



México Diciembre 24, 2011

[Inicio](#)

TELECENTROS COMUNITÁRIOS: UM OLHAR SOBRE AS AÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA MULTICULTURAL *

Por [Juciano de Souza Lacerda](#)

Número 60

Resumo

Neste trabalho, propomos que os telecentros podem se constituir em *territórios culturalmente híbridos*, ou seja, “no sentido de permitirem/facilitarem o diálogo intercultural”, chegando à possibilidade de “novas formas, múltiplas, de identificação social” (Hasbaert, 2002), em que entram em interação as diferentes políticas identitárias dos sujeitos das comunidades, das organizações comunitárias, das ONGs e do poder público. São esses espaços comunicacionais em que classes sociais distintas e grupos socioculturais podem entrar em contato, numa tentativa de aproximação e de troca, de convívio “multicultural”, ao contrário de outros espaços das metrópoles, onde fica claro o distanciamento entre as distintas classes sociais.

Políticas identitárias na perspectiva do multiculturalismo

O espaço sociocultural das metrópoles modernas, embora seja local (intra-urbano) e delimitado juridicamente, não é um território único. Autores como Robert E. Park (1916) buscam compreender a complexidade da cidade observando processos de formação de cadeias (*network*), conexões, isolamentos e centralização nas relações entre indivíduos e grupos sociais proporcionadas pelo mapa urbano moderno (Park, 1979). Ao tratar dos canais de comunicação, de identificação e composição de grupos dentro do espaço urbano, Park aponta os dispositivos políticos de organização interna dos grupos, das forças de mobilização, que levam à constituição de pequenos grupos espalhados por um território, com suas leis morais e internas, como uma “sociedade primitiva” (Park, 1979, pp.58-59). Esses grupos são fruto de processos de “desterritorialização” marcados pela insegurança e fluidez das relações de exploração econômica, que os obrigaram historicamente a migrar da zona rural ou de pequenas cidades em busca de trabalho.

Hasbaert, inspirado em Bauman, reforça a insegurança que marca o processo de desterritorialização do pobre precariamente incluído na periferia das grandes metrópoles:

... o mundo se encolhe ao seu redor e ele permanece impotente, subordinado passivamente à compressão do mundo nas poucas opções da tela da tevê (convencional). Sua mobilidade, quando ocorre, é compulsória: como refugiado, fugindo de ameaças, ou como migrante, atraído por promessas, sempre na mesma luta em busca de condições mínimas de sobrevivência (Hasbaert, 2002, p.34).

Obrigado a se estabelecer, o pobre realiza movimentos de “reterritorialização” que se dão, muitas vezes, de modo radical, como é o caso das favelas da periferia de São Paulo e dos morros da cidade do Rio de Janeiro. Nos morros do Rio, algumas comunidades são controladas pelo tráfico de drogas, que põe fronteiras entre o “morro” e o “asfalto”. Fronteiras que não são, simplesmente, de criminalidade, mas também culturais. Embora haja esses territórios mais fechados, Hasbaert defende a existência de “territórios culturalmente híbridos”, ou seja “no sentido de permitirem/facilitarem o diálogo intercultural”, chegando à possibilidade de “novas formas, múltiplas, de identificação social” (Hasbaert, 2002, p. 41). Neste trabalho, propomos que os telecentros 1 podem se constituir nesse território híbrido em que entram em interação as diferentes políticas identitárias dos sujeitos das comunidades, das organizações comunitárias, das ONGs e do poder público. São esses espaços comunicacionais em que classes sociais distintas e grupos socioculturais podem entrar em contato, numa tentativa de aproximação e de troca, de convívio “multicultural”, ao contrário de outros espaços das metrópoles, onde fica claro o distanciamento entre as distintas

classes sociais, como o exemplo do *shopping center* da zona sul do Rio de Janeiro, “invadido” por grupos de sem-teto da zona oeste, citado por Hasbaert (2002, p. 42).

