Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo

(um levantamento social)

rits

Apropriação cidadã dos telecentros de São Paulo: um levantamento social

Copyleft ⊜ Rits http://www.rits.org.br

Editado em setembro de 2004

Coordenação e redação final: Graciela Baroni Selaimen

Equipe: Carlos Antônio Silva, Flávia Neves, Viviane Gomes

Consultoria para análise estatística: Mauro Ferreira Campos e João Carlos Gomes

Apoio técnico: Singo Dantes Ando e Luis Felipe Florez

Revisão: Fausto Rêgo

Capa e projeto gráfico: Paulo Duarte

Versão digitalizada disponível no Observatório de Políticas Públicas de Infoinclusão
http://www.infoinclusao.org.br

Rits - Rede de Informações para o Terceiro Setor
Rua Guilhermina Guinle, 272 - 6o. andar - Botafogo
22270-060 Rio de Janeiro Brasil
www.rits.org.br
rits@rits.org.br
telefone +55 21 2527 5494
telefax +55 21 2527 5460

Do projeto piloto a uma política pública: uma leitura da apropriação social dos telecentros comunitários da cidade de São Paulo

Os quadros, estatísticas e análises que apresentamos a seguir são a consolidação de um processo de grande interesse na história de uma entidade civil como a Rits (Rede de Informações para o Terceiro Setor). Trata-se da leitura crítica da proposição do que era inicialmente um projeto piloto, para a formulação de uma proposta de política pública até a publicação de seus resultados a partir de questionários distribuidos para os cidadãos e cidadãs que são atores centrais em toda a história.

A oportunidade de trabalhar em parceria com a Coordenadoria do Governo Eletrônico da Cidade de São Paulo e a liberdade de caminhar juntos na gestão coletiva de muitos telecentros é também um destaque importante para a concretização deste pioneiro projeto de apropriação social de tecnologias de informação e comunicação (TICs) em tal escala.

Como um elemento adicional de grande significado nesta iniciativa, destaca-se a adoção exclusiva de software livre e de código aberto (SLCA) para todos os telecentros. Quando quase 400 mil pessoas (dados mais recentes de 128 telecentros) de comunidades de menos recursos começam seu processo de apropriação das TICs já provando o conceito de que o conhecimento também precisa ser livre (incluindo o software que move as TICs), em mais de três mil estações de trabalho conectadas à Internet, esse projeto adquire uma relevância ainda maior para a formulação de estratégias de inclusão digital.

O tema da avaliação de projetos e seu impacto é um foco perseguido por entidades civis para todas as suas ações. Contudo poucas vezes conseguimos encontrar recursos ou condições para implementar pesquisas e avaliações participativas, para melhor compreender o impacto e a apropriação das idéias e propostas de maneira sistemática.

A pesquisa que a Rits apresenta nesta publicação é um exemplo deste esforço - reunir e organizar em indicadores a opinião do cidadão e da cidadã que freqüentam e se beneficiam dos telecentros comunitários da cidade de São Paulo, revelando um projeto de inclusão digital de grande sucesso.

Proposta de importância fundamental na discussão de políticas públicas para um plano brasileiro de inclusão digital, os Telecentros Comunitários de São Paulo são estudados sob a perspectiva da cidadania, sob o questionamento de sua importância e que mudanças os telecentros representam na vida das pessoas que os utilizam. Um exercício de grande empenho da equipe da Rits, coordenada pela jornalista Graciela Selaimen, e de todos e todas, no Rio de Janeiro e em São Paulo, que dedicaram muito de seu tempo e criatividade para contribuir para o aprimoramento do tema em nosso país.

Paulo Lima *é Historiador e Diretor Executivo da Rits*
Carlos Afonso *é Diretor de Planejamento e Estratégia da Rits*

Introdução

A Rits (Rede de Informações para o Terceiro Setor) vem trabalhando em parceria com a Coordenadoria Geral do Governo Eletrônico desde julho de 2002, sendo responsável pela gestão e pelo treinamento do pessoal em atividade nos telecentros, e oferecendo suporte tecnológico para diferentes atividades. Esta pesquisa foi uma iniciativa da Rits que buscava, num primeiro momento, conhecer as preferências, atividades e opiniões do público dos telecentros de São Paulo sobre o projeto, para poder criar e oferecer produtos e conteúdos adequados às expectativas dos cidadãos e cidadãs. Entretanto, com o início das discussões sobre este trabalho, a Rits concluiu que seria importante e interessante traçar um perfil das pessoas que utilizam os telecentros, com relação a sexo, idade, escolaridade e ocupação, e entender como elas percebem as transformações ocorridas em suas vidas a partir de sua participação neste projeto de inclusão digital e, conseqüentemente, no dia-a-dia das comunidades onde os telecentros estão instalados. Desta forma, a pesquisa tomou corpo não como um estudo científico – não é esta a ambição deste trabalho –, mas como um levantamento social, com a proposta de conhecer o público majoritário dos telecentros, conhecer o público potencial – aquele que ainda não participa plenamente do projeto – e saber de suas expectativas, demandas e interesses prioritários.

Justificativa

Um argumento recorrente quando se fala sobre inclusão digital é que esta não é feita apenas por máquinas e conectividade, mas essencialmente por pessoas – e para o desenvolvimento destas, bem como o de suas comunidades. Esta percepção de que a tecnologia não é um fim em si, mas um meio para a transformação pessoal e social, vem balizando o trabalho desenvolvido nos telecentros de São Paulo. Deste modo, conhecer melhor os anseios destas pessoas – agentes da mudança, "empoderadas"[1] com o uso efetivo das tecnologias de informação e comunicação (TICs) – é um passo estratégico e fundamental.

Travar este conhecimento não se trata apenas de apontar estatísticas. Por isso, este estudo foi composto de questões quantitativas e qualitativas, conforme será detalhado mais adiante, na descrição da metodologia. Acreditamos que cumprimos o objetivo de conhecer melhor as pessoas por trás das máquinas. Ao longo do processo de avaliação dos questionários, a equipe responsável por esta pesquisa se deparou com depoimentos que traduzem emoção, esperança, desejo de conhecimento e novas oportunidades. A transcrição de alguns destes depoimentos também faz parte deste trabalho, pois nossa interpretação das palavras não seria suficiente para retratar o que percebemos. Optamos por compartilhar parte deste conteúdo original com o/a leitor/a deste levantamento.

Numa perspectiva pragmática, a equipe responsável por este estudo entende que os resultados da pesquisa podem ajudar a potencializar trabalhos que já começaram a ser desenvolvidos junto ao público dos telecentros, viabilizar seu aperfeiçoamento e complementação, se e quando for necessário, bem como identificar eventuais lacunas entre as atividades do projeto, servindo como apoio para a reorientação de esforços e recursos.

[1] *"Apesar do termo 'empoderamento' poder ser abordado e interpretado sob diversas perspectivas - até porque perpassa inúmeras disciplinas, utilizando a 'psicologia individual, a antropologia, a ciência política e a economia' -, ele não trata apenas de um processo de emancipação individual, mas da aquisição de uma consciência coletiva da dependência social e da dominação política. Na verdade, este conceito possibilita traçar uma ponte entre o local e o global, ampliando o contexto de inserção do indivíduo para além de suas famílias e comunidades, articulando-os a noções mais amplas, ao nível macro. O conceito vai além das noções de democracia, direitos humanos e participação para incluir a possibilidade de compreensão a respeito da realidade do seu meio (social, político, econômico, ecológico e cultural), refletindo sobre os fatores que dão forma ao seu meio ambiente, bem como à tomada de iniciativas no sentido de melhorar sua própria situação". Fonte: Rede EICOS - Estudos Interdisciplinares de Comunidades e Ecologia Social (http://www.eicos.psycho.ufrj.br)*

Objetivos

Este trabalho foi realizado com os principais objetivos de recolher informações sobre quais são os hábitos de uso nos telecentros; conhecer as preferências das pessoas com relação aos conteúdos e serviços oferecidos na Internet; identificar as expectativas a respeito de atividades que podem ser implementadas nos telecentros e verificar se há interesse e disponibilidade das pessoas para produzir conteúdos e publicá-los na Internet. Por fim, saber a opinião dos/as usuários/as sobre os telecentros e seu impacto na comunidade.

Também consideramos importante traçar o perfil dos/as usuários/as dos telecentros de São Paulo em relação a faixa etária, sexo, nível de escolaridade e ocupação. A Rits entende que a definição do público majoritário dos telecentros é importante para a definição de novas atividades e produtos a serem oferecidos nestes espaços.

Metodologia

O presente trabalho empregou metodologias qualitativas e quantitativas para coletar informações dos/as usuários/as dos telecentros instalados em comunidades de baixa renda da capital paulistana. De acordo com Lima e Selaimen (2003:p. 73)

"(...) os telecentros têm sido espaços de afirmação de novas possibilidades para as pessoas e as comunidades. Ali estão sendo formados cidadãos críticos quanto ao uso das TICs e da Internet, que podem se apropriar da tecnologia incorporando a ela um significado – acesso a mais oportunidade de trabalho e renda, acesso a serviços públicos e produção de conteúdo, e estampando na rede a marca de sua cultura e de sua realidade, comunicando-se com seus pares (ou díspares)".

Para desenvolver este estudo, um grupo de trabalho multidisciplinar foi formado na Rits a fim de elaborar instrumentos e processos que possibilitassem apreender informações sobre: o uso do telecentro; a utilização dos serviços disponíveis nos espaços; expectativa dos usuários/as; percepção dos/as freqüentadores/as do telecentro quanto a mudanças - tanto em suas vidas como no cotidiano de suas comunidades.

Universo

Havia **83** telecentros em funcionamento em 9 de outubro de 2003, marco do início deste trabalho, quando foi realizada uma reunião no Rio de Janeiro entre a equipe de jornalistas e técnicos da Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo e o grupo de trabalho da Rits. A partir das discussões entre a Rits e a Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo, definiu-se que a

aplicação da pesquisa seria feita em 10 telecentros.

A escolha das unidades foi realizada em conjunto pela Rits e pela Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo.

O universo pesquisado incluiu os/as usuários/as dos seguintes espaços: Associação de Mulheres Sem-terra (Ermelino Matarazzo), Cidade Dutra, Cidade Tiradentes, Heliopólis, Jaraguá, Jardim Copacabana, Jardim Rosana, Lajeado, Raposo Tavares e Unegro.

Para a escolha, cada telecentro deveria contar com a participação ativa de um comitê gestor, estar em funcionamento há mais de um ano e ainda ter oferecido atividades como oficinas e capacitações a seus usuários/as. Além disso, o conjunto de telecentros selecionados deveria abranger todas as regiões da cidade de São Paulo - zonas Norte, Sul, Leste e Oeste. *(Ver distribuição geográfica – anexo 1)*

Para a definição do número de questionários a serem distribuídos em cada telecentro, foi considerado o total de usuários/as cadastrados/as por telecentro no sistema da Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo. Esta distribuição foi realizada conforme a lista abaixo:

Nome da Unidade	Usuários/as cadastrados/as	Nº de questionários
Associação de Mulheres Sem-terra (Ermelino Matarazzo)	1033	56
Cidade Dutra	11432	619
Cidade Tiradentes	7443	403
Heliopólis	2435	131
Jaraguá	4897	265
Jardim Copacabana	1035	56
Jardim Rosana	752	43
Lajeado	11178	605
Raposo Tavares	3130	170
Unegro	2799	152
Total	**46134**	**2500**

A amostragem foi calculada utilizando-se o percentual de 5,41% do total dos/as usuários/as cadastrados/as no sistema da Coordenadoria do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo.

A fórmula utilizada para distribuição proporcional dos questionários é

$$y = x/w \cdot z$$

w igual ao total de cadastrados/as nos dez telecentros;

x igual ao número de cadastrados/as por telecentro;

y igual ao número de questionários por telecentro e

z igual ao total de questionários.

Após a distribuição dos questionários, foi obtido o seguinte retorno:

Nome da Unidade	Nº de questionários enviados	Nº de questionários recebidos
Associação de Mulheres Sem-terra (Ermelino Matarazzo)	56	53
Cidade Dutra	619	176
Cidade Tiradentes	403	269
Heliopólis	131	122
Jaraguá	265	249
Jardim Copacabana	56	55
Jardim Rosana	43	39
Lajeado	605	541
Raposo Tavares	170	166
Unegro	152	130
Total	**2500**	**1800**

Instrumento

O instrumento utilizado foi um questionário *(anexo 2)* contendo questões abertas e fechadas. Para fins de construção do questionário investigativo, foram elaborados itens com o objetivo de obter informações sobre o perfil do/as usuários/as (idade, sexo, escolaridade e ocupação); percepção do mesmo quanto ao telecentro; serviços e informações que os/as freqüentadores/as gostariam de obter neste espaço; interesse por comunicação e geração de conteúdo e ainda a importância do telecentro para o/a usuário/a individualmente e para sua comunidade.

Cabe ressaltar que não foi objetivo da pesquisa conhecer a identidade de raça por considerarmos que este demandaria um outro conjunto de análises. Também avaliamos que as informações recolhidas poderiam não condizer com a realidade, uma vez que a autodefinição de raça pode implicar uma informação de estereótipo

cultural ou sociopolítico, em detrimento do fator biológico.

Elegemos o questionário - preenchido pelo/a próprio/a entrevistado/a - como instrumento para este trabalho, pois o entendemos como melhor meio para que o/a pesquisado/a expressasse opiniões, desejos e impressões sobre o Projeto Telecentros.

É conhecido que perguntas objetivas com opções pré-estabelecidas apresentam maior facilidade para a coleta de dados. Neste trabalho foram utilizadas 13 questões fechadas, o que representa 62% das perguntas que constam no questionário. Vale acrescentar que, entre as perguntas fechadas, 3 questões apresentaram opções de livre expressão. Isso foi feito porque compreendemos que não poderíamos delimitar e/ou oferecer todas as opções de respostas possíveis para este grupo de perguntas.

As questões abertas equivalem a 38% - 8 questões - do questionário. Elas foram necessárias para que obtivéssemos depoimentos amplos sobre a realidade e a opinião de cada respondente, sem indução de respostas.

A fim de avaliar a eficácia do instrumento de coleta de dados, foi realizado um pré-teste no telecentro de Jaraguá, onde 100 questionários foram aplicados. A partir deste teste, verificamos dificuldade em relação às perguntas 3 e 4, relativas a escolaridade e ocupação, respectivamente. Com base nessa avaliação, questões foram reelaboradas e foram confeccionados cartões explicativos para orientar o preenchimento dessas questões. Vale informar que os dados obtidos no pré-teste não foram considerados no resultado final desse trabalho.

Para auxiliar o preenchimento do questionário, um texto foi incorporado na folha de rosto para apresentar a pesquisa e o objetivo do trabalho, orientando que a identificação do/a respondente não era necessária. Isso foi feito para estimular a livre expressão dos/as respondentes. Para evitar constrangimentos na entrega do formulário preenchido ao/à monitor/a, foram preparadas urnas para o recolhimento.

Aplicação do instrumento

Antes da distribuição dos questionários nos telecentros, foi realizada uma atividade de sensibilização/capacitação de profissionais em atividade nos telecentros selecionados - ATRs (Agentes Técnicos Regionais), que repassaram as informações recebidas para os/as ATUs (Agentes Técnicos de Unidade).

O material foi entregue pelos/as ATRs aos/às ATUs e estes/as distribuíram os questionários aos/às usuários/as. O processo de envio dos formulários nos telecentros foi acompanhado por um representante da Rits na cidade de São Paulo, que também participou da atividade de sensibilização/capacitação.

Os/as usuários/as dos telecentros puderam responder ao questionário livremente, uma vez que não houve necessidade de identificação nem utilização de agente pesquisador. O questionário ficou disponível nas unidades durante 10 dias em todos os turnos de funcionamento – manhã, tarde e noite[2]. Não foi preocupação do trabalho estipular o número de questionários a serem respondidos durante uma determinada parte do dia ou por um perfil de pessoas, como, por exemplo, faixa-etária, sexo ou escolaridade.

Cabe ressaltar que para fins deste trabalho não foi considerada a representação dos/as usuários/as em todos os turnos e dias da semana de funcionamento do telecentro. Isso porque compreendemos para esses fins a necessidade de uma observação de campo anterior à aplicação do questionário.

Após o término do período de aplicação, o conjunto de questionários foi recolhido pelo representante da Rits e enviado para o grupo de trabalho no Rio de Janeiro.

Sobre o número de respostas

Análise dos dados

Após o período de 10 dias, as urnas com os questionários preenchidos foram recolhidas e enviadas à Rits, trazendo um total de 1800 questionários, ou seja, 72% do número total de questionários distribuídos.

Para a digitalização das respostas foi desenvolvido um banco de dados. Após a inclusão das informações no sistema, as mesmas foram transformadas em números a fim de possibilitar a criação de planilhas, gráficos e, finalmente, análises comparativas.

Para as perguntas fechadas foi possível, com o sistema, a criação de planilhas e gráficos automaticamente. No entanto as respostas das questões dissertativas foram analisadas individualmente, a fim de serem traduzidas em variáveis para mensurar as informações obtidas.

O conjunto de variáveis foi construído a partir do grande número de ocorrências de determinados termos e palavras. Também foi levado em conta o sentido das respostas a partir da percepção, análise e interpretação do grupo de trabalho.

Para cada pergunta aberta foi atribuído um conjunto de variáveis distintas. No entanto algumas das variáveis de uma pergunta podem estar presentes em outras questões. Destacamos que encontramos na maioria dos depoimentos mais de uma variável.

[2] *Associação de Mulheres Sem-Terra (Ermelino Matarazzo) – manhã e tarde, Cidade Dutra – manhã, tarde e noite, Cidade Tiradentes – manhã, tarde e noite, Heliopólis - manhã e tarde, Jaraguá – manhã, tarde e noite, Jardim Copacabana - manhã e tarde, Jardim Rosana – manhã, tarde e noite, Lajeado – manhã, tarde e noite, Raposo Tavares – manhã, tarde e noite e Unegro - manhã e tarde.*

Para oferecer uma visão da natureza dos depoimentos obtidos foram destacados alguns deles, que serão apresentados neste documento *(anexo 3)*.

O primeiro item do questionário pergunta sobre a idade do/a participante da pesquisa. Decidimos deixar a questão aberta para que os/as participantes tivessem mais liberdade de resposta. Quando recebemos os questionários, verificamos que as idades poderiam ser agrupadas em faixas etárias. Fizemos uma consulta ao MTE (Ministério do Trabalho e Emprego) e verificamos que a classificação etária adotada pelo órgão federal agrupa pessoas de 18 a 24 anos. Avaliamos que o grupo etário é amplo e não apresentaria diferenças de comportamento significativas que pretendemos demonstrar, muito embora o restante da classificação se ajuste perfeitamente à pesquisa. Então, foi realizada outra consulta. Desta vez, a classificação foi buscada no IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) – esta apresenta uma estratificação mais detalhada. Optamos, então, por utilizar essas duas referências oficiais - MTE e IBGE - adaptadas às respostas dos questionários *(anexo 4)*.

