dos internautas mapeados na navegação

	A. Vinholes	T. Borba	Vila Real	total	%
Criança[14]	21	4	15	40	29,41
Adolescente	16	7	35	74	54,41
Jovem	15	3	9	27	19,85
Adulto	5	1	5	11	8,08
Total	57	15	64	136	100

Tabela 5 – Gênero dos internautas mapeados na navegação

	A. Vinholes	T. Borba	Vila Real	Total	%
Feminino	23	8	30	61	44,85
Masculino	34	7	34	75	55,15
Total	57	15	64	136	100

Os dados do mapeamento da navegação dos 136 internautas têm muitas semelhanças com os dados obtidos em relação aos três sites mais acessados (Tabela 6) pelos 81 internautas que responderam ao questionário nos telecentros A. Vinholes, Telêmaco Borba e Vila Real. O *Orkut* em conjunto com o *Meebo* foi apontado 69 vezes (85,18%), seguido do *MSN-Hotmail* com 34 indicações (41,95%) e do *Google* com 28 (34,56%), sendo que jogos, música e humor ficaram bem próximos com 27 indicações (33,33%). Os provedores de *e-mail* foram indicados 20 vezes (24,69%). Os serviços (bancos, empregos, governo, telefonia) foram um pouco superiores (11 vezes, 13,58%) aos jornais, rádio e TV que obtiveram 9 indicações (11,11%). É interessante que o *Google* ficou descolado dos demais sites de busca, que obtiveram somente quatro indicações (4,93%).

Tabela 6 – Diga os três sites que você mais acessa:

Sites por categoria	Total	%
Orkut/Meebo	69	85,18
Google	28	34,56
MSN – Hotmail	34	41,97
You Tube	9	11,11
Jogos,Música,Humor	27	33,33
Sites de Busca	4	4,93

[14] Não trabalhamos com faixas etárias no mapeamento. A classificação foi impressionística, tomando como base o porte físico e o comportamento expressado pelos internautas que navegavam no momento do registro.

Site provedor de e-mail	20	24,69
Serviços(Banco, Governo,Emprego, Telefonia)	11	13,58
Jornais TV e Rádio	9	11,11

Dos 81 internautas, 40 eram do sexo feminino e 40 do masculino, um não marcou a identificação do gênero. Na faixa etária (Tabela 7), uma predominância de internautas entre 10 e 15 anos (33) e de 15 a 20 anos de idade (29).

Tabela 7 - Faixa etária questionários

Faixa etária	Total	%
10 a 15 anos	33	40,74
15 a 20 anos	29	35,80
20 a 25 anos	11	13,58
25 a 30 anos	1	1,23
30 a 40 anos	6	7,40

As *trilhas* desenvolvidas pelos internautas como *habitus* de navegação chegam a ser restritas em relação ao que podem ter acesso no espaço digital via ambiência do telecentro, mas há sempre brechas para outros percursos. As *mídias conversacionais* apontadas, tanto nos dados quantitativos quanto na observação presencial, também são ponto de partida para a navegação que realizam. *Claudinha*, em cada vez que vai ao telecentro, primeiro entra no *Orkut*, em seguida abre o *MSN* e depois entra em sites de estágios, em busca de ofertas de emprego. "Eu estou procurando um estágio para começar a trabalhar para ajudar ela [sua mãe]. Então, essas são as três janelas que eu abro todos os dias que eu venho: a do *Orkut*, a do *MSN* e a dos estágios."[15] *Johny* entra sempre no *Orkut* e, depois, no *MSN*. *Angélica* está sempre com *MSN* e o *Orkut*, conectados, pois amplia suas chances de encontrar seus amigos: "Eu sempre estou com os dois abertos. Então, se um amigo meu não está on-line no *MSN*, daí eu vou e converso com ele no *Orkut*".[16] Como o tempo de *Emanuel* é reduzido e precisa dispor de parte de seu tempo para atividades do curso técnico, a sua hora no Aristides Vinholes é dedicada, principalmente, para ver seu *e-mail* e ter contato com outras pessoas. Os ambientes digitais que ele mais acessa são o *Google*, *Yahoo!*, além dos sites de dois dos principais jornais brasileiros: *Folha de São Paulo* e *O Estado de São Paulo*.