García Canclini vê nessa possibilidade de uma identidade sociocomunicacional a saída para a xenofobia reativa de certos comunitarismos promotores de violência, em que é possível “combinar o enraizamento territorial de bairros ou grupos com a participação solidária na informação e com desenvolvimento cultural proporcionado pelos meios de comunicação de massa, na medida em que estes tornem presentes os interesses públicos” (citado por Hasbaert, 2002, p. 43). Os telecentros como espaços *tecnoinformacionais* tem, potencialmente, esta configuração comunicacional para o local, proposta por García Canclini.

Contudo, a proposta de “convívio multicultural” de Hasbaert esbarra, em princípio, no entendimento sobre o que compreendemos por multicultural e, por sua vez, por multiculturalismo. Bauman tem uma visão negativa sobre a perspectiva multicultural, que ele define como “pluralismo cultural”, ou seja, a perspectiva teórica que se constitui como “uma nova indiferença com respeito à diferença”, cuja base é alinhavada politicamente como “multiculturalismo”. Enquanto postulária, aparentemente, a tolerância, a atenção ao direito das comunidades, a auto-afirmação e o reconhecimento público de suas identidades, Bauman vê no multiculturalismo uma força conservadora, que refunde desigualdades como “diferenças culturais” (2001, p. 127). Desta forma, numa inversão de valores, a privação se reencarna como beleza estética da variação cultural.

Lo que se ha perdido de vista a lo largo del proceso es que la demanda de reconocimiento es impotente a no ser que la sostenga la praxis de la redistribución, y que la afirmación comunal de la distintividad cultural aporta poco consuelo a aquellos cuyas elecciones toman otros, por cortesía de la división crecientemente desigual de recursos (Bauman, 2001, p. 127).

Stuart Hall faz uma distinção entre “multicultural” (adjetivo) e “multiculturalismo” (substantivo). O termo multicultural “descreve as características sociais e os problemas de governabilidade apresentados por qualquer sociedade na qual diferentes comunidades culturais convivem e tentam construir uma vida em comum, ao mesmo tempo em que retém algo de sua identidade ‘original’” (Hall, 2003, p. 52). Enquanto que multiculturalismo se refere “às estratégias e políticas adotadas para governar ou administrar problemas de diversidade e multiplicidade gerados pelas sociedades multiculturais” (Hall, 2003, p. 52). Hall lembra que não existe um, mas muitos multiculturalismos, cuja significação é heterogênea e, como fenômeno, já existe desde os primeiros deslocamentos de povos, anteriores à expansão europeia. O tema é complexo porque

o ‘multiculturalismo’ não é uma única doutrina, não caracteriza uma estratégia política e não representa um estado de coisas já alcançado. Não é uma forma disfarçada de endossar algum estado ideal ou utópico. Descreve uma série de processos e estratégias políticas sempre inacabados. Assim como há distintas sociedades multiculturais, assim também há ‘multiculturalismos’ bastante diversos (Hall, 2003, pp. 52-53).

Para Bauman, é esta confusão entre a variedade de credos multiculturalistas, que faz o multiculturalismo servir de alibi para a globalização sem limitações políticas. “*Se permite a las fuerzas globalizadoras que se salgan con la suya con las devastadoras consecuencias que eso conlleva, entre las que a las rampantes desigualdades intersociales e intrasociales parecen mayores que ninguna otra*” (Bauman, 2003, p. 128). Temos assim o risco de reduzir os problemas sociais e as desigualdades estruturais a questões culturais, contudo, não podemos negar que a perspectiva multicultural exigiu a rediscussão da visão iluminista de cultura, pautada no “etnocentrismo”, no universalismo e na auto-suficiência (Hall, 2003).