As profissões e ocupações preenchidas pelos/as usuários/as dos telecentros avaliados são diversas e não seria conveniente demonstrá-las em gráficos, uma vez que raramente encontramos unidade nessas respostas. O preechimento foi analisado e, a partir dessa avaliação observaram-se cinco grupos distintos, a saber: (1) ocupado/a, (2) estudante, (3) não-informado, (4) aposentados/as e (5) desempregados/as. Vale destacar que dentro do critério utilizado pela pesquisa consideramos donas-de-casa/do lar, monitores/as e estagiários/as como ocupados/as. Outro ponto relevante: no caso de respostas duplas (ex.:“estou desempregada, mas sou vendedora”), adotamos como critério classificar este tipo de resposta como “desempregado/a”.

Ao longo do período de análise e sistematização das informações o grupo de trabalho iniciou o processo de elaboração de propostas de cruzamentos de dados necessários para subsidiar a análise final deste trabalho.

Perfil

É pequena a diferença entre o percentual de homens e o de mulheres que utilizam o telecentro, sendo que os homens são maioria por 2,64 pontos percentuais. Entretanto, no que diz respeito à faixa etária, a diferença é exacerbada – 66,83% dos/as usuários/as têm até 19 anos de idade. Pessoas de terceira idade não aparecem como estatística: o número de respondentes acima de 60 anos fica abaixo de um ponto percentual.

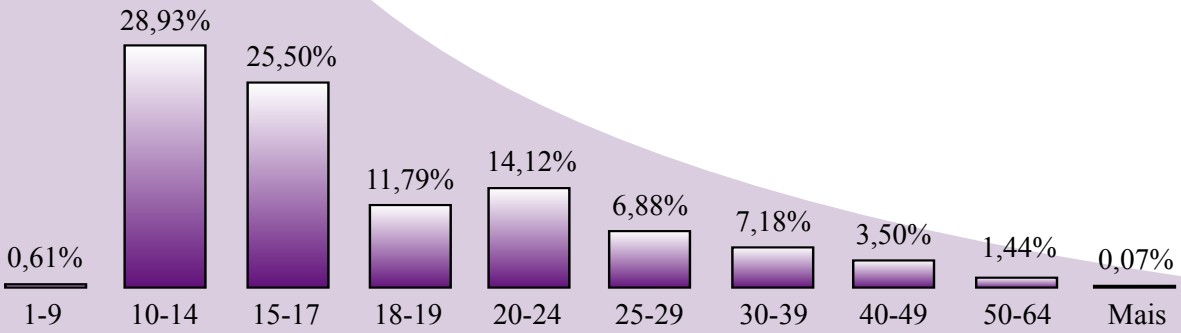
Com relação à escolaridade, a maioria (47,32%) das pessoas está cursando ou completou o Ensino Médio, o que é justificado em função da faixa etária predominante na amostra. Apesar de 31,68% das pessoas estarem na faixa etária de 20 a 49 anos, apenas 5,47% do universo total pesquisado têm nível superior e 16,06% se declaram ocupadas – categoria que inclui atividade no mercado de trabalho formal e/ou informal.

Se formos definir um perfil majoritário no grupo pesquisado, estamos falando de homens adolescentes, estudantes, cursando o Ensino Médio. O perfil minoritário é composto por mulheres de terceira idade, aposentadas. Não há registro de mulheres acima de 64 anos de idade no universo deste estudo.

*Legendas (*)*

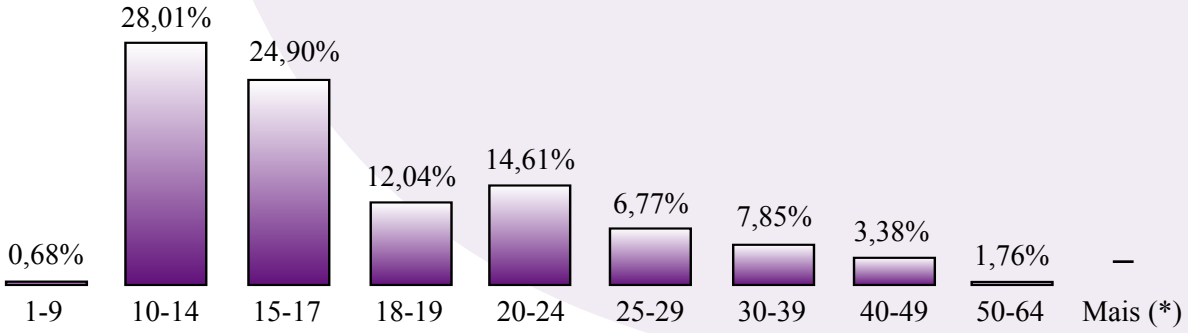
(T) = Total de respondentes
(H) = Homens
(M) = Mulheres

Questão 1 Faixa etária *(T)*



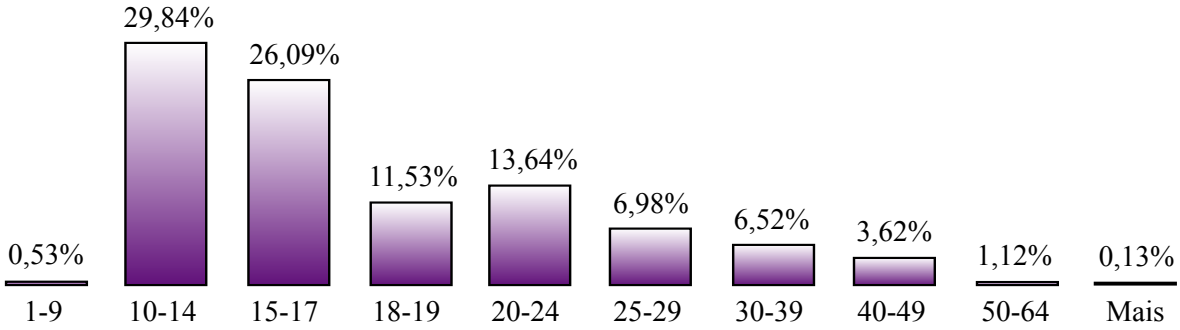
*(*) Sendo o total (T) relativo à média percentual das respostas de (H) mais (M);*
(M) relativo ao percentual sobre o total de mulheres respondentes;
(H) relativo ao percentual sobre o total de homens respondentes.

(M)

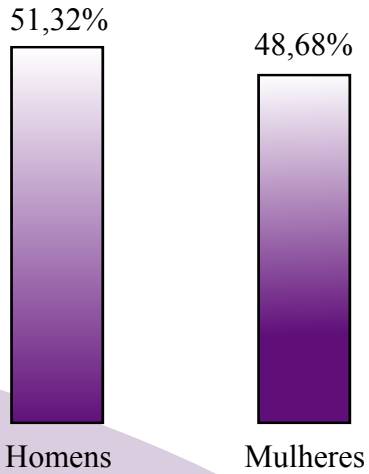


(*) Nos telecentros analisados neste trabalho, não há registro de mulheres com mais de 64 anos

(H)

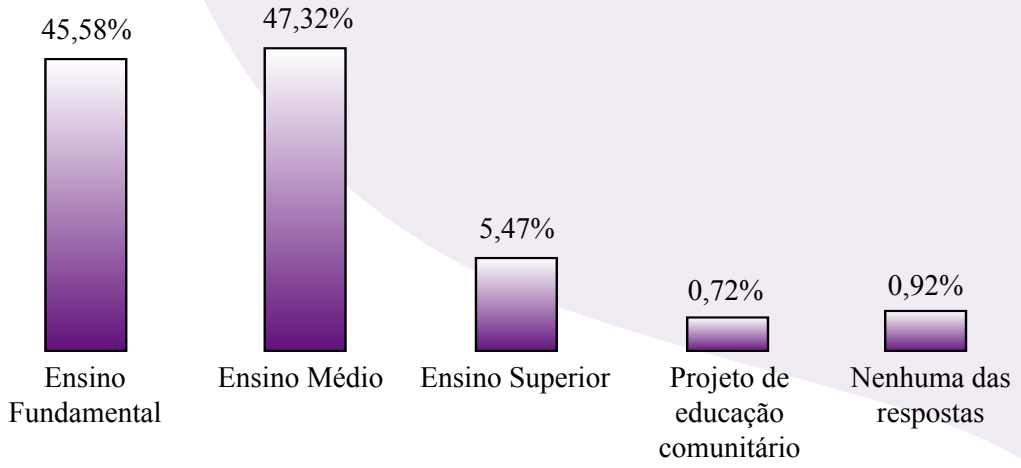


Questão 2 Sexo

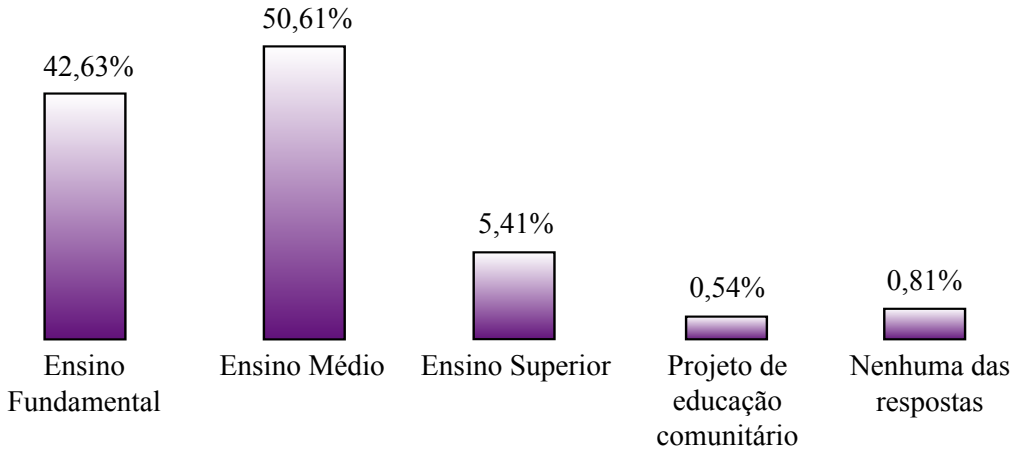


Questão 3 Escolaridade

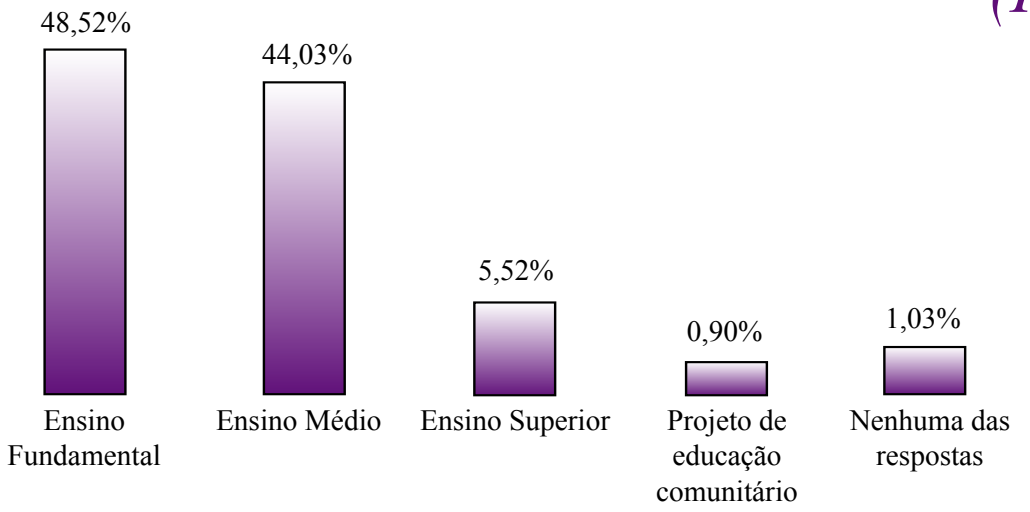
(T)



(M)

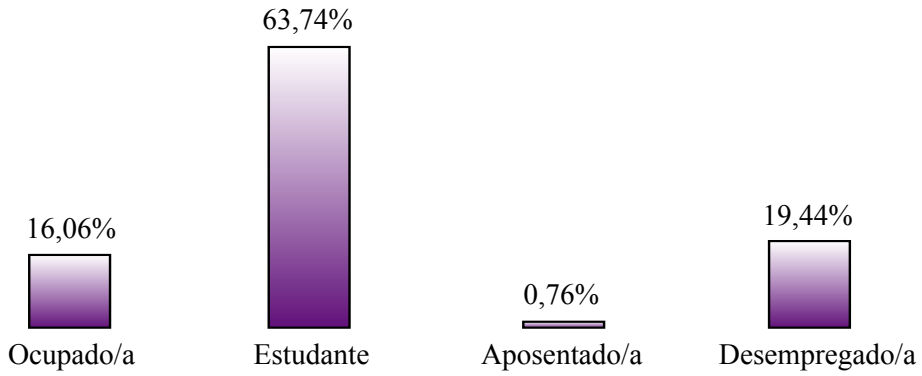


(H)

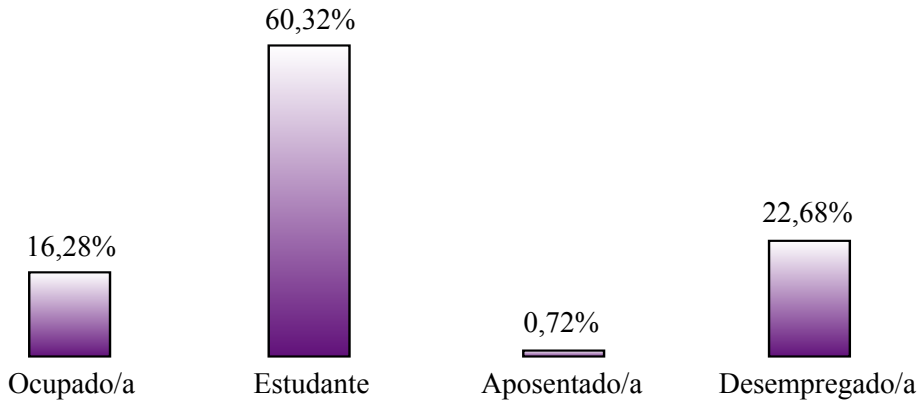


Questão 4 Ocupação

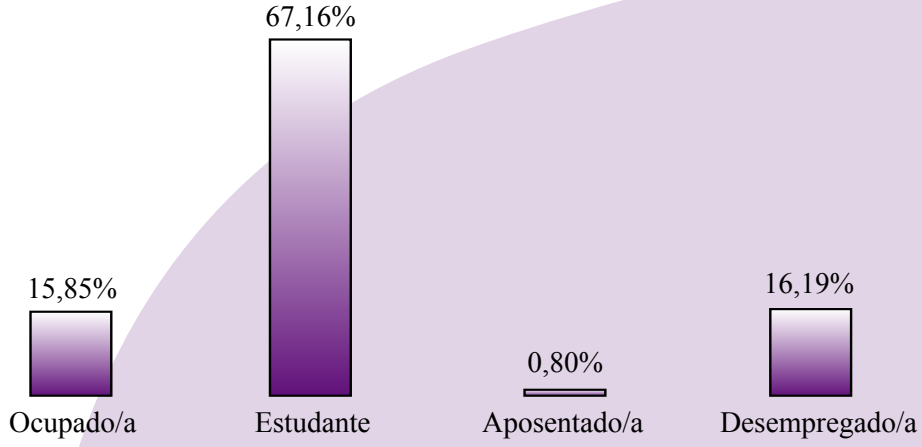
(T)



(M)



(H)



Sobre o uso dos telecentros

É indiscutível a importância dos telecentros para as pessoas das comunidades onde estão instalados - 98,27% das respostas afirmam a importância destes espaços, sendo que 63,18% avaliam que o telecentro é muito importante. As respostas negativas sobre a importância do telecentro para o/a usuário/a não chegam a um ponto percentual.

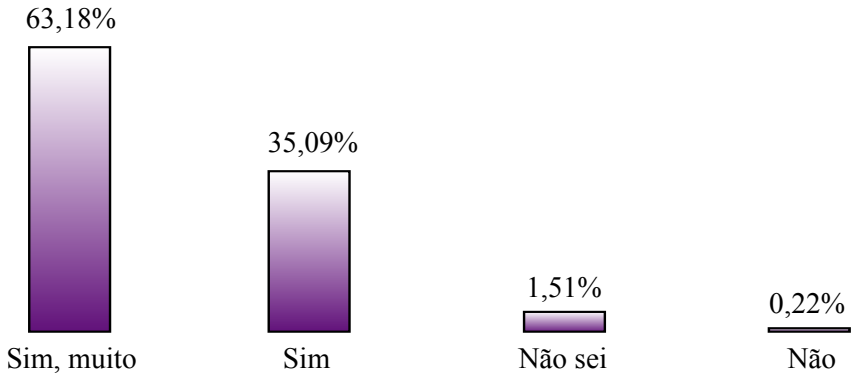
A importância dos telecentros nas vidas dos/as freqüentadores/as é reafirmada pela freqüência com que as pessoas utilizam o telecentro: do total de respondentes, 25,60% revelam ir ao telecentro todos os dias - para praticamente um quarto da população estudada, a ida ao telecentro é uma prática diária. Em algumas unidades os/as usuários/as só podem usufruir do espaço uma vez por semana. É provável que o número de freqüentadores diários fosse maior se todos os telecentros possibilitassem esta freqüência.

O período de uso mais intenso dos telecentros é o turno da tarde - 58,70% dos/as respondentes preferem este horário. Apenas 10,61% das pessoas afirmam utilizar o telecentro no turno da noite, e percebe-se que este horário é mais viável para os homens do que para as mulheres - 13,29% dos homens responderam que freqüentam o telecentro à noite e 7,92% das mulheres deram esta resposta.