[15] Entrevista com *Claudinha*, 14 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 14/11/2007.

[16] Entrevista com *Angélica*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007.

> Eu uso sites, por exemplo, como *Google, Yahoo, Folha de S. Paulo, Estadão*... É mais como fonte de pesquisa mesmo. Usando o *Google*, dependendo do trabalho que eu vou fazer, eu digito ali e aparecem aqueles montes de sites relacionados. Mas o que mais uso é pra ver o e-mail... Ter contato com outras pessoas. É o que eu mais uso ali... [*Emanuel*, 24 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 01, 08 e 09/11/2007].

Em suas estratégias de navegação, os entrevistados admitiram navegar sem destino em vários momentos pelo espaço digital. É o que Lévy (1999) chama de *pilhagem* e Lemos (2001) denomina de *flânerie*. Os internautas vêem essa prática como uma possibilidade de descobrir novos sites, novas coisas. Foi navegando sem destino que *Wilton* encontrou o site do *Jornal de Poesia* com textos de vários poetas nacionais e passou a freqüentá-lo, ou seja, ele passou a fazer parte de sua *trilha*.[17] Mas quando constroem um determinado *hábito*, diminuem ou param de navegar ao acaso. *Angélica,* quando não tinha *MSN* nem *Orkut*, navegava sem destino, pois não tinha o que fazer. Hoje, ela vai direto ao ponto: *MSN* e *Orkut*.[18] Já *Claudinha* navega sem um propósito definido justamente quando abusa de ficar no *Orkut*. Ela parte para o *Google*, mas tem sua própria estratégia para *flanar*: procura lembrar algum assunto interessante da aula ou que ouviu alguém comentar e passa a pesquisá-lo no momento em que surge em sua mente. *Emanuel* exercita muito essa prática pois, muitas vezes, esquece o que veio fazer ou encontra algo que acaba lhe chamando atenção, embora nem sempre considere importante. Ele admite o risco do tempo de navegação de 1h passar e, no momento que lembra algo relevante, já é hora de encerrar.

> Tem um site chamado, se eu não me engano, *Jornal da Poesia*, que eu encontrei em relação a outro site, daí eu cliquei. E vi que tem nesse site várias poesias de vários autores do Brasil. Muitos autores e muitas poesias boas. Eu gostei, é interessante. [*Wilton*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007].

> Ah, pra eu descobrir coisas novas. Por exemplo, daqui a uns dias eu vou querer saber como os caras pegam jogos, porque o jogo custa 200 reais, o jogo original. Daí, eu fico vendo como os caras conseguem pegar aquele jogo. Daí eu fico pesquisando, eu aprendo, várias coisas [*John*y, 17 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 07/11/2007].

> Bastante vezes. Tem vezes que dá um branco na cabeça... Às vezes você acha uma coisa que não tem nada a ver e fica lá. Daí você lembra de alguma, daí você "ahh". Quando você menos espera já termina o tempo. [*Emanuel*, 24 anos, internauta Farol do Saber Aristides Vinholes, Curitiba, 01, 08 e 09/11/2007]

> Normalmente, quando eu enjoei de ficar no *Orkut*, eu faço isso. Aí, eu colo no *Google* e pesquiso qualquer coisa assim que venha na minha cabeça. "Putz! deixa eu saber sobre"..., "meu professor falou tal coisa hoje", coloco ali. Vamos saber sobre o que, que é... Acho

[17] Disponível em [http://www.secrel.com.br/jpoesia/poesia.html]

[18] Entrevista com *Angélica*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007.