Comunidades de bairro ou grupos confinados numa tentativa de interação desigual

Assim, reconhecendo as contribuições e a importância de se criar estratégias e políticas identitárias pautadas no reconhecimento das diferenças culturais, é preciso ter cuidado para não diluir as questões pautadas pelo alto desequilíbrio sócio-econômico, no processo de convívio multicultural entre a comunidade de periferia e as demais áreas das metrópoles, envolvendo suas organizações e grupos que atuam na zona de margem de pobreza. Na territorialidade do bairro periférico, as possibilidades de desterritorialização e de produção de campos híbridos se dão via tecnologias de comunicação e outras formas de interação como migrações (García Canclini) e deslocamento para trabalho. Contudo, o viés tecnológico tem algumas facetas que precisam ser consideradas. O “ciberespaço” ou a “cibercultura”, postulados por Pierre Lévy (1999). como o cume dos processos de desterritorialização, podem ser representados pelos telecentros, cujo início foi uma das tentativas de manter as comunidades em seus territórios. Os primeiros telecentros surgiram na Suécia, em 1985, para combater a imigração rural-urbana e abrir novas oportunidades em zonas precárias economicamente (Shomaly K., 2002). Hoje, são justamente o carro-chefe de projetos políticos de integração, de combate à exclusão social e cultural.

Entretanto, as reflexões de Zigmunt Bauman nos deixam ressaçados, na medida em que podemos refletir sobre o processo de criação de telecentros, em que modelos são ofertados sem nenhum diálogo sobre processos de uso e apropriação locais. E a tecnologia de comunicação passa a ter um caráter de “assimilação”, de “aculturação”, quando

a escolha do destino sobre essas tecnologias não se deixa para as comunidades. A decisão sobre quem está ou não apto a assimilar os novos conhecimentos e tomada desde fora (Bauman, 2003, pp.111-112). Robert E. Park em seus estudos sobre a imprensa emigrante, fala sobre os processos de “americanização” ou de “assimilação” cultural, ou seja, a integração total do diferente. Para isso ocorrer era necessário evitar os conflitos mentais e, assim, as novas relações produziram novas lealdades a partir das velhas heranças culturais (Berganza Conde, 2000, p. 251).

Sob o ponto de vista dos governos e do poder econômico, o marco que constituiu a criação dos telecentros foi a *necessidade* de integrar as periferias dos países “em desenvolvimento” e os próprios países periféricos ao sistema global de informação como condição necessária para o desenvolvimento destes. Noutra linha de pensamento estão organizações da sociedade civil como a *World Association for Christian Communication* (WACC) de Londres, a Agência Latino-americana de Informação (ALAI) de Quito e a Associação Mundial de Rádios Comunitárias (AMARC) de Montreal, que juntamente com outros agentes sociais que compõem a Plataforma pelo Direito à Comunicação (grupo que aglutina ONGs de diversos países que atuam no campo da mídia e comunicação) lançaram a Campanha CRIS (Communication Rights in the Information Society). Para estas organizações, mais do que uma *necessidade*, os telecentros e todo um conjunto de discussões sobre tecnologias e controle da informação devem ser vistos como parte do *direito* à comunicação.

Entre a *necessidade* e o *direito* ao acesso às tecnologias da informação e da comunicação, há diversos matizes.³ Não cabe aqui descrever cada um deles, mas discutir sua percepção sobre a linha tomada por diversas organizações sociais que, mesmo em termos de *promover a cidadania* e a “inclusão digital” em sentido lato, mais do que construir uma “consciência crítica”, pretendem “integrar à hegemonia os grupos potencialmente capazes de resistir a ela” (Fragoso, 2003). Suely Fragoso aponta que existem grupos que atuam na perspectiva da contra-hegemonia, mas, para além desta dicotomia, coloca que a lógica dos produtos e suas interfaces são frutos do processo hegemônico e trazem essa carga consigo. Assim, tornar-se-ia limitada a política de “trazer para a rede” os grupos minoritários e periféricos, seja no âmbito da *necessidade* ou do *direito*, do ponto de vista hegemônico ou contra-hegemônico, quando não se leva em conta que

as afinidades e divergências culturais em relação aos conjuntos de valores incorporados nas tecnologias digitais condicionam significativamente não apenas as formas de apropriação daquelas, mas o próprio desejo e interesse [grifo do autor] dos diferentes agrupamentos socioculturais pela utilização das redes digitais de comunicação” (Fragoso, 2003).