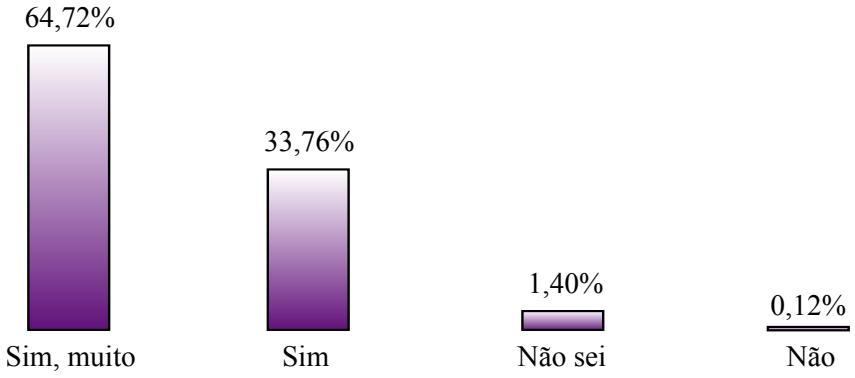
É interessante observar que a utilização e a importância do telecentro não estão diretamente ligadas à presença do/a usuário/a na Internet - entendida neste estudo em seu caráter mais básico: a posse de um endereço de correio eletrônico. Um quarto do total de respondentes (25,40%) afirma não ter um endereço de correio (mas expressa o desejo de tê-lo), embora todo/a usuário/a dos telecentros de São Paulo tenha direito a um e-mail gratuito, a partir da parceria da prefeitura da cidade com um provedor de acesso gratuito. O acesso ao registro das contas de e-mail pode ser feito a partir da primeira página do sítio do projeto Telecentros de São Paulo *(www.telecentros.sp.gov.br)* e a criação da conta individual deve ser orientada pelos/as monitores/as nas unidades.

Embora seja considerável o número de pessoas que têm e-mail (68,83%), é digno de atenção o número de pessoas que utilizam a Internet apenas como consumidoras de informação, sem explorar seu potencial de comunicação também como emissoras. Entre aqueles que não têm e-mail (mas querem ter - 25,40%), os que sequer sabem o que é e-mail (3,44%) e os que afirmam não ter interesse em ter sua conta de correio (2,33%), somam 31,17% dos/as respondentes.

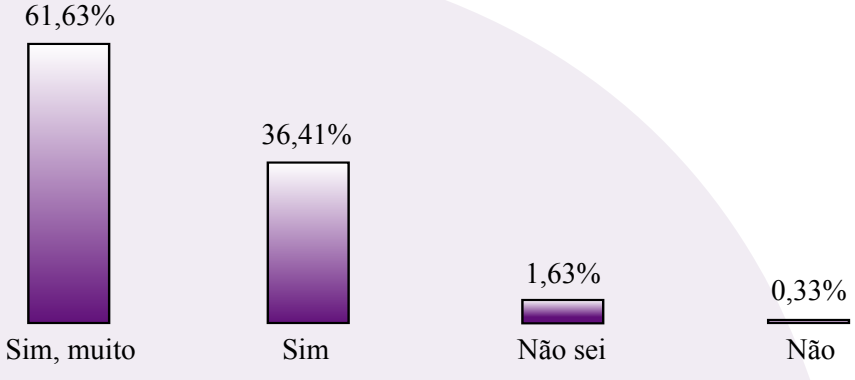
Questão 5 *O telecentro é importante para você?* *(T)*



(M)

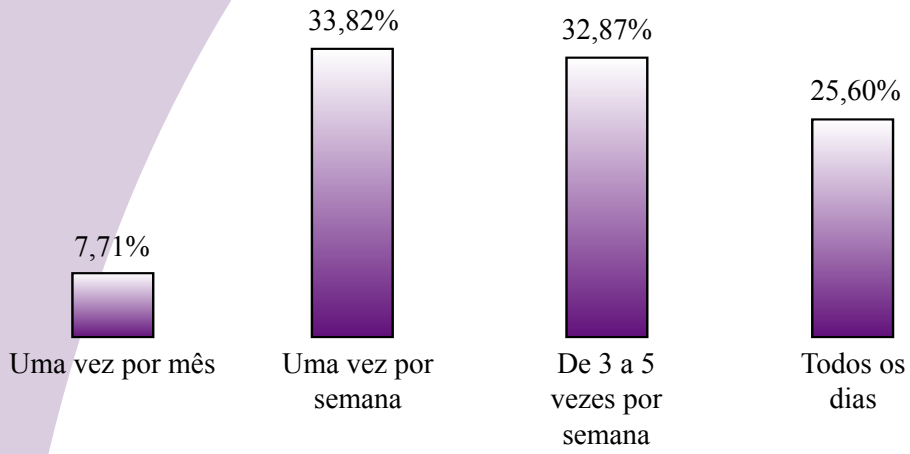


(H)

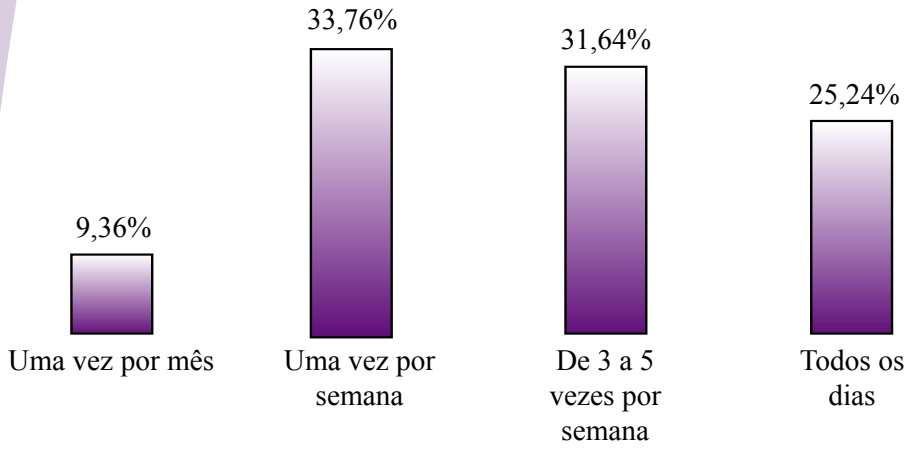


Questão 6 Quantas vezes você vai ao telecentro?

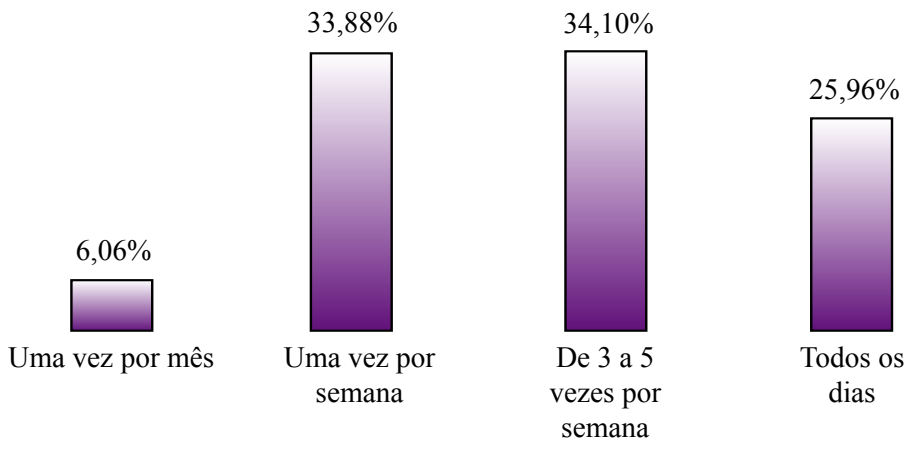
(T)



(M)

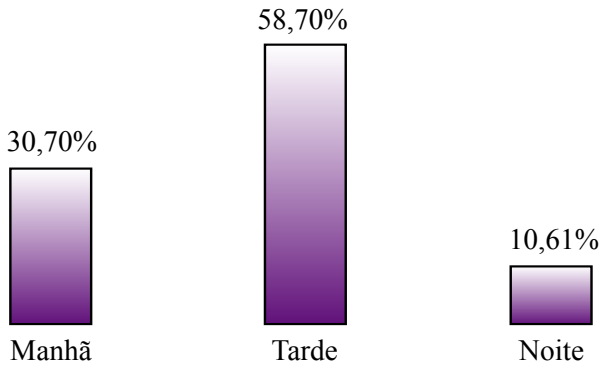


(H)

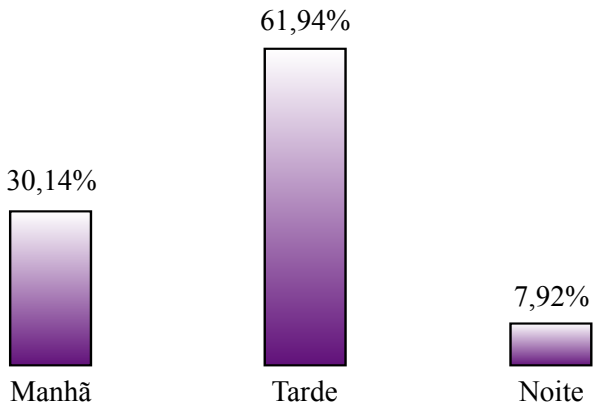


Questão 7 Em que parte do dia você costuma ir ao telecentro?

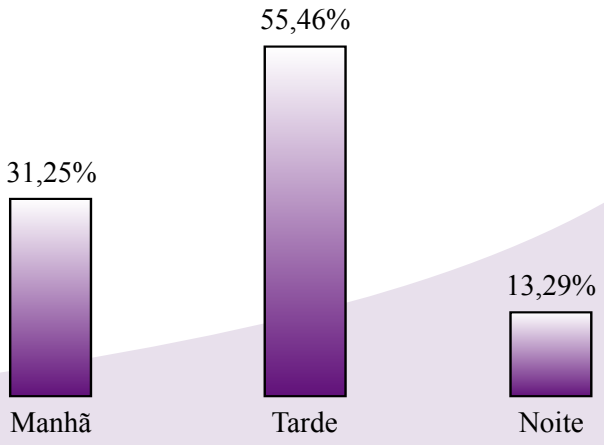
(T)



(M)

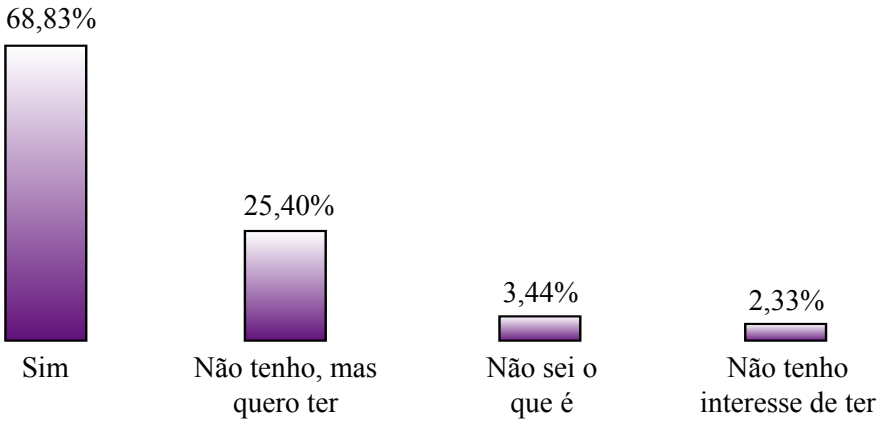


(H)

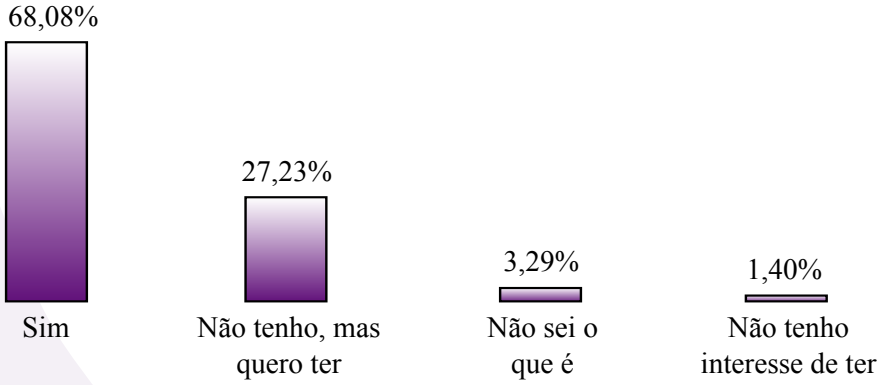


Questão 8 Você tem e-mail?

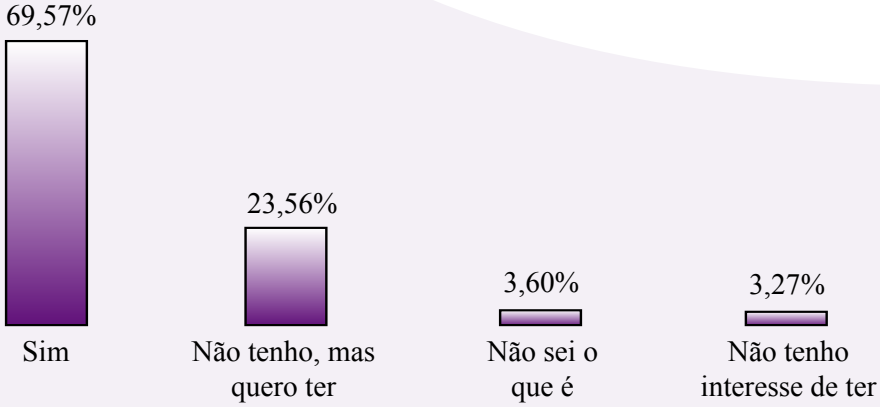
(T)



(M)



(H)



Análise dos dados

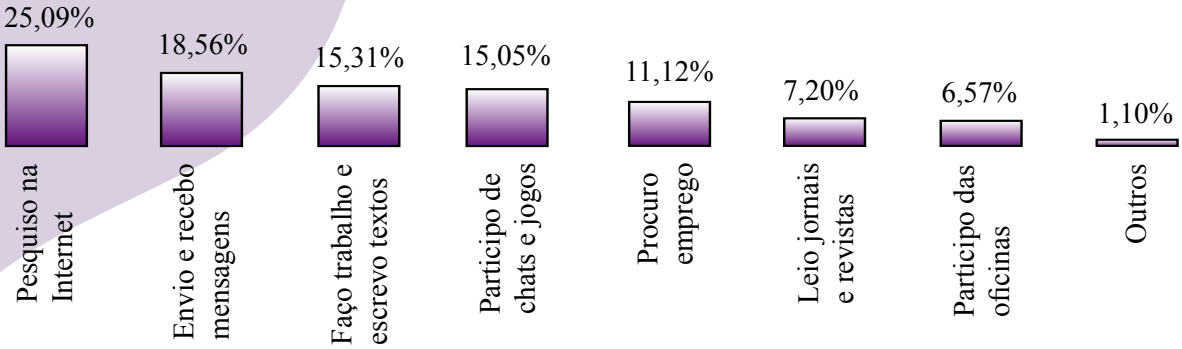
As respostas relativas às atividades desenvolvidas nos telecentros, preferência de conteúdos na Internet e expectativas quanto a serviços nos telecentros sugerem que estes espaços são vistos como uma possibilidade de extensão do aprendizado oferecido pelo ensino formal. Com relação à questão 9, sobre atividades desenvolvidas nos telecentros, os/as respondentes tinham a possibilidade de marcar mais de uma resposta e a busca por informações (pesquisa) na Internet foi apontada com predominância, correspondendo a 25,09% do total de respostas. É curioso observar que a leitura de jornais e revistas foi uma atividade apontada em apenas 7,20% das respostas, o que indica que as pesquisas realizadas priorizam outras fontes. Pesquisa também foi a opção predominante na questão 10, referente ao tipo de páginas na Internet que o/a usuário/a prefere visitar. Não houve, neste trabalho, a pretensão de aprofundar os hábitos de navegação das pessoas que utilizam os telecentros, apenas obter indicações de preferências. Entendemos que o resultado da pesquisa é bastante abrangente e subjetivo, mas consideramos interessante apontar que a busca por informações de um modo geral aparece como resposta mais freqüente que a busca por empregos (10,31% das respostas), notícias (11,09% das respostas), informações e serviços do governo (5,45% das respostas), por exemplo.

A expectativa quanto à extensão das possibilidades de aprendizagem também aparece na questão 11, onde 42,54% das respostas sobre expectativa de serviços nos telecentros mencionam cursos. Deste total, 17,12% esperam cursos de informática com mais qualidade, 14,54% esperam cursos, sem especificar temas, e 10,88% esperam cursos profissionalizantes.

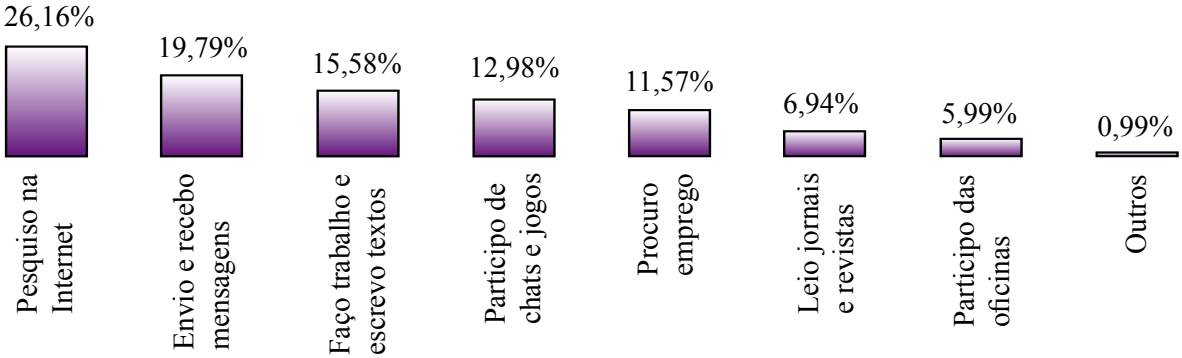
Com relação a atividades que poderiam ser oferecidas nos telecentros, as respostas reafirmam a visão do telecentro como um espaço de aprendizagem: a maioria (52,88% do total de respondentes) deseja ter acesso a cursos. Entre os assuntos que os/as usuários/as gostariam de ver abordados em cursos, eventos e palestras, o tema predominante é inclusão digital e informática. Pode-se concluir que a expectativa maior é em relação à extensão do aprendizado em informática (19,59%) para além do que já é oferecido nos telecentros. A orientação e o preparo para o mercado de trabalho são outros temas que surgem com relevância: 10,52% das respostas citam cursos profissionalizantes e 9,24% citam o tema mercado de trabalho, especificamente.