> que é isso. Aí, você vai clicando e vai achando coisas diferentes, é legal. [*Claudinha*, 14 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 14/11/2007]

COMPLEXO ECOSSISTEMA COMUNICACIONAL

Uma observação somente quantitativa enfatizaria a grande popularidade das *mídias conversacionais*, mas não conseguiria perceber a complexidade com que os internautas atribuem especificidades, valores, hierarquias, funções, intencionalidades, sentimentos a cada uma delas, produzindo um complexo *ecossistema comunicacional* inspirado em sua *semiosfera pessoal*. Estas formas de articulação e atribuição de sentido se constituem como *sabedorias* produzidas na *vivência digital* do cotidiano (PÉREZ TÁPIAS, 2003). Para *Claudinha*, o *Orkut* é para conversar com pessoas sem a necessidade de a resposta ser imediata: "Você tem que espera pra pessoa responder no outro dia".[19] Já o *MSN* é para questões que precisam ser resolvidas na hora. Ambos são para falar com pessoas com quem tem contato presencial, mas não com muita freqüência. O *e-mail* é para interações mais importantes, que precisam ficar armazenadas. "E quando o assunto é sério, é o e-mail". É a sua memória digital. Ele chega a substituir as interações por telefone fixo (lembremos que o telefone fixo a que tem acesso fica na casa dos tios). "O e-mail eu passo quando as pessoas pedem meu telefone, normalmente eu passo e-mail. O e-mail é pra comunicações maiores ou coisas mais importantes, daí ficam armazenadas". Para cada tipo de pessoa, *Johny* tem um modo específico para produzir suas mensagens no *Orkut.*

> Depende da pessoa. Quando, por exemplo, vou falar com a minha tia, vou lá, falo coisas mais da família. E quando é um amigo meu, entre nós, o jeito que nos falamos é próprio pra se entender. Daí, se for uma, uma pessoa desconhecida já vai mais, mais educado pra ver como a pessoa vai reagir. [*John*y, 17 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 07/11/2007]

Já o *MSN*, no telecentro, só é possível usar através da plataforma *Meebo*, portanto, não se pode trocar arquivos. *Johny* lastima só poder usá-lo para conversas, pela incompatibilidade entre sistemas. "Uma pessoa, ontem, foi passar uma foto pra mim, daí já recusa, porque a pessoa está no Windows e eu estou no linux". Ele usa o *e-mail* do *Yahoo!* para interagir com outras pessoas, pois pode armazenar em pastas diferentes e é um dos mais populares, de fácil reconhecimento na hora de passar o endereço. Também possui um *e-mail* no *Gmail*, do *Google*, mas o usa para arquivar materiais, pois tem

[19] Entrevista com *Claudinha*, 14 anos, internauta *Paranavegar* Vila Real, Curitiba, 14/11/2007.

bastante memória. "O do *Yahoo!* a pessoa conhece as letras, se você for falar pra pessoa do *Yahoo!*, a pessoa já sabe como se escreve, entendeu? No *Gmail* a pessoa já fica meio, meio, assim, de...de, escrever. Daí, o *Gmail* eu também uso bastante, mas pra armazenamento mesmo sabe." O *e-mail* acaba substituindo o papel do telefone, para *Johny*, na tentativa de encontrar um trabalho. "Eu liguei. Ela passou o e-mail dela. Daí, que eu não posso ligar pra ela toda hora, porque eu não tenho como. Então, eu venho, entro na internet e mando e-mail pra ela."