Ou seja, não se leva em conta que há distinções entre a lógica dos produtores de tecnologias e as lógicas dos grupos minoritários ou excluídos. Pois, como ressalta Suely Fragoso, muitas políticas de inclusão digital acabam significando em sua realização como ações de imposição cultural, norteadas por uma “política bipolar”, em que *recusas* ou *apropriações desviantes* são vistas como “fracasso”. E podemos ver isso tanto do lado das políticas governamentais como também em ações das organizações da sociedade civil.

Um bom exemplo é a Agência Clic Tchê.⁴ No seu site, constrói-se sua história como se fosse um projeto da comunidade local, como uma decisão dos próprios sujeitos em configurar como apropriação da Internet a criação de um espaço de comunicação, como lugar de *mobilidade* e *contato* cultural, como ressaltou Robert E. Park, ao tratar da imprensa imigrante (Berganza Conde, 2000). Ou seja, o lugar em que, pelas reportagens produzidas por cada monitor-repórter, as comunidades poderiam *conhecer e reconhecer-se* em relação as demais que usufruem os telecentros. Assim, a visibilidade midiática estaria claramente marcada como parte das estratégias e políticas identitárias da comunidade local. No entanto, a lógica dos gestores vinculada ao campo político, não restabeleceu o contato com as comunidades com o novo governo estadual do PMDB (antes administrado pelo PT). O que demonstra, mesmo na gestão anterior, que quem editava e publicava os materiais na agência não eram as comunidades, mas técnicos que coordenam o projeto. Aqui também vemos que a *autonomia* no uso e apropriação dos telecentros fica comprometida. No entanto, isso não quer dizer que os telecentros não se constituam como espaço de visibilidade midiática e de interação, só aponta certos limites, onde o cultural é tensionado pelo campo político e fica clara a desigualdade nas relações entre a comunidade e os gestores do projeto de telecentros caracterizado pela Agência Clic Tchê.

Os telecentros: perspectivas de novas territorialidades e de visibilidade

Vale aqui destacar a proposição desenvolvida por Suely Fragoso⁵ sobre políticas internacionais de inclusão digital que trilhassem uma perspectiva multicultural e pré-dispostas para potenciais processos de *hibridização*. E aqui acrescentamos que tal perspectiva não poderia ser entendida como assimilação ou aculturação, mas na perspectiva de García Canclini, sem essa preocupação de buscar a autenticidade ou fronteiras bem definidas de uma noção hoje ultrapassada de identidade.⁶ Ou seja, retomando o pensamento de Suely Fragoso (2003) sobre inclusão digital, numa linha de percepção em que “interações multiculturais estão fadadas a modificar valores de todos os grupos em contato, não apenas daqueles considerados ‘mais fracos’ ou ‘menos desenvolvidos’”.

Os projetos de telecentros comunitários são uma condição necessária (mas não suficiente) como complemento tendo em vista evitar a “guetificação” da periferia, para evitar a “criminalização da pobreza” (Bauman, 2003), gerando

possibilidade de trocas comunicacionais baseadas na fraternidade, na solidariedade e em usos híbridos das tecnologias, como propõe García Canclini. A questão é que certos gestores fazem na mídia de uma projeção para os telecentros como se eles fossem a condição suficiente para erradicar a criminalidade e a miséria, gerando cidadania e participação. Na reportagem de O Globo (*Clippingo do Dia*, 02/06), as fontes oficiais questionam o uso dos telecentros como salas de informática. Sérgio Amadeu, presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), afirma:

um projeto de inclusão digital não é apenas dar acesso a um aparelho com processamento eletrônico, é dar condições a uma comunidade de ter mais autonomia na sociedade dita da informação. Acredito na tecnologia da informação para combater a miséria e a pobreza .