Questão 9 *Quais são as principais atividades que você faz no telecentro?*

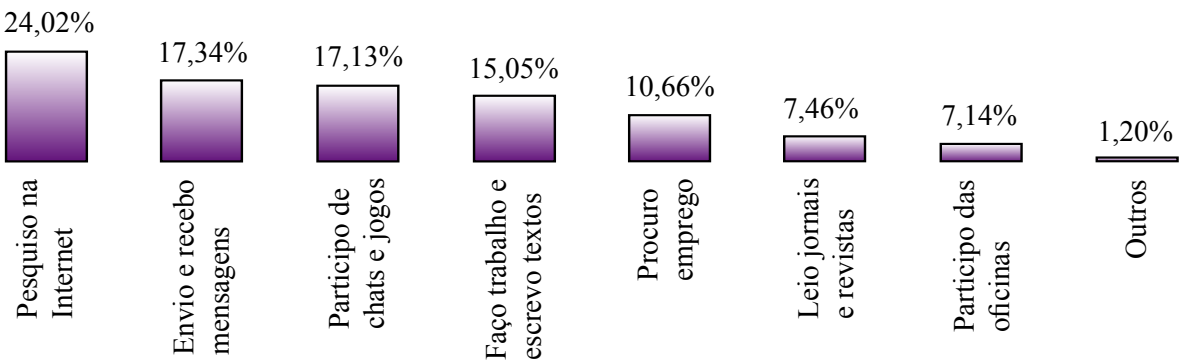
(T)



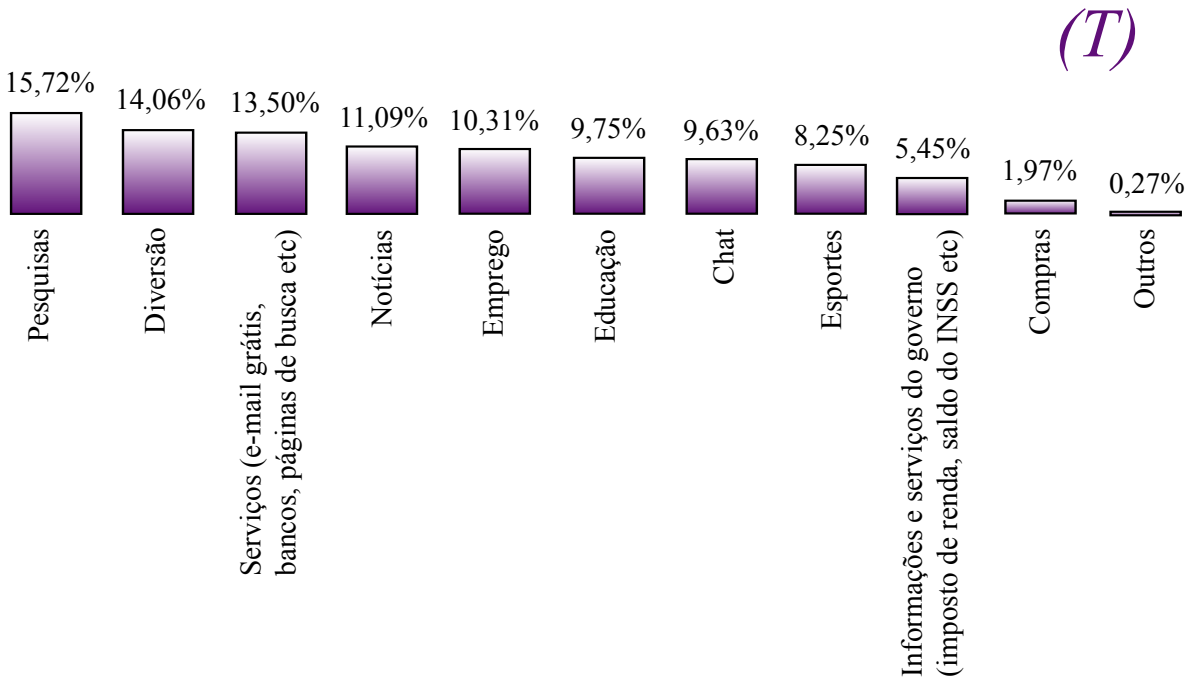
(M)

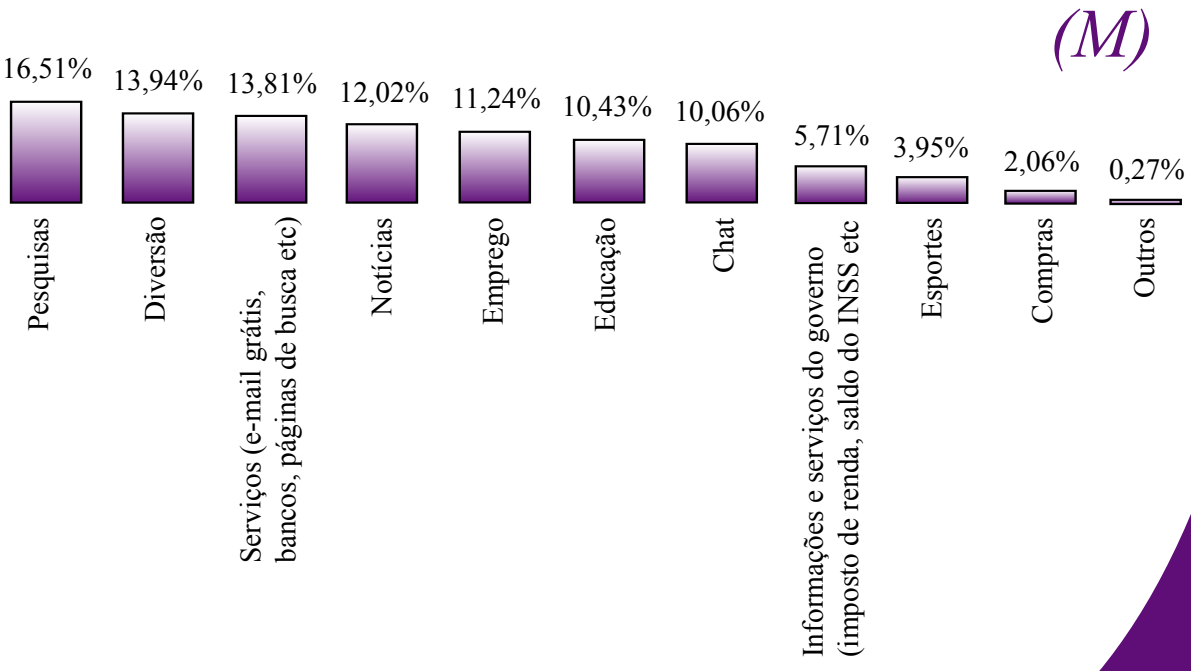


(H)

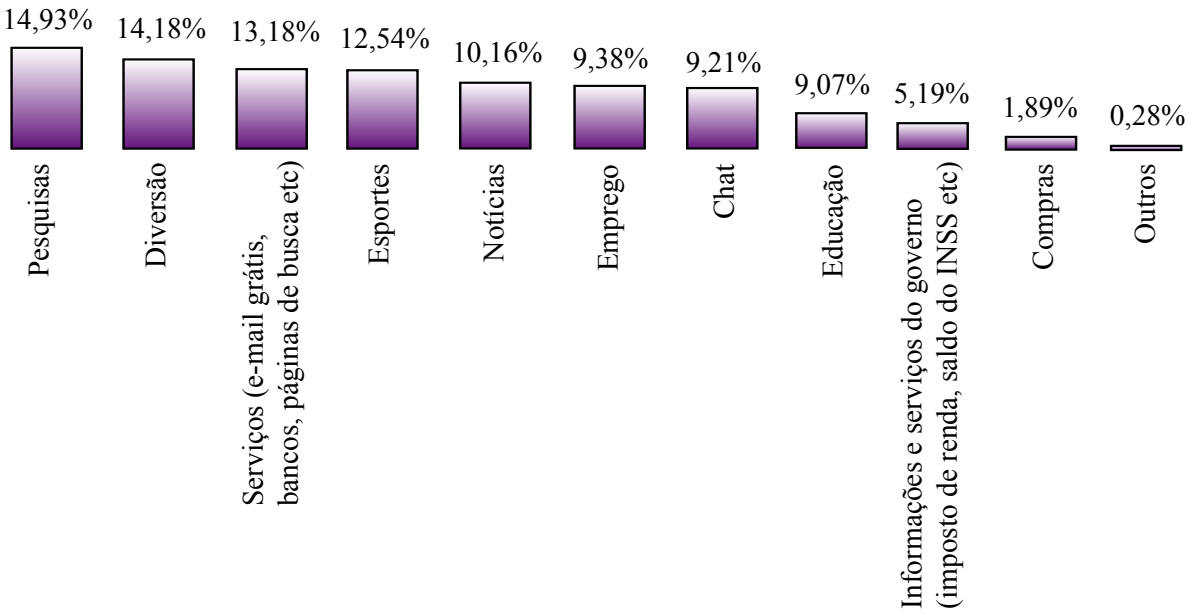


Questão 10 *Quais são os tipos de páginas na Internet que você costuma visitar?*



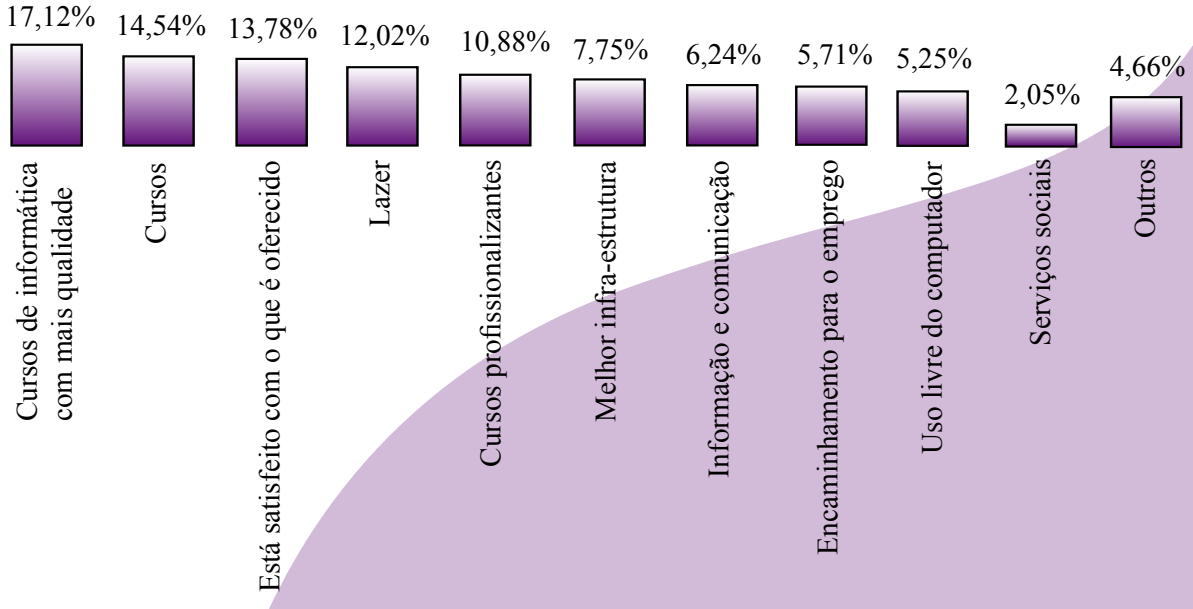


(H)



Questão 11 *Quais serviços você gostaria de encontrar no telecentro, além dos que já encontra?*

(T)



(M)

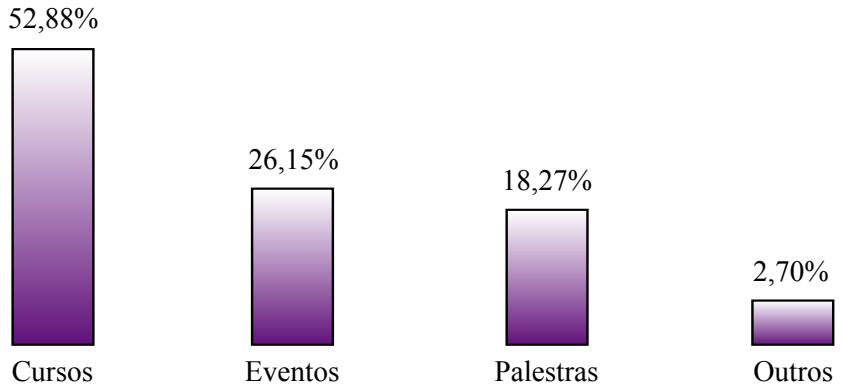
16,77%
14,75%
14,13%
11,80%
10,71%
7,45%
6,21%
5,90%
5,28%
2,17%
4,83%
Cursos de informática com mais qualidade
Cursos
Está satisfeito com o que é oferecido
Lazer
Cursos profissionalizantes
Melhor infra-estrutura
Informação e comunicação
Encaminhamento para o emprego
Uso livre do computador
Serviços sociais
Outros

(H)

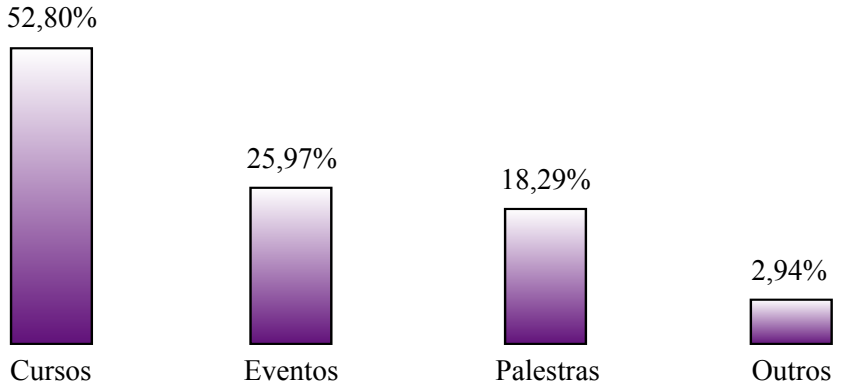
17,46%
14,33%
13,43%
12,24%
11,04%
8,06%
6,27%
5,52%
5,22%
1,94%
4,49%
Cursos de informática com mais qualidade
Cursos
Está satisfeito com o que é oferecido
Lazer
Cursos profissionalizantes
Melhor infra-estrutura
Informação e comunicação
Encaminhamento para o emprego
Uso livre do computador
Serviços sociais
Outros

Questão 12 *De que atividades você gostaria de participar no telecentro?*

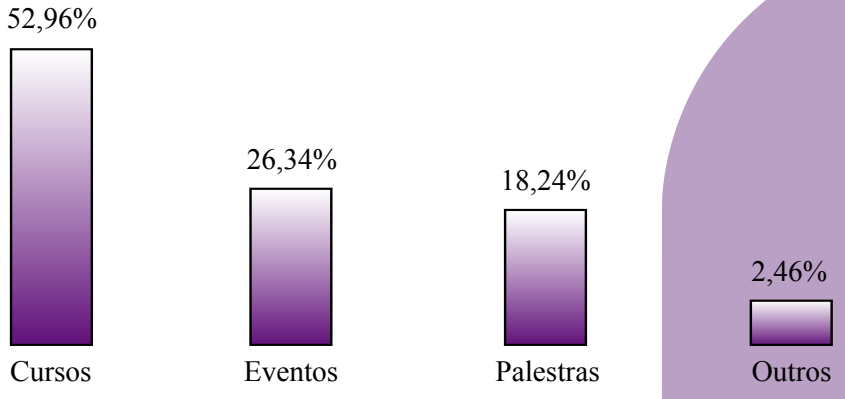
(T)



(M)

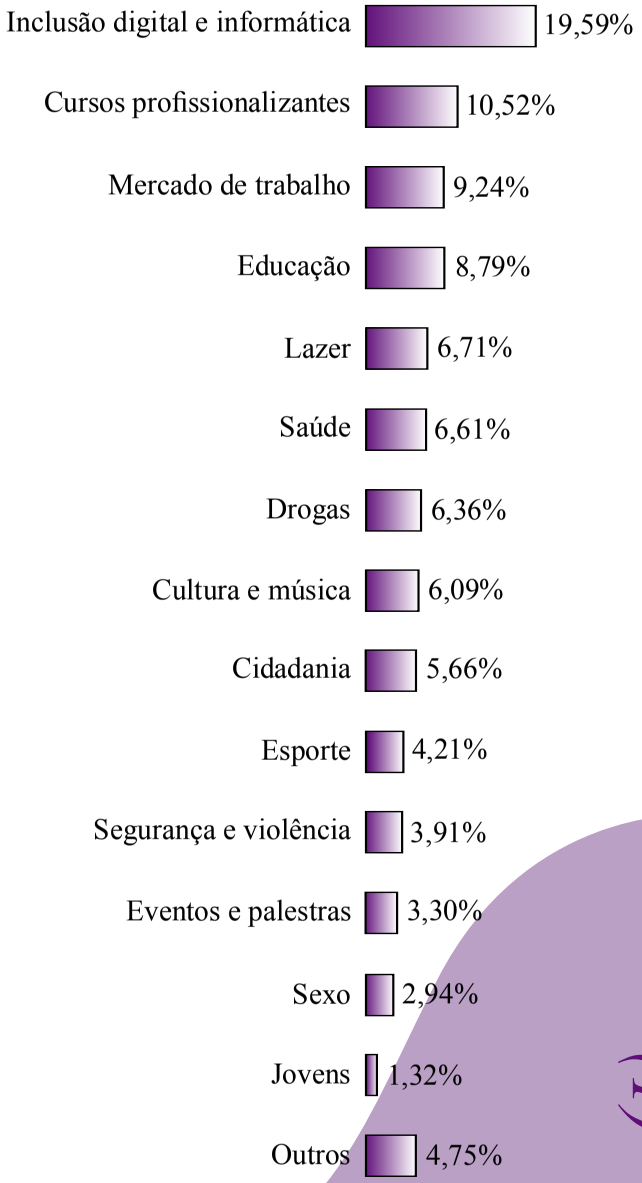


(H)



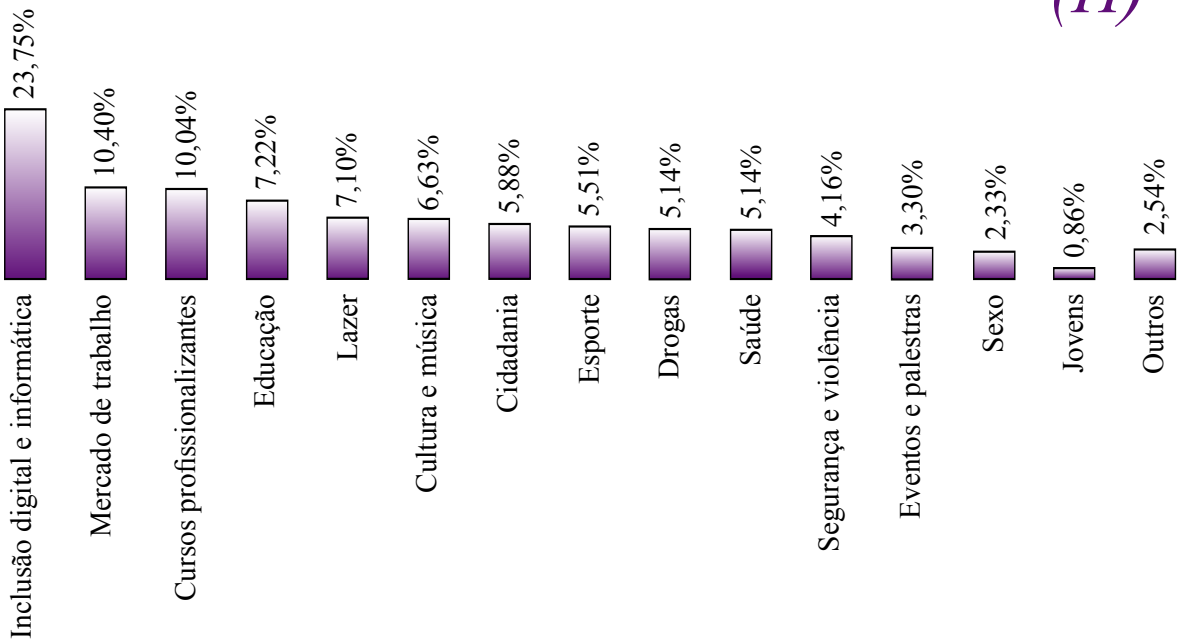
Questão 13 Assuntos que gostaria de ver abordados nestas atividades

(M)



(T)

(H)



Comunicação e conteúdo local

Nesta parte do estudo, o objetivo foi aprofundar a compreensão da relação do/a usuário/a com a Internet como meio de comunicação em mão dupla, isto é, sua percepção de que utilizar a Internet também inclui a possibilidade de emitir opiniões, contar histórias, registrar fatos, enfim, produzir conteúdo. A ordem em que foram apresentadas as perguntas não foi aleatória: buscou-se primeiramente provocar a reflexão sobre a comunidade e o indivíduo como fonte de histórias a serem compartilhadas (questão 14). Na questão seguinte, o objetivo foi saber sobre a disponibilidade e vontade de utilizar a Internet como espaço para compartilhar as informações. A questão 16 buscou levar os/as respondentes a alguma referência a meios de comunicação tradicionais[3] já presentes na comunidade, e na questão 17 a proposta foi saber sobre a disponibilidade e vontade de participar de um meio de comunicação comunitário tradicional, para que fosse possível a comparação entre as respostas – as pessoas reagem de maneira diferente à possibilidade de emitirem opinião e produzirem conteúdo na Internet e fora dela.