Wilton usa o *Orkut* especificamente para mandar recados para os amigos, mesmo os que só conhece digitalmente. Por isso, a importância das fotos no álbum do *Orkut*: "Talvez pro pessoal me conhecer mais, entendeu? Tem pessoas que eu só conheço pelo *Orkut*".[20] Ele classifica o tipo de situação das mensagens que produz para o *Orkut*: "Quando faz tempo que eu não vejo a pessoa, quando a gente não se encontra no colégio, eu pergunto porque faltou. Se tem trabalho, eu, pelo menos, aviso meus colegas que tem prova e tem trabalho". O *MSN* é para ele um "passatempo". *Wilton* tem dois endereços de *e-mail* em função do *Gmail* dar problemas para ser acessado no Aristides Vinholes, segundo ele. Lá, usa o *Yahoo!* "A principal função do meu e-mail é pra eu mandar trabalho para os meus colegas". Ele coleta o material no telecentro e envia para eles. Ou também para enviar para si os resultados de pesquisa no telecentro e abrir em sua casa, no fim de semana (como vimos no perfil, ele usa internet discada em casa).

Angélica usa o *MSN* para saber os amigos que estão *on line* e para conversar com seu pai, que mora no Nordeste. O *Orkut* a faz se sentir próxima de sua mãe e de seus irmãos, ao ver as fotos nos perfis deles. O correio eletrônico é para trocar trabalhos com colegas e amigas e para receber informações mais oficiais, como a confirmação de sua inscrição de vestibular, que era feita somente por *e-mail*. "Minha amiga acha uma matéria, ela manda para mim para o meu e-mail, eu vou lá e olho se é aquilo mesmo, a gente vai lá e faz o trabalho. [...] Então é importante você ter um e-mail, porque facilita a sua vida. Muitas coisas você faz através dele."[21]

Emanuel usa o *Orkut* como forma de encontrar colegas do tempo de escola: "Ali eu encontro vários colegas meu de escola, que há tempos eu não via".[22] Mas afirma não usar o *Orkut* no telecentro, mas somente quando vai numa *lan house*. Ele é um crítico

[20] Entrevista com *Wilton*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007.

[21] Entrevista com *Angélica*, 17 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 08/11/2007.

[22] Entrevista com *Emanuel*, 24 anos, internauta *Farol do Saber* Aristides Vinholes, Curitiba, 01, 08 e 09/11/2007.

do uso do *Orkut* nos telecentros. Assim, não usa ali para manter a coerência. Ele usa o *MSN* para falar com seu irmão, que mora no interior de São Paulo, pois o dispositivo possibilita saber quem está conectado. Só que também não usa essa forma de conversação digital no telecentro, pois não é possível usar áudio e imagem na interação. "Dá pra eu ver ele através da tela. Dá pra eu manter contato com ele ali, direto. Se eu tiver um computador ligado, ele sabe que eu estou ali". Ele usa o *e-mail* para receber apostilas do curso de técnico de segurança. Também recebe, por correio eletrônico, os catálogos de novos produtos que serão oferecidos na loja de materiais de construção em que trabalha. "Eu preciso ter conhecimento do que eu vou vender. Ele manda por e-mail e eu tenho que abrir pelo e-mail, através do editor de texto".

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Temos assim a *conversação digital* (54,14%) e os sites voltados para o *entretenimento* (27,48%) totalizando 81,62% do tempo de permanência dos internautas observados nos telecentros. Os resultados de levantamentos do projeto *Acessa SP* (Governo de SP) e da *TIC Domicílios 2006*, do Comitê Gestor da Internet brasileira (CGI.Br), traziam dados aproximados com grande ênfase dos internautas no uso de *mídias digitais conversacionais* (*e-mail*, *Orkut, MSN, chat, messengers* etc.). Para as crianças, adolescentes e jovens, o tempo de *conversação digital* não é visto como "tempo perdido" ou "lazer descompromissado". As mídias conversacionais são um substituto de tecnologias de interação mais caras, como as mensagens de SMS. Produzem uma rede solidária de informações sobre atividades escolares ou de grupo. Fortalecem as redes de sociabilidade locais ou reforça vínculos à distância com familiares ou amigos. E fica evidenciado que muitos dos objetivos preconizados pelos países desenvolvidos e seus organismos multilaterais (ONU, Unesco, UNCTAD, ICA-IRCD, Banco Mundial, OECD) como governo eletrônico, serviços bancários, busca por emprego, ainda estão distantes destes públicos, para os quais, na maioria dos planejamentos, os telecentros não são pensados. A não ser no caso do Telecentro Vila Real, em que a própria comunidade fez criar o telecentro justamente para ofertar um espaço de interação e sociabilidade para crianças, adolescentes e jovens. Essa não é uma política efetiva da Rede Paranavegar, do governo estadual do Paraná. Identificamos que na ambiência dos telecentros investigados é predominante a presença de adolescentes e