Em um texto oficial, o relise de criação de novo telecentro pela Prefeitura de Porto Alegre anuncia o que vão realizar os moradores: “Eles aprenderão a manejar as ferramentas de informática, navegar pela Internet e utilizar o correio eletrônico”. ⁷ Ou seja, são usos que marcam uma ação instrumental por parte das comunidades: “Eles aprenderão a manejar as ferramentas de informática, navegar pela Internet e utilizar o correio eletrônico”.⁸

Contudo, são as demandas materiais e simbólicas dos membros da comunidade que apontam para outros sentidos, para outras estratégias de representar-se: solidariedade, busca de emprego, retomada de contato com parentes distantes e redescoberta da auto-estima dos sujeitos. “O telecentro são pessoas comuns ajudando pessoas comuns. Não precisa ser fantástico para fazer coisa fantásticas. No telecentro, sou uma pessoa comum fazendo coisas fantásticas”, define Tiago Brenner, 23 anos, que dá aulas de computação no Telecentro Rubem Berta, em Porto Alegre.⁹

No site da Agência Clic Tchê, dos telecentros de Porto Alegre, os repórteres comunitários se enunciam, falam de seu cotidiano, de seus sonhos e fortalecem os laços de solidariedade e cidadania:

Ao participar dessa iniciativa, percebo que as pessoas deveriam dar um pouco de seu tempo para transmitir o que sabem. Todos nós temos sempre algo a ensinar, e por menores que pareçam esses conhecimentos, podem contribuir e significar algo para quem não os tem. [Daniela Acosta de Araújo, educadora]

Conclui o segundo grau há quatro anos atrás. Se tivesse condições financeiras, gostaria de fazer faculdade de Psicologia, com especialização pediátrica, mas por enquanto isso não é possível. Talvez por isso tenho trinta e seis filhos entre emprestados, fixos e mais alguns temporários. [Glorinha Pinheiro, viúva, 47 anos]

Residente em Porto Alegre, sou formada em Administração de Empresa. Fiz magistério e hoje trabalho com crianças. Fui coordenadora de creche, meu objetivo é participar dos projetos educacionais da comunidade, não somente proporcionando o benefício educacional, mas também agindo como agente transformador dessa realidade. [Jessilda Jacobsen, 42 anos, casada]

Nas comunidades, as pessoas tentam construir sentido para a vida e articulam-se numa perspectiva identitária capaz de propor novas formas de redistribuição dos recursos materiais e simbólicos, sem cair no “fraticídio” ou na tentativa de diminuir a “criminalização”, ressaltados por Bauman ao tratar dos “guetos como referência”. A questão que se pode colocar é se as políticas identitárias e as estratégias de ação governamentais ou organizacionais estão abertas para outras lógicas, menos etnocêntricas, generalistas e pasteurizadas, voltadas menos para a assimilação cultural do que para apropriações e usos híbridos e multiculturais? Não temos resposta, mas continuaremos a investigar.

Notas.

* Texto apresentado no GT 6 - Como democratizar a comunicação nas novas mídias (Internet – inclusão digital)?, do III Seminário Internacional Latino-Americano de Pesquisa da Comunicação. Tema Central: “Democratizar a comunicação: uma tarefa pendente? 25 anos da NOMIC – Nova Ordem Mundial da Informação e da Comunicação e Informe Mac Bride”, promoção: ALAIC – Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación e Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação ECA-USP. Universidade de São Paulo, São Paulo - SP, Brasil - 12 a 14 de maio de 2005.