O que se percebe é que a maioria das pessoas responde prontamente de maneira negativa à idéia de ter histórias pessoais ou da comunidade que mereçam ser contadas (55,55%). O número de pessoas que reagem negativamente à possibilidade de escrever e publicar histórias e notícias na Internet é ainda maior: 59,91%. Entretanto, no que diz respeito a meios de comunicação comunitários tradicionais, a rejeição não é tão grande. Apenas 22,74% dos/as respondentes afirmaram que não participam nem gostariam de participar de iniciativas de comunicação comunitária, enquanto 50,24%

[3] *Entendemos como mídias tradicionais os veículos que não são produzidos necessariamente a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação – rádio, TV, jornais, murais e outras publicações impressas.*

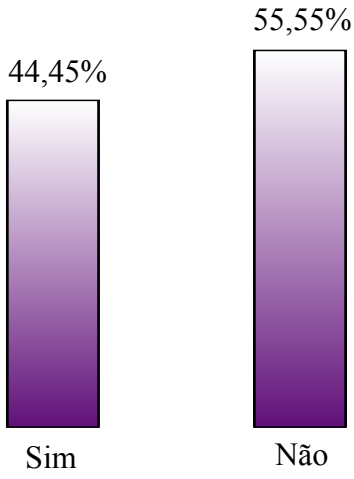
se mostram dispostos a este tipo de participação e 27,02% afirmam que não sabem, o que pode ser entendido como uma possibilidade a ser pensada e não rejeitada prontamente.

É interessante observar que, apesar da percepção inicial negativa sobre si mesmos/as e sua comunidade como fonte de histórias e conteúdos, na questão 18, que fecha este bloco, outro cenário se revela. Quando perguntados/as sobre temas e fatos de sua comunidade que gostariam de ver publicados na Internet, 51,39% do total dos/as respondentes apontam assuntos variados.

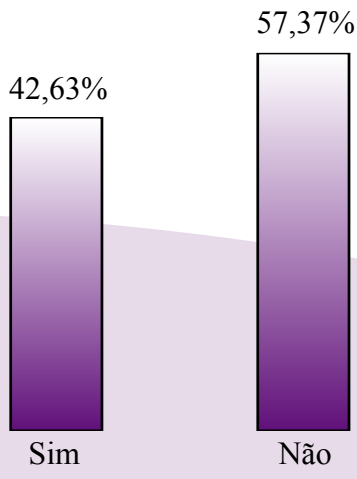
Portanto, há temas identificados que poderiam ser divulgados na Internet, há interesse na participação em veículos de comunicação comunitários tradicionais, mas percebe-se a resistência à participação na Internet como produtores/as de conteúdo local. Há uma ponte a ser transposta até que o telecentro seja visto como um espaço onde as notícias e histórias pessoais ou comunitárias possam ser divulgadas para o mundo, na Internet.

Questão 14 *Você ou sua comunidade tem histórias e/ou notícias para contar?*

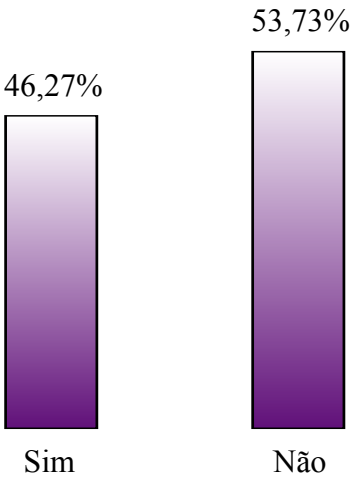
(T)



(M)

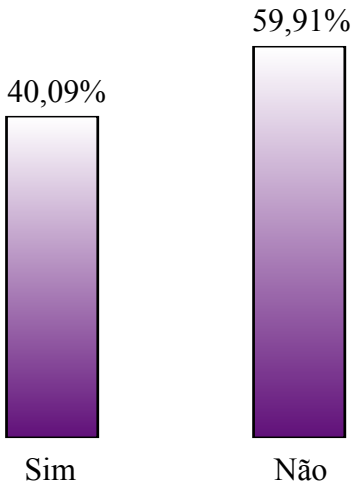


(H)

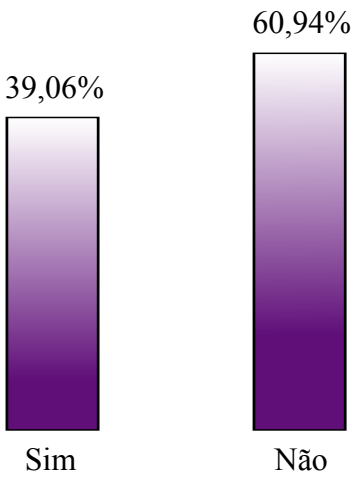


Questão 15 *Você gostaria de escrever e publicar essas histórias e notícias na Internet?*

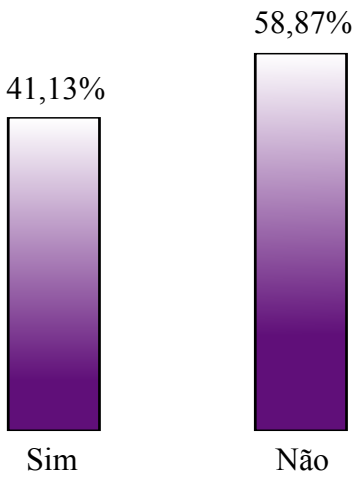
(T)



(M)

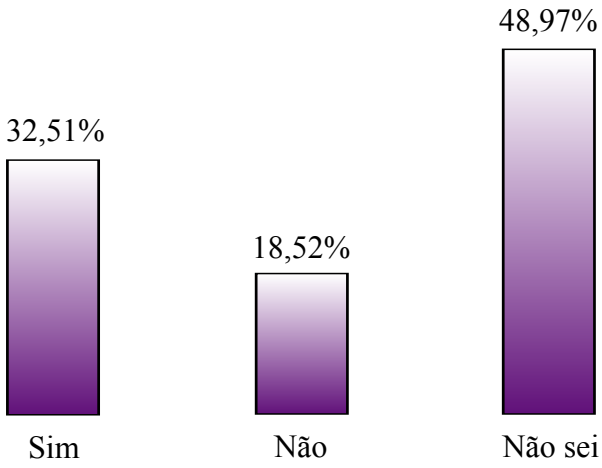


(H)

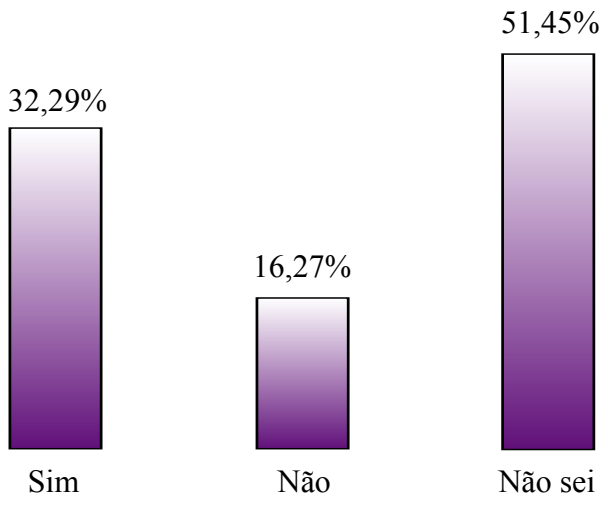


Questão 16 *Há algum meio de comunicação sendo produzido em sua comunidade (rádio, TV, jornal etc) ?*

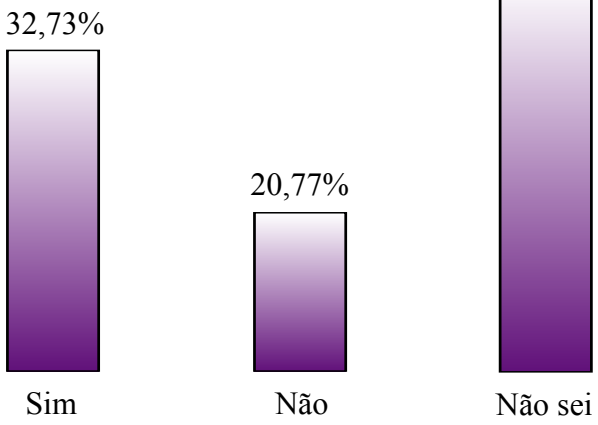
(T)



(M)

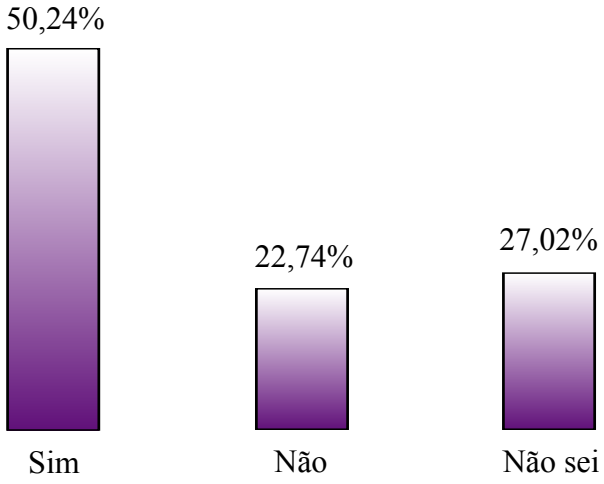


(H)

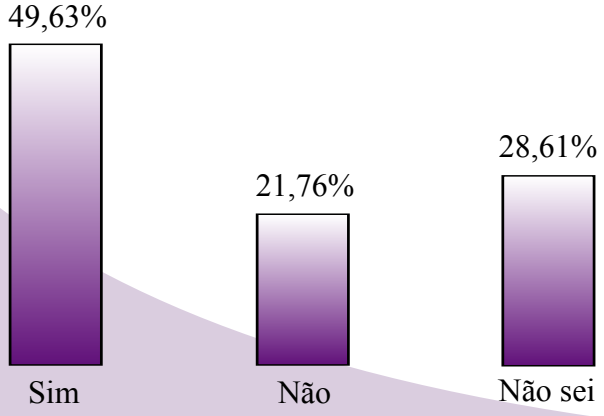


Questão 17 *Você participa (ou gostaria de participar) deste meio de comunicação?*

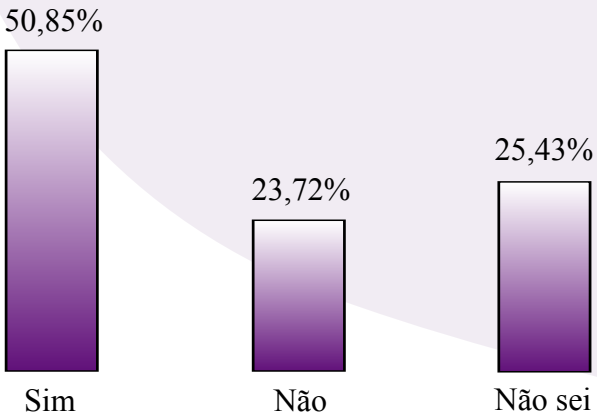
(T)



(M)

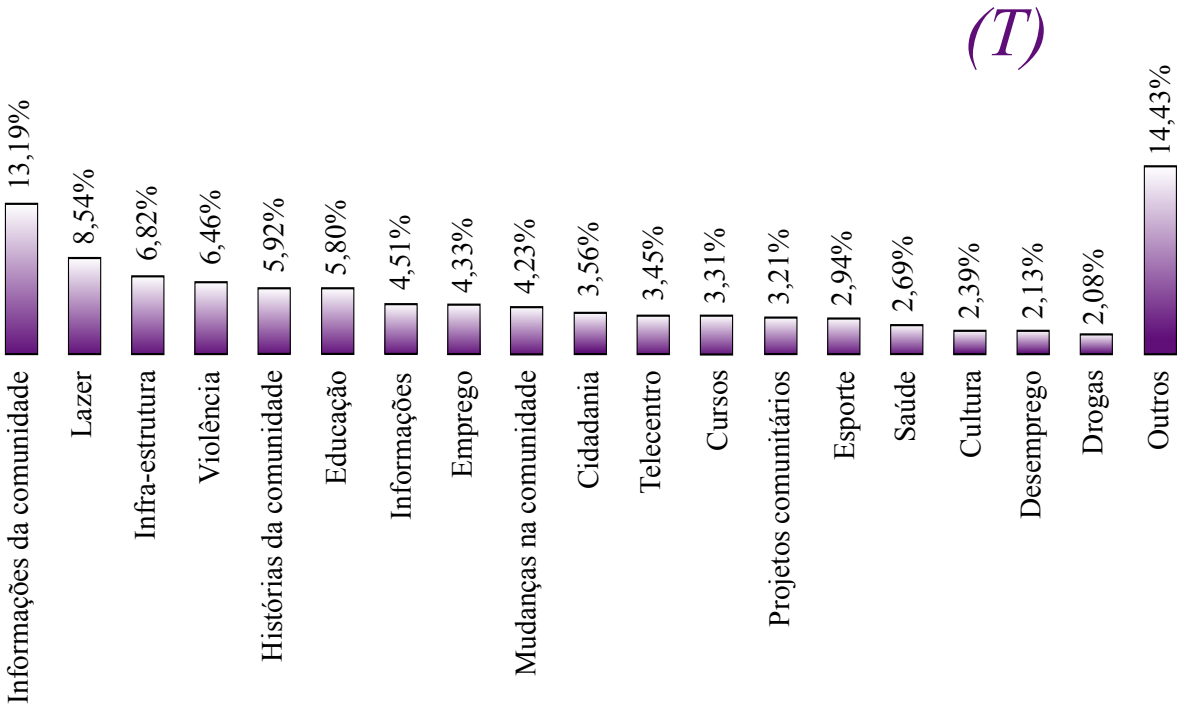


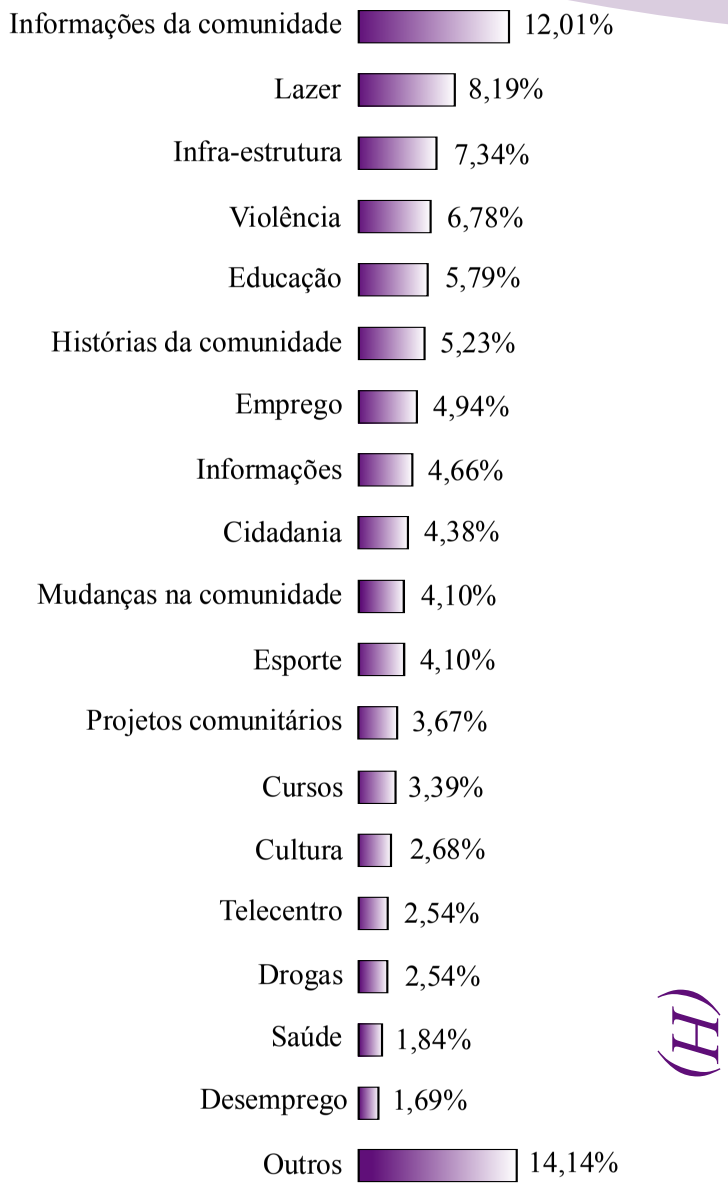
(H)