crianças. Este fenômeno se repete em projetos de inclusão digital.[23] Portanto, é necessário repensar as políticas de inclusão digital no Brasil, tendo em vista atender a estes públicos majoritários e significativos.

REFERÊNCIAS

ASSUMPÇÃO, R. O. D. **Além da inclusão digital**: o projeto sampa.org. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, Escola de Comunicação e Artes, São Paulo, 2001, 155f..

BATESON, Gregory. **Pasos hacia uma ecologia de la mente**. Buenos Aires: Lohlé Lúmen, 1998.

CASTELLS, M. **La Galáxia Internet**: reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad. Barcelona: Debolsillo, 2003.

CASTELLS, Manuel. A Internet e a sociedade em rede. In: OLIVEIRA, José Paquete. de; CARDOSO, Gustavo L.; BARREIROS, José Jorge. **Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação**. Lisboa: Quimera, 2004, p. 221-244.

CERTEAU, M. **A invenção do cotidiano**: Artes de fazer. 5.ed. , Petrópolis: Vozes, 2000.

GITLIN, Todd. Estilos de navegación e implicaciones políticas. In: GITLIN, Todd. **Enfermos de información**. Barcelona: Paidós, 2005, p. 145-212.

LOADER, B. D. Apoio comunitário virtual? A política Social e a emergência do apoio social mediado por computador. In: OLIVEIRA, J. M. P.; CARDOSO, G. L.; BARREIROS, J. J. **Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação**. Lisboa: Quimera, 2004, p. 127-160.

LOTMAN, I. M. Acerca de la semiosfera. In: LOTMAN, I. M. **La semiosfera I**. Madrid: Ediciones Cátedra, 1996, p. 21-42.

MENOU, Michel J.; DELGADILLO POEPSEL, Karin; STOLL, Klaus. Latin American Community Telecenters: "It's a long way to TICperary". **The Journal of Community Informatics**, 2004, vol. 1, ed. 1, p. 39-57. Disponível em: <http://www.ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/191/146>. Acesso em 10 de novembro de 2007.

OLIVA, R. **Acessa São Paulo: promovendo a inclusão digital**. Instituto para a Conectividade nas Américas (ICA). São Paulo, Março 2003, (formato pdf). Disponível em: < http://www.idrc.ca/es/ev-106951-201-1-DO_TOPIC.html>. Acesso em 17 de outubro de 2005.

PÉREZ TAPIAS, José Antonio. **Internautas y náufragos:** la búsqueda del sentido en la cultura digital. Madrid: Editorial Trotta, 2003.

PISCITELLI, Alejandro. **Internet, la imprenta del siglo XXI**. Barcelona: Gedisa, 2005.

ROBINSON, S. S. Telecentro en México: desaios y posibilidade". In: FINQUELEVICH, S. (org.). **Ciudadanos, a la Red!** Los vínculos sociales en el ciberespacio. Buenos Aires: Ciccus-La Crujia, 2000, p. 117-136.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Perseu Abramo, 2005.

SPYER, J. **Conectado**: o que a internet fez com você e o que você pode fazer com ela. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Editora Senac, 2006.

[23] Na pesquisa *Ponline 2006* (Lidec-USP), dos participantes dos telecentros do *Acessa SP* que responderam o questionário 52% eram adolescentes e pré-adolescentes.