¹ Em linhas gerais, podemos dizer que os telecentros tem o objetivo de possibilitar que membros de comunidades carentes assistidas tenham acesso à tecnologia e sejam capacitados para o seu uso. O telecentro, na concepção do governo brasileiro, será uma biblioteca com computadores, impressoras com acesso a Internet 24 horas, sete dias por semana. Os telecentros terão dois formatos: Menor - com quatro computadores, uma impressora colorida e um digitalizador de imagens (scanner); Maior - com dez computadores, uma impressora laser, uma impressora colorida e um digitalizador de imagens. Independente do formato, cada Telecomunidade, como são também chamados, contará com mais um computador que será o elo de ligação com a Internet, chamado de servidor. Na sequência apresentaremos distinções sobre a concepção dos telecentros.

2 Para Stuart Hall, “hibridismo” é o termo que caracteriza as culturas cada vez mais mistas e diaspóricas dessas comunidades (2003, p. 74).

3 Suely Fragoso aponta os diversos níveis em que se manifesta a chamada “brecha digital” (*digital divide*). Suely D. Fragoso. *Múltiplas faces da exclusão digital* , 2003. O presente artigo foi gentilmente ofertado pela autora em formato documento do Word.

4 Na Agência Clic Tchê (www.telecentros.rs.gov.br/agencia/ag_index.html), ostextos são produzidos por monitores-repórteres capacitados nos cursos ofertados nos telecentros de Porto Alegre por técnicos do governo do estado em parceria com as organizações locais.

5 A autora parte das hipóteses formuladas por Krysztofek (2003) sobre as possíveis reações de culturas pré-estabelecidas à “invasão” por elementos de uma cultura “globalizada”. (Fragoso, 2003)

6 Leitura de Rodrigo Hasbaert (2002, p. 46) sobre *Culturas Híbridas* , de Nestor García Canclini.

7 *Lomba do Pinheiro é sede de novo telecentro* [21/07/2003 – www.telecentros.com.br]

8 *Lomba do Pinheiro é sede de novo telecentro* [21/07/2003 – www.telecentros.com.br].

9 *Internet muda a vida na periferia*, Zero Hora [30/06/03 – www.telecentros.com.br]

Bibliografia.

Bauman, Z. (2001). De la igualdad al multiculturalismo. En Z. Bauman. *Comunidad: en busca de seguridad en un mundo hostil* . España: Siglo XXI.

Berganza Conde, M. R. (2000). *Comunicación, opinión pública y prensa em la sociologia de Robert E. Park* . España: Siglo XXI..

Fragoso, S. D. (2003). *Múltiplas faces da exclusão digital* (arquivo doc enviado pela autora).

Hall, S. (2003). Pensando a diáspora: reflexões sobre a terra no exterior. En S. Hall. *Da diáspora: identidades e mediações culturais* . Belo Horizonte: Editora UFMG.

Hasbaert, R (2002). Fim dos territórios ou novas territorialidades?. En L. P da M Lopes &. L. C. Bastos. *Identidades: recortes multi e interdisciplinares* . Campinas: Mercado das Letras.

Lévy, P. (1999). *Cibercultura* . São Paulo: Editora. 34.

Park, R. E. (1979) A cidade: sugestões para a investigação do comportamento humano no meio urbano. En O. G. Velho. *O Fenômeno Urbano* . Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Shomaly K, D. (2002). *Los tele-infocentros comunitarios: un posible retorno a la gemeinschaft* . IV ALAIC, Santa Cruz de la Sierra , Bolívia.

Sites

Agência Clic Tchê [www.telecentros.rs.gov.br/agencia/ag_index.html]

Projeto Telecentros Prefeitura de Porto Alegre [www.telecentros.com.br].

[Dr. Juciano de Souza Lacerda](#)

Professor Adjunto da Associação Educacional Luterana Bom Jesus/IELUSC e pesquisador do Núcleo de Estudos da Comunicação (Necom), do grupo de Pesquisa Processos Comunicacionais (Unisinos/CNPq/Capes) e do GrupCiber - Grupo de Pesquisa em Ciberantropologia (PPGAS/UFSC/CNPq).



© Derechos Reservados 1996- 2007

Razón y Palabra es una publicación electrónica editada por el Proyecto Internet del ITESM Campus Estado de México.