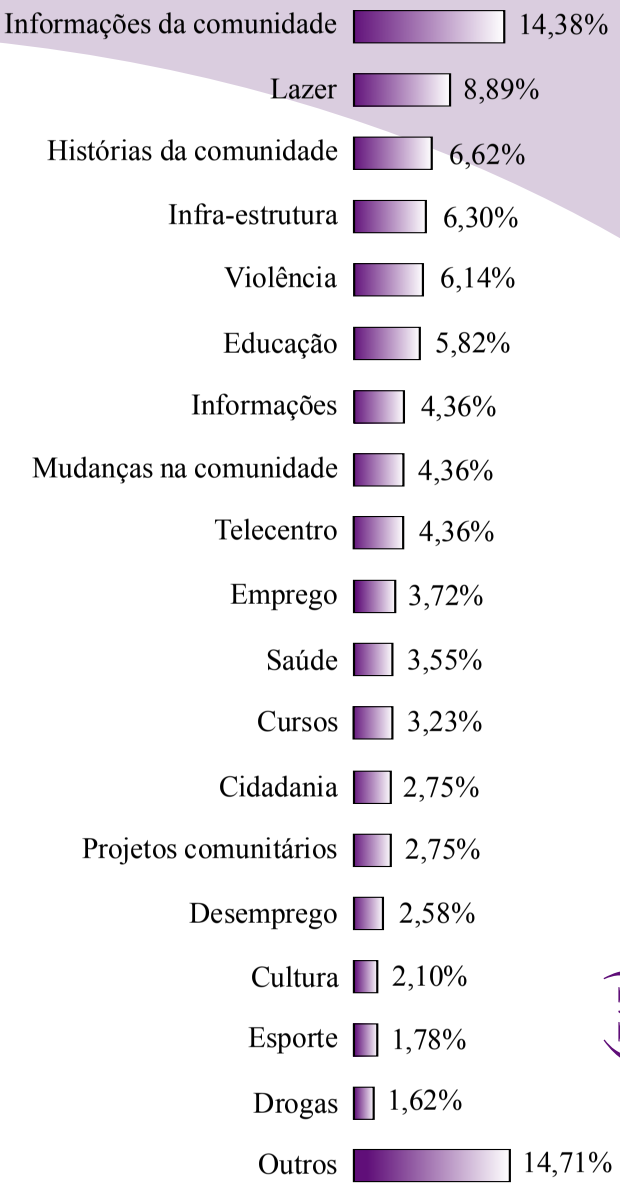
Questão 18 *Que assuntos ou fatos da sua comunidade você gostaria de ver publicados na Internet?*

(T)




Informações da comunidade 12,01%
Lazer 8,19%
Infra-estrutura 7,34%
Violência 6,78%
Educação 5,79%
Histórias da comunidade 5,23%
Emprego 4,94%
Informações 4,66%
Cidadania 4,38%
Mudanças na comunidade 4,10%
Esporte 4,10%
Projetos comunitários 3,67%
Cursos 3,39%
Cultura 2,68%
Telecentro 2,54%
Drogas 2,54%
Saúde 1,84%
Desemprego 1,69%
Outros 14,14%

(H)


Informações da comunidade 14,38%
Lazer 8,89%
Histórias da comunidade 6,62%
Infra-estrutura 6,30%
Violência 6,14%
Educação 5,82%
Informações 4,36%
Mudanças na comunidade 4,36%
Telecentro 4,36%
Emprego 3,72%
Saúde 3,55%
Cursos 3,23%
Cidadania 2,75%
Projetos comunitários 2,75%
Desemprego 2,58%
Cultura 2,10%
Esporte 1,78%
Drogas 1,62%
Outros 14,71%

(M)

Mudanças que o telecentro traz

Antes de passarmos aos comentários sobre as respostas obtidas neste bloco de perguntas, é importante ressaltar que estas foram as questões que trouxeram o maior número percentual de respostas, entre as questões abertas do questionário. As questões 11, 13 e 18 (relativas a expectativas de serviços, assuntos abordados em atividades no telecentro e assuntos da comunidade que gostariam de ver na Internet) trouxeram 63,89%, 54,33% e 51,39% de respostas, respectivamente. Quando a pergunta se refere a transformações e possibilidades pessoais oferecidas pelo telecentro, o índice de resposta sobe para 85,56% e 85,61% (questões 19 e 21). A questão sobre mudanças na comunidade foi a terceira mais respondida, entre as questões abertas: 65,44% das pessoas preencheram a lacuna de resposta. Conclui-se que é fácil para o público que foi alvo deste estudo apontar o impacto de transformação que o telecentro trouxe para suas vidas e suas comunidades, mais do que expressar expectativas e temas de interesse. As possibilidades que o telecentro encerra, o uso potencial a ser desenvolvido ainda não é tão claro para os/as usuários/as destes espaços, mas as mudanças trazidas pelo uso dos telecentros nas vidas dos cidadãos e cidadãs e nas comunidades são facilmente identificadas pela grande maioria.

No plano individual, a maior mudança percebida (33,32% do total) diz respeito às oportunidades de aprendizagem que o telecentro oferece, sendo que esta mudança é mais sentida pelas mulheres (35,65%) do que pelos homens (31%). A segunda maior mudança na vida pessoal apontada pelos/as respondentes é relativa à possibilidade de inclusão digital. Embora este estudo não aprofunde o que significa inclusão digital para as pessoas e comunidades, é interessante perceber que este é um discurso incorporado pelas pessoas que utilizam os telecentros. A oportunidade de inclusão digital é a resposta majoritária na questão 20 (27,80% do total), sobre as mudanças ocorridas na comunidade. Tanto no nível pessoal quanto no comunitário, o termo "inclusão digital" aparece como um fator de mudança relevante. O acesso à informação é o terceiro elemento apontado como mudança percebida na vida pessoal. Ficamos assim com as variáveis aprendizagem/inclusão digital/informação representando 62,01% das respostas relativas a mudanças na vida pessoal e com as variáveis inclusão digital/conhecimento e informação representando 49,14% das respostas relativas a mudanças na comunidade.

"O telecentro só melhorou a nossa vida, pois quando estou na rua sem fazer nada e pensando em coisas ruins eu vou ao telecentro." (*)

"Hoje tenho acesso a informática, tenho e-mail, o que me tira da exclusão digital."

(*) *Comentários retirados de questionários*

A mudança trazida pela possibilidade de comunicação só é percebida como uma mudança na vida pessoal por 5,20% dos/as respondentes, e as mudanças apontadas pela possibilidade de valorização pessoal (3,36%), lazer (2,63%), amizades (1,85%) e socialização (1,66%) correspondem, juntas, a 9,50% do total de respostas.

Já com relação às mudanças na comunidade, a alteração da rotina na comunidade aparece em quarto lugar na ordem das respostas mais freqüentes (10,76%), e respostas que mencionam a transformação social (expectativa de mudanças/esperança; integração comunitária; integração social; desenvolvimento comunitário; diminuição da violência; oportunidades de emprego; comunicação e cidadania) correspondem a 18,17% do total das respostas.

"O fato de se criar um telecentro muda muito a visão da comunidade, pois as pessoas que a compõem sentem-se menor isoladas do mundo, podendo fazer parte da sociedade com mais integridade."

"Agora a nossa comunidade pode ter esperança de ter um rumo melhor."

O potencial de aprendizado também é o elemento preponderante que surge nas respostas à questão 21 ("para mim, o telecentro é um espaço onde eu posso..."). Do total de respostas, 26,33% completaram a lacuna utilizando o verbo "aprender". Saber sobre inclusão digital (17,67%), ter informação (16,80%) e ter lazer (14,79%) foram as respostas seguintes, com percentuais mais significativos. O telecentro como um espaço de comunicação é uma possibilidade para apenas 6,70% dos/as respondentes e a possibilidade de ensinar, colaborar e ajudar aparece em apenas 0,79% das respostas. Emitir opiniões, compartilhar saberes/idéias ou produzir informação são possibilidades que ainda não são percebidas pelas pessoas que participaram deste estudo.

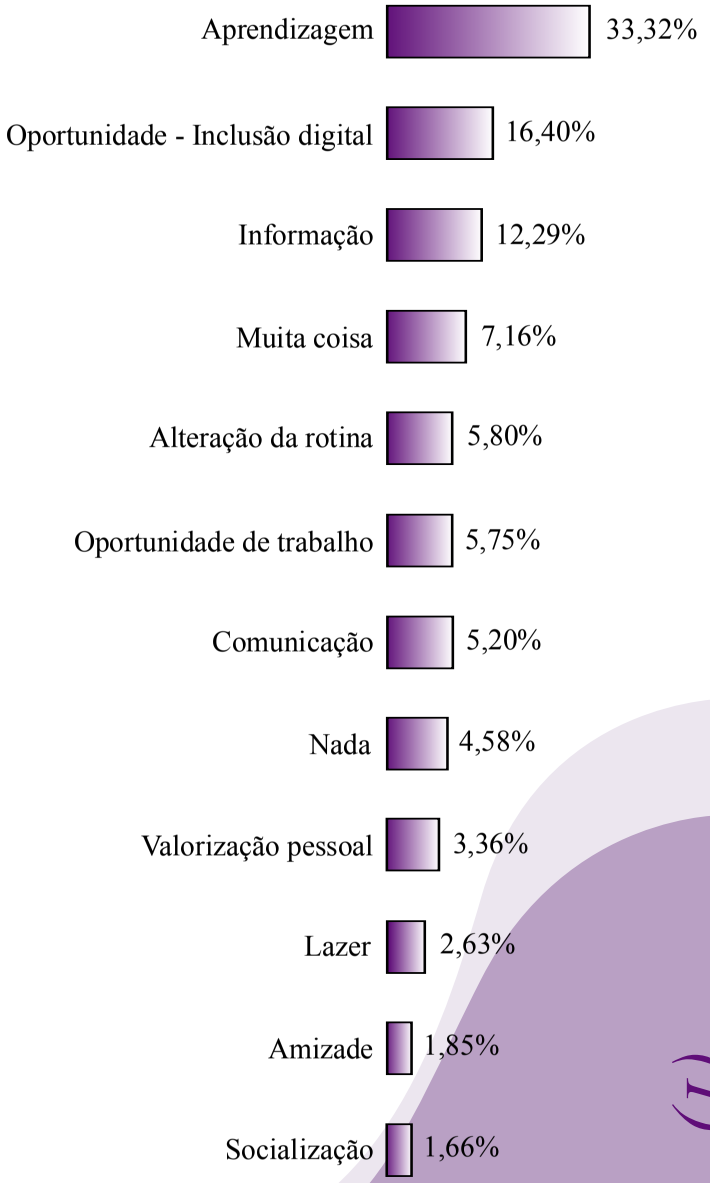
"Liberar o meu 'eu' digital e fazer parte deste mundo."

"Aprender muitas coisas e ser alguém na vida."

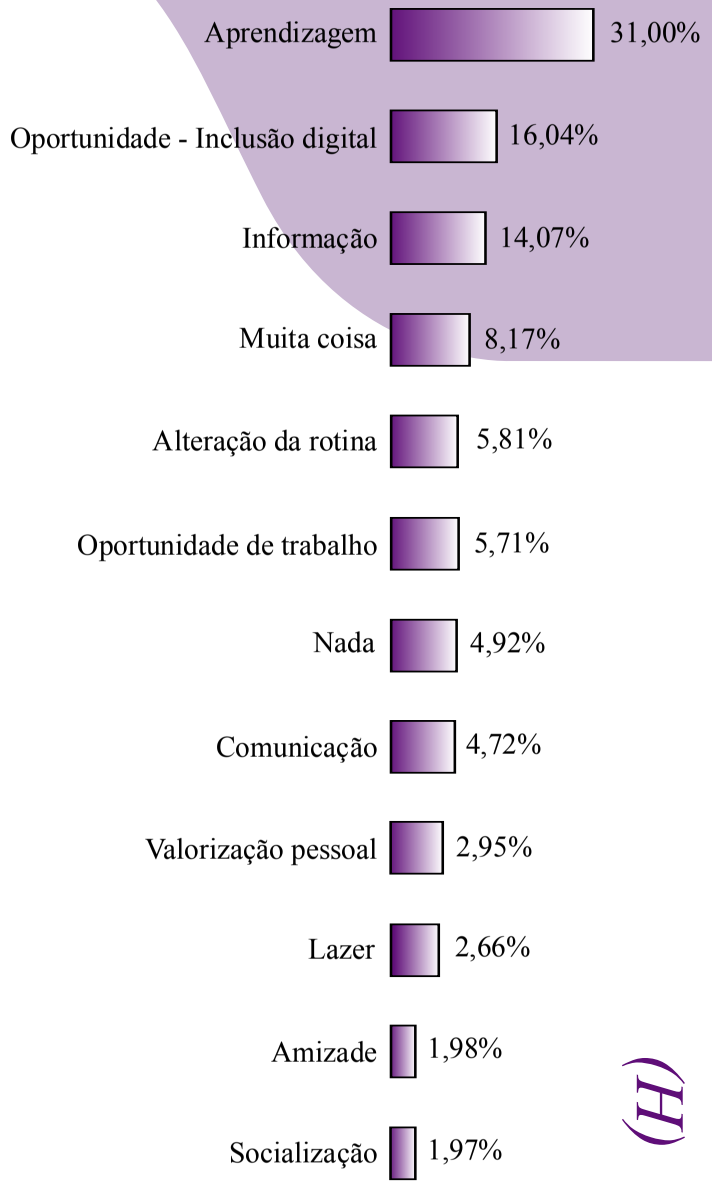
"Passa o dia e me sinto feliz."

Questão 19 *O que mudou na sua vida com o telecentro?*

(M)

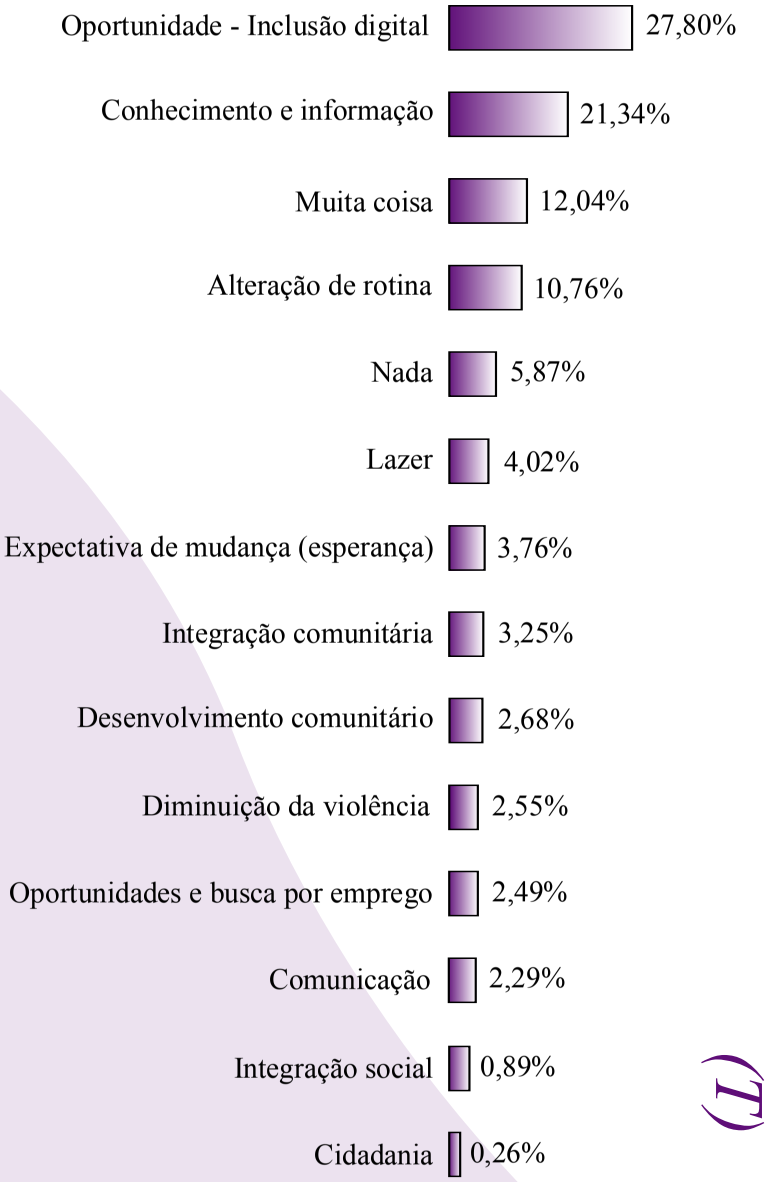


(T)



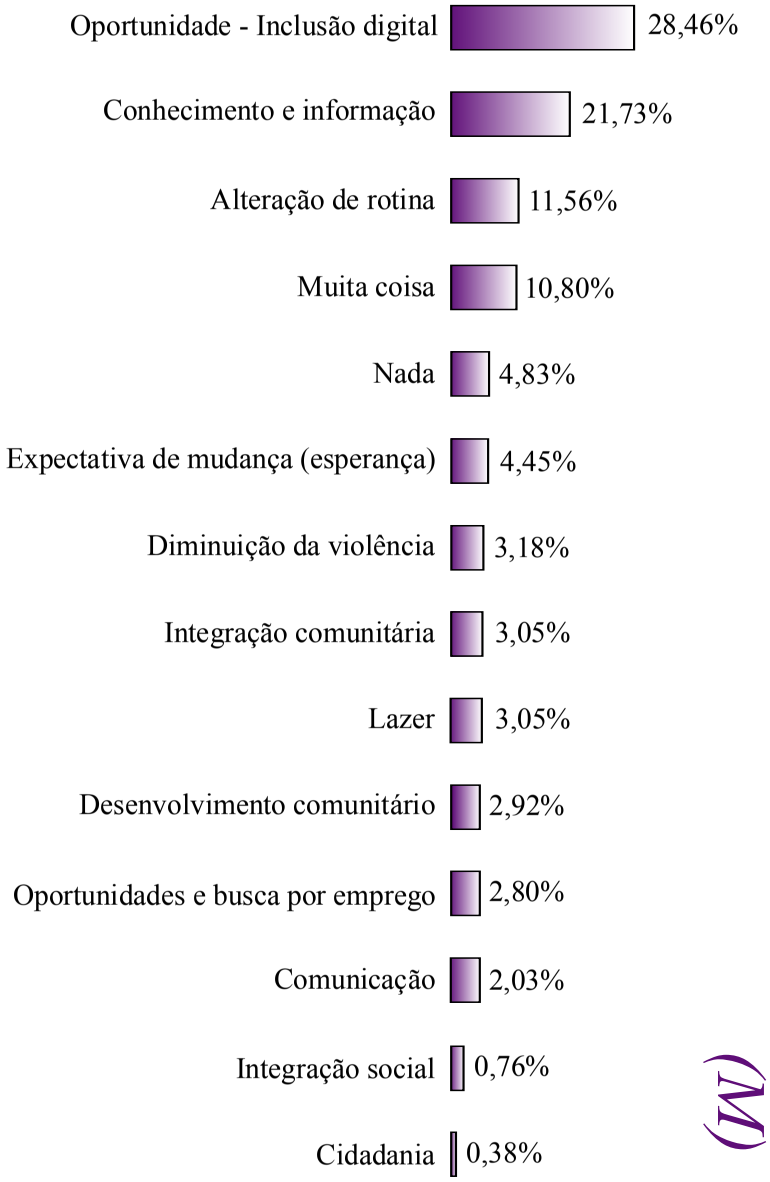
(H)

Questão 20 E o que mudou na comunidade?

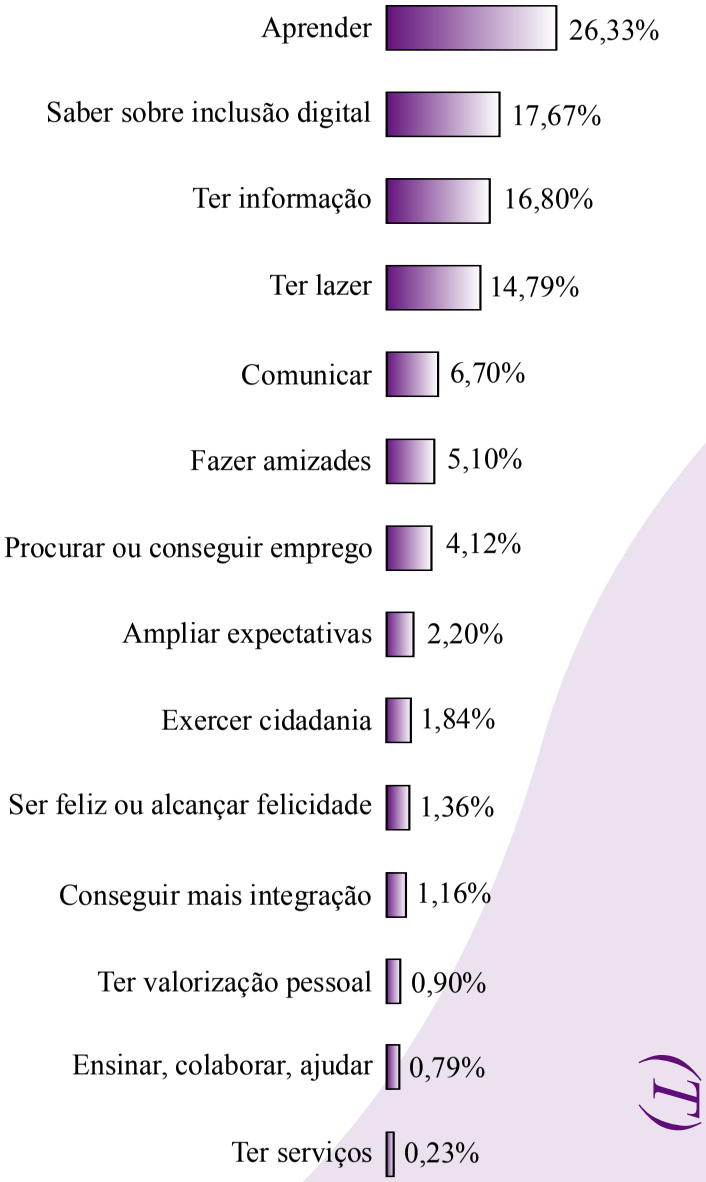


(I)

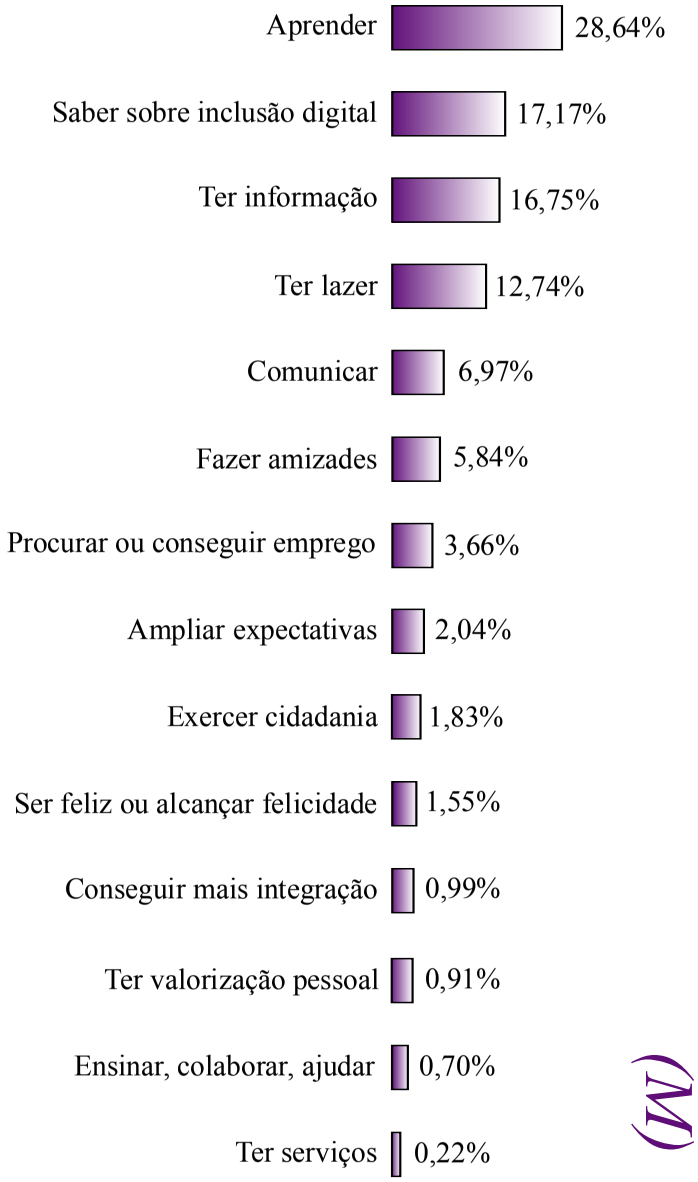
Oportunidade - Inclusão digital 27,20%
Conhecimento e informação 20,95%
Muita coisa 13,28%
Alteração de rotina 9,96%
Nada 6,90%
Lazer 4,98%
Integração comunitária 3,45%
Expectativa de mudança (esperança) 3,07%
Comunicação 2,55%
Desenvolvimento comunitário 2,43%
Oportunidade e busca por emprego 2,17%
Diminuição da violência 1,92%
Integração social 1,02%
Cidadania 0,12%
(H)


Oportunidade - Inclusão digital 28,46%
Conhecimento e informação 21,73%
Alteração de rotina 11,56%
Muita coisa 10,80%
Nada 4,83%
Expectativa de mudança (esperança) 4,45%
Diminuição da violência 3,18%
Integração comunitária 3,05%
Lazer 3,05%
Desenvolvimento comunitário 2,92%
Oportunidades e busca por emprego 2,80%
Comunicação 2,03%
Integração social 0,76%
Cidadania 0,38%
(M)

Questão 21 *Complete a frase: para mim, o telecentro é um espaço onde eu posso...*



(T)



(M)

Participação dos telecentros na pesquisa

Considerações finais

As pessoas que freqüentam os telecentros da Prefeitura de São Paulo são chamadas de “usuários”. Hoje o termo é adequado, mas pode vir a ser outro. Apesar de estar mais que evidente o nível de aceitação dos telecentros nas comunidades e a grande importância que é dada a estes espaços, ainda há um caminho a ser trilhado para que os “usuários” passem a atores/as das comunidades que efetivamente se apropriaram do potencial das TICs para a transformação social. Essa dimensão pode ser alcançada, na medida em que amadurecer a visão que as pessoas e as comunidades têm sobre os computadores e a Internet - não apenas como uma fonte de informação e espaço de pesquisa e aprendizagem (como são vistos hoje), mas também como ferramentas para a interferência na realidade econômica, política, cultural, social.

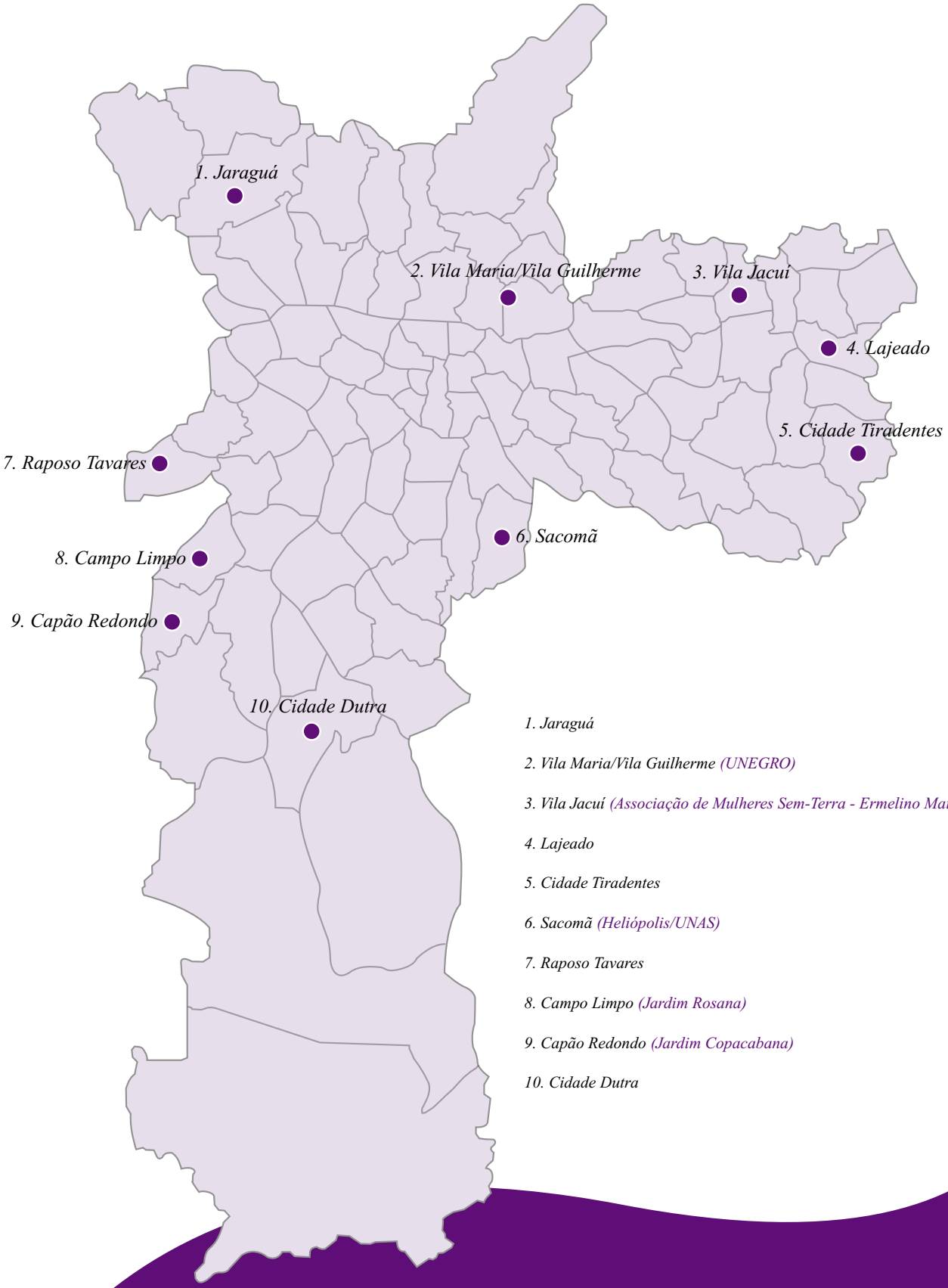
Chegar a este patamar requer sensibilização. Esta demanda, por um entendimento mais aprofundado do que pode significar o telecentro na vida das pessoas e das comunidades, ainda não aparece neste estudo. Por mais que se perceba a apropriação de um conceito - inclusão digital, uma resposta na ponta da língua -, faltam elementos que evidenciem o pleno entendimento deste conceito: exemplos seriam a demanda por espaços e ferramentas de comunicação online, orientação para o uso de serviços de e-gov, utilização das TICs e da Internet para a busca de emprego e geração de renda, formação de comunidades virtuais com interesses compartilhados e mesmo integração entre grupos de comunidades em diferentes regiões da cidade, com articulação conjunta de ações diversas.

Não se vêem estas demandas neste estudo, mas sim uma grande expectativa quanto a processos de aprendizado, e mesmo a necessidade de extensão e aprofundamento dos cursos e capacitações que vêm sendo oferecidos nos telecentros. Eles/as querem mais, o que é típico da grande parcela dos/as usuários/as dos telecentros: os jovens. Há uma porta aberta nesta sede de aprendizado, pois pode-se oferecer mais do que ensino de informática e auxílio às pesquisas que complementam o ensino formal. A oportunidade é ensinar que os telecentros estão na rede para ser uma rede - em que a Internet deixa de ser apenas um manancial de informações para se transformar em instrumento e espaço de encontro, conhecimento e reconhecimento, articulação, estratégia e ação.

O telecentro já é muito importante para a grande maioria das pessoas que participaram deste estudo. É indiscutível que nestes espaços abre-se um novo horizonte de aprendizagem, onde o acesso à informação dá um novo significado ao dia-a-dia de pessoas e comunidades. Entretanto ainda há uma ponte a ser transposta: os telecentros podem – e devem – passar de espaços de informação a espaços de comunicação e articulação social, onde os encontros, as trocas, a produção de conteúdo na Internet e o potencial dos processos de trabalho e ativismo colaborativo sejam amplamente exercitados. O caminho a ser traçado é rumo à consolidação de uma rede de cidadãos e cidadãs capazes de interferir na sua realidade utilizando a Internet como ferramenta de mobilização e transformação.

Anexo 1

Distribuição geográfica
dos telecentros onde foi realizada a pesquisa



1. Jaraguá
2. Vila Maria/Vila Guilherme *(UNEGRO)*
3. Vila Jacuí *(Associação de Mulheres Sem-Terra - Ermelino Matarazzo)*
4. Lajeado
5. Cidade Tiradentes
6. Sacomã *(Heliópolis/UNAS)*
7. Raposo Tavares
8. Campo Limpo *(Jardim Rosana)*
9. Capão Redondo *(Jardim Copacabana)*
10. Cidade Dutra

Questionário

Anexo 2

A Prefeitura de São Paulo, por meio do Governo Eletrônico, e a Rits, uma organização não-governamental que trabalha em parceria com a Prefeitura no projeto dos Telecentros, convidam você para participar de uma pesquisa. Queremos saber o que o telecentro representa para você, como você utiliza esse espaço e o que mais poderia ser feito nele. Assim, poderemos promover atividades que respondam às suas expectativas. Vale lembrar que você não precisa colocar seu nome na pesquisa e, em caso de dúvida, fi que à vontade para pedir auxílio ao (à) monitor(a). Você tem toda liberdade para responder o formulário. E quando você acabar basta inserir a pesquisa na urna.

Participe da pesquisa! Aproveite esse espaço para opinar sobre o telecentro e sugerir atividades importantes ou necessárias para você e para sua comunidade.

Muito obrigado por sua colaboração. Sua opinião é importante para nós!

Seu perfil

Idade: *.....anos*

Você é
( ) Mulher ( ) Homem

Escolaridade
( ) Ensino Fundamental série
( ) Ensino Médio série
( ) Ensino Superior (completo ou incompleto)
( ) Participo de projeto de educação popular/comunitária
( ) Nenhuma das respostas anteriores

Ocupação
(Exemplo: Sou estudante, sou bancária/o, sou caixa, estou desempregada/o) .....

O telecentro é importante para você?
( ) Sim, muito ( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei

Quantas vezes você vai ao telecentro?
( ) Uma vez por semana ( ) De 3 a 5 vezes por semana
( ) Uma vez por mês ou menos ( ) Todos os dias

Em que parte do dia você costuma ir ao telecentro?
( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite

Você tem e-mail?
( ) Sim ( ) Não tenho, mas quero ter
( ) Não sei o que é e-mail ( ) Não tenho interesse de ter e-mail

Quais são as principais atividades que você faz no telecentro? Marque quantas opções você quiser.
( ) Envio e recebo mensagens
( ) Participo de chats e jogos
( ) Participo das ofi cinas oferecidas pelo Telecentro
( ) Pesquiso na Internet
( ) Leio jornais e revistas
( ) Procuro emprego
( ) Faço trabalhos e escrevo textos
( ) Outros. Quais? .....

Sobre o telecentro

Quais são os tipos de páginas na Internet que você costuma visitar? Marque quantas opções você quiser.
( ) Serviços (e-mail gratuito, bancos, páginas de busca, etc.)
( ) Esportes
( ) Emprego
( ) Chat
( ) Informações e serviços do governo (Imposto de renda, saldo do INSS, etc.)
( ) Educação
( ) Diversão
( ) Compras
( ) Pesquisas
( ) Notícias
( ) Outros. Quais? .....

Quais serviços você gostaria de encontrar no telecentro além dos que você já encontra? .....

De que atividades você gostaria de participar no telecentro? Marque quantas opções você quiser
( ) Cursos ( ) Palestras ( ) Eventos ( ) Outros. Quais?

Que assuntos você gostaria de ver abordados nestas atividades? (escolha até 3 assuntos) .....

Você ou sua comunidade tem histórias e/ou notícias para contar?
( ) Sim ( ) Não

Você gostaria de escrever e publicar essas histórias e notícias na Internet?
( ) Sim ( ) Não

Há algum meio de comunicação sendo produzido em sua comunidade (rádio, TV, jornal, etc)?
( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei

Você participa (ou gostaria de participar) deste meio de comunicação?
( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei

Que assuntos ou fatos da sua comunidade você gostaria de ver publicados na internet?

O que mudou na sua vida com o telecentro? .....

E o que mudou na comunidade? .....

Complete a frase: Para mim, o telecentro é um espaço onde eu posso.....

Anexo 3

Exemplos de depoimentos e comentários extraídos das questões abertas do questionário

Questão 11 *Quais serviços você gostaria de encontrar no telecentro além dos que você já encontra?*

Cursos
"Curso pra eu aprender."
"Curso de inglês."
"Queria que tivesse oficina em outras áreas além da informática."

Lazer
"Gincana."
"Esportes de vários tipos."

Orientação para emprego
"Gostaria de encontrar serviços como banco de dados sobre vagas de empregos e datas de inscrições de cursinho, faculdades ou cursos gratuitos."
"De fazer serviços como: cursos, fazer currículos e declarações."

Satisfação
"Acho que mais nada, está bom assim."
"Nenhum, o que eu faço aqui já é muito bom."

Cursos de informática com mais qualidade (tempo / conteúdo)
"Cursos com mais tempo de duração."
"Curso de informática mais atualizado."
"Maior quantidade de vagas para a informática e mais tempo de cursos."

Cursos profissionalizantes
"Alguns cursos como telemarketing e administração de empresas."
"Curso de secretariado."
"Cursos de qualificação profissional."

Melhor infra-estrutura (equipamentos, conectividade entre outros)
"Mais computadores."
"No momento só o que falta é poder imprimir, porque o que nós aprendemos aqui ou pesquisamos só ficam na memória e o bom seria ter documentado tudo. Eu já faço o curso, está me ajudando muito, mas são poucos dias e eu gostaria de me aprofundar mais."
"Internet rápida, mais computadores para pessoas que fazem curso e uso livre e mais tempo de curso."

Encaminhamento para emprego
"Um projeto para o primeiro emprego."
"Um serviço de empregos para menores de 18 anos."

Uso livre do computador
"Eu gostaria que no telecentro tivesse mais computadores, e que o horário livre deveria ter mais horas."
"Um pouco mais de tempo para podermos pesquisar melhor, pois as vezes 30 minutos não são suficientes."

Biblioteca
"Biblioteca livre para usar os livros por um determinado tempo."
"Uma biblioteca diversificada."
"Uma biblioteca melhor e melhor atendimentos. Trinta horas de curso."

Eventos educacionais
"Mais cursos e eventos educacionais."

Serviços sociais
"Alguém que esteja disponível para agilizar pessoas sem experiência como eu. Preenchimento de currículos ou ingresso nos órgãos públicos como serviço social."
"Serviços de solidariedade, empregos, oportunidades, vestibular e cursos profissionalizantes."
"Um trabalho referente ao bairro, um informativo falando sobre as necessidades do bairro incluindo assistência social."

Informação e comunicação
"Palestras."
"Biblioteca, serviços de apoio ao cidadão que busca informações e que não possua computador e Internet."

Lanche
"Café, lanche."
"Eu gostaria de encontrar um lanchinho, um cafezinho."
"Merenda"
"Comida grátis"

Melhoria do atendimento
"Mais educação dos monitores, respeito principalmente a todas as idades."
"Gostaria de encontrar mais serviços e um

atendimento melhor das pessoas."
"Mais rapidez no atendimento."

Questão 13 *Que assuntos você gostaria de ver abordados nestas atividades?*

Esporte
"Futebol, luta e Internet."
"Jogos, esportes."

Lazer
"Festas e eventos."
"Literatura, RPG e quadrinhos."
"Muitas brincadeiras."

Cursos profissionalizantes
"Bordado e doces decorativos."
"Cursos para primeiro emprego"
"Cursos de telemarketing, recepcionista e auxiliar de escritório."

Mercado de trabalho
"Concursos públicos."
"Deveria ter palestras sobre profissões para poder ajudar você a escolher uma futuramente."
"Como ingressar no mercado de trabalho, como se profissionalizar, como adquirir experiência."

Comunicação
"Rádio, tv e notícias."
"Chat, e-mail e esportes."

Drogas
"Drogas, educação e tecnologia."
"Hip-hop e drogas."
"Drogas, esportes e gravidez na adolescência."

Saúde
"Tudo sobre doenças."
"Saúde; emprego e artesanato."
"Palestras sobre doença, cidadania e cultura."

Cultura / música
"Teatro e diversão e coisa interessantes."
"Capoeira, dj e dança."
"Coisas relativas à música."

Gravidez
"Sexo, drogas e gravidez na adolescência."
"Cursos; palestras: drogas, DSTs, gravidez; eventos: excursões a lugares pouco visitados."
"Drogas, gravidez e doenças."

Inclusão digital / informática
"A importância da informática nos dias de hoje, montagem e manutenção de micro e as vantagens do e-mail."
"Web desing, programação, cursos voltados para a Internet (a nova mídia, a mais livre forma de expressão); montagens de sites; tudo relativo à Internet."
"A tecnologia dos seres humanos hoje, o que isso pode acarretar e como usar a tecnologia a nosso favor."

Educação
"Educação, informações e diversão."
"Como fazer a lição de casa e trabalho."
"Educação, cultura e divertimento."

Cooperativismo
"Reciclagem, cooperativa e projetos sociais."
"Formação da comunidade, incentivo às cooperativas, educação do filho, desmistificação de que jamais vou conseguir, é muito difícil ser incluído (se incluir) digitalmente."

Integração comunitária
"Integração entre a comunidade e o telecentro; inclusão digital e acesso da comunidade; software livre."
"União da comunidade, conquistas da comunidade e objetivos da comunidade."
"Gostaria de ver as pessoas que utilizam o telecentro fazendo alguma coisa para beneficiar o bairro."

Cidadania
"Cidadania, educação e leitura."
"Guerras e consciência negra."
"Educação, saúde e cidadania em geral."

Projetos sociais
"Reciclagem, cooperativa e projetos sociais."
"Projetos educacionais para os bairros pobres. Projetos habitacionais e na área de saúde. Também nas áreas de transporte e projetos de governo de apoio e respeito ao idoso."
"Cursos de vestibular, oportunidades de emprego e programas sociais."

Segurança / violência
"Sobre a criminalidade em nossa comunidade, além de doenças incuráveis como a Aids."
"Drogas, violência e educação."
"Drogas, criminalidade e fome."

Família
"Lazer para família, estrutura familiar, religião e esportes."
"Educação, conceitos familiares e orientações aos pais."
"Família, primeiro emprego e educação."

Sexo

"Sexo, drogas e vandalismo."
"Educação sexual."
"Drogas, violência, sexualidade e consciência negra."

Gênero

"A mulher no mundo da informática."
"Racismo, combate a violência e discriminação a mulheres e educação."

Educação ambiental

"Cursos profissionalizantes, palestras sobre a vida humana e eventos ecológicos."
"Educação ambiental, tudo sobre a Internet e tudo sobre computador."
"Saúde, reciclagem e economia doméstica."

Jovens

"Assuntos voltados para os jovens, que os motivem a alguma coisa."
"Drogas, sexualidade e sobre jovens."
"Palestras sobre drogas, sexualidade. Que os jovens tenham acesso a liberdade de se expor, dar opiniões e fazer perguntas."

Idosos

"Eu gostaria que tivesse mais curso que além do computador, poderia dar aula para as pessoas de mais de idade, etc."
"Palestras para jovens e idosos e cinema."
"Projetos educacionais para os bairros pobres. Projetos habitacionais e na área de saúde. Também nas áreas de transporte e projetos de governo de apoio e respeito ao idoso."

Preconceito

"Palestras: drogas, desigualdade social, preconceito, saúde e cultura."
"Sobre as drogas, o preconceito racial e a poluição de São Paulo."
"Preconceito, educação e políticas públicas."

Questão 18 Que assuntos ou fatos da sua comunidade você gostaria de ver publicado na Internet?

Atividades infantis

"A minha comunidade têm muitas crianças, então eu gostaria que vocês viessem visitar a nossa comunidade e que trouxessem voluntários e programasse alguma atividade para eles e para nós também."
"Alguma coisa que tenha a ver com criança."
"Participo da associação do bairro e nela temos a história do bairro e das atividades que as crianças participam."

Auxílio governamental

"Reivindicações da comunidade ao governo, fatos, educação, saúde, lazer e cultura."
"Sobre o governo."
"Que a prefeitura ajudasse as pessoas carentes."

Cidadania

"A luta, as conquistas, as vitórias, etc."
"As conquistas e as ilusões desse povo sofrido e enganado."
"Muito sobre a luta para conseguirmos ter espaço onde tem telecentro."

Cultura, comunicação

"Projetos da comunidade que estivessem dando certo, feiras culturais, trabalhos que foram feitos no telecentro ou da comunidade que seriam interessantes."
"A atuação dos meios de comunicação escritos no bairro, atividades ocorridas nos telecentros, envolvimento da população na política do bairro, cultura e esportes."
"Assuntos sobre eventos, programas culturais."

Cursos

"Os cursos, os espaços que a comunidade tem para usar, os computadores."
"Gostaria de vê as oportunidades de empregos, eventos nos bairros próximos, cursos, shows e palestras."
"Sobre cursos, eventos e empregos."

Desemprego

"O desemprego."
"Assuntos sobre a escola, moradia e desemprego."
"Habitação, saneamento básico e desemprego."

Discriminação

"Desigualdades social e racial, e inclusão digital e educacional."
"Que sofremos porque é um bairro pobre e discriminado e era para o telecentro ser mais chique."
"Violência, injustiça social, educação, lazer, preconceito, cultura e lazer."

Drogas

"Fim das drogas."
"A violência e as drogas."
"Banda, porque muitos têm suas bandas e isso acaba tirando essa gente das drogas."

Educação
"Educação, meio ambiente e cidadania."
"A educação na periferia."
"Sobre o rendimento dos alunos na escola."

Educação especial
"Há algumas crianças com deficiência auditiva, outras com problemas mentais e que não se têm ajuda para as mães ajudá-los. Gostaria que tivesse professores habilitados para atendê-los nas escolas aqui no bairro."

Empreendedorismo
"Comércio."
"Esportes, saúde, emprego e negócios. Para que nossa comunidade esteja sempre por dentro dos fatos que nossa sociedade sempre estás fazendo."

Emprego
"Trabalhar porque é muito importante."
"Emprego."
"Debate sobre empregos para os jovens da periferia."

Esporte
"Eu gostaria de vê o futebol da favela."
"Saúde, esporte, trabalho, lazer e justiça."
"Como aqui no nosso bairro Jardim Rosana e toda a nossa região não temos uma quadra de futebol poliesportiva, mais muitas pessoas não sabem que no Jardim Rosana existe uma."

Exclusão
"A violência; a exclusão da comunidade, tanto social como digital."
"Inclusão digital e educacional e fatores relacionados à desigualdade social."
"A violência, a miséria e exclusão..." Tudo que envolve minha comunidade."

Fiscalização
"Fiscalização em mercados, padarias e açougues, etc"

Fome
"A fome no Brasil."
"As crianças que não têm o que comer."
"Que tem muita gente precisando de alimento e abrigo."

História da comunidade
"A quanto tempo existe Heliópolis e porque esse nome."
"A história de Heliópolis até os dias de hoje."
"Histórias de pessoas e acontecimentos do bairro a nível histórico."

Impunidade
"Fatos de impunidade."
"Assuntos das impunidades que acontecem no bairro onde moro"

Infância
"As crianças que não têm o que comer."
"Infância missionária."

Informações
"Acontecimentos importantes."
"Todos os assuntos e todos os fatos possíveis."
"Eu gostaria de ver notícias boas."

Informação sobre adolescência
"Assuntos que possam interessar aos jovens."
"O que acontece no mundo dos adolescentes."
"Protagonismo juvenil, histórias não contadas."

Informações da comunidade
"As coisas boas que há por aqui, as novidades."
"Assunto relacionado ao dia-a-dia da nossa comunidade."
"Tudo o que está sendo feito para melhorar a comunidade."

Informática
"Os desempenhos dos alunos ao ter aula de informática, saindo do curso com o certificado e desempenho dos analfabetos."
"Sobre a carência nos estudos, a falta de interesse nas pessoas no auxílio das outras, na conduta de polícias, o telecentro sobre a importância que ele faz com as pessoas de pouca integração na Internet ou meio da tecnologia."
"Os cursos, os espaços que a comunidade tem para usar, os computadores."

Infra-estrutura
"A urbanização."
"As áreas de lazer, como por exemplo: escola e parques."
"A precariedade do bairro."

Internet
"Que a Internet é muito boa."
"Eu gostaria de jogos, entrar na Internet e trabalhos de moradia e eventos."

Juventude
"Eu gostaria de ver publicado a diminuição de jovens das drogas e a integração desses na escola e um lugar cultural como a Unegro."

Lazer e cultura
"Lazer, saídas para lazer dos jovens, cursos de

como expor a favela do jeito da Rocinha que têm turismo dentro da comunidade."
"Cinema e teatro."
"Bandas musicais da comunidade."

Meio ambiente

"Melhorar o meio ambiente e ajudar as pessoas a sair das ruas"
"Educação, meio ambiente e cidadania"
"Assuntos como: educação, saúde, alternativas de como conseguir realizar o curso superior, meios de comunicação com o meio ambiente, combate a violência."

Moradia

"A moradia em nossa região, as melhorias da comunidade e sobre as Ong´s existentes na região."
"Sobre a posse na área que moramos."
"Sobre moradia, o direito de cada cidadão."

Mudanças da comunidade

"A evolução da comunidade."
"O desenvolvimento em conjunto de nossa sociedade com organizações governamentais de grupos e associações para o crescimento em nossa região, comunidade."
"A melhora da cidade Tiradentes."

Participação comunitária

"A comunidade ajudando o povo."
"A comunidade precisa ter ação."
"Sobre o começo do mutirão, sobre o espaço do E.G.J e como vivem os garotos da comunidade."

Paz

"Caminhada pela paz."
"Da paz."
"Que as guerras no mundo acabassem."

Pessoas desaparecidas

"Assuntos como o desaparecimento de crianças na Cidade Tiradentes."
"Enchentes, acidentes, pessoas desaparecidas e tráfico."

Pobreza

"A pobreza."
"A pobreza da comunidade."
"A violência, a miséria e exclusão..." Tudo que envolve minha comunidade ."

Projetos comunitários

"Os projetos já em funcionamento."
"Coisas boas, como o telecentro, projetos sociais que ajudam a todos."
"História, divulgação de cursos gratuitos e atividade de ong´s."

Recursos da comunidade

"Notícias à respeito dos projetos e do desenvolvimento do bairro."
"Sobre os serviços das associações e ong's existentes no bairro."
"Ajuda comunitária"

Relações da comunidade

"A educação do bairro, como vivem as pessoas, lazer como meio alternativo para os jovens e a cultura do bairro e das pessoas que vivem aqui."
"Convivência dos moradores e atividades e eventos organizados pela própria. Violência e violência policial."
"Experiência encorajadoras que algumas pessoas tiveram, o que acontece dentro dos prédios, como se estrutura uma sociedade, principalmente em SP. Porque se dentro do prédio está ruim, imagine na sociedade."

Religião

"Evangelho de Jesus para jovens e eventos da igreja."
"Projetos sociais e evangelismo."
"Os cultos da minha igreja, internacional da graça da semana de terça-feira."

Saúde

"Gostaria que todos soubessem o que é PSF (Programa saúde da família). E a importância da equipe de saúde."
"A maneira como estão sendo conduzidos os serviços de saúde na Cidade Tiradentes e a educação."
"Assuntos sobre saúde, de preferência melhoria nos postos de saúde, sobre o bairro, desenvolvimento, etc."

Saúde especial

"Reunião de apoio à comunidade com filhos deficientes."
"Há algumas crianças com deficiência auditiva, outras com problemas mentais e que não se têm ajuda para as mães ajudá-los. Gostaria que tivesse professores habilitados para atendê-los nas escolas aqui no bairro."

Segurança

"A falta de segurança."
"Mais segurança na nossa comunidade. E um lazer nos finais de semana. Como parques de diversões."
"Segurança pública. Eventos na comunidade. Os trabalhos voluntários que estão acontecendo na nossa comunidade."

Segurança alimentar
"Trabalhos voluntários diversos, como a reciclagem e reaproveitamento do papel, incentivando a população a não descartar o lixo que pode ser reciclado. Cozinha alternativa."

Serviços
"A história do bairro, serviços prestados pela própria sociedade, problemas, benfeitorias e áreas de lazer."
"Cursos e serviços gratuitos; datas de matriculas escolares; serviço de ônibus (itinerários, horas, etc); acontecimentos do bairro e região; marcação de horários em posto de saúde."
"História, serviços e eventos."

Telecentro
"Gostaria de ver meu telecentro progredir com maior qualificação profissional."
"Como nosso bairro era antes de vir o telecentro."
"O melhor acontecimento o Céu Jambeiro - Telecentro."

Trabalho
"Um do qual fosse ajudar as pessoas e oferecesse oportunidade para aqueles que vão começar a trabalhar."
"Todos trabalhando."
"Educação e trabalho."

Vida
"Vida."

Violência
"Violência."
"Sobre o centro de convivência e sobre a violência na comunidade."
"Violência e falta de emprego."

Violência familiar
"Muitas brigas de família."
"Muitas brigas de família e outras."
"Drogas e abuso de menores. Coisas desse tipo para que as pessoas reflitam."

Violência policial
"Sobre a carência nos estudos, a falta de interesse nas pessoas no auxílio das outras, na conduta de polícias, o telecentro sobre a importância que ele faz com as pessoas de pouca integração na Internet ou meio da tecnologia."
"As dificuldade que passamos por conta de ser um bairro de baixa renda, a violência a que somos submetidos por conta do tráfico de drogas, a violência policial e o abuso de poder, a falta de recursos públicos."
"Convivência dos moradores e atividades e eventos organizados pela própria. Violência e violência policial."

Voluntariado
"A ajuda de pessoas que doam o seu tempo a serviço dos outros sem receber, eu acho muito bonito."
"O que é ser um voluntário? Ou o que é caridade, colocaria a importância de ajudar o próximo e divulgaria o grupo de oração. Templo Imaculado Coração de Maria que é uma benção."

Família
"A minha família."
"Os problemas das famílias que passam necessidades."

Gênero
"Desrespeito à mulher, pobreza, desigualdade social e desemprego."
"Mulheres de todas as cores e idades."

Questão 19 O que mudou na sua vida com o telecentro?

Alteração na rotina
"Muitas coisas, eu ficava na rua o dia todo vagabundeando."
"Melhorou muito, antes eu não tinha aonde ir pela manhã, hoje eu posso vir no telecentro, antes eu não tinha onde fazer pesquisas na Internet e hoje eu faço todas as minhas pesquisas no telecentro."
"O telecentro só melhorou a nossa vida, pois quando estou na rua sem fazer nada e pensando em coisas ruins eu vou ao telecentro."

Amizade
"A comunicação e as novas amizades."
"Agora tem muitos e muitos amigos."
"Com o pouco que eu já sabia aprendi mais e as novas amizades. Pude conhecer mais pessoas."

Aprendizagem
"Eu aprendo um pouco a mexer no computador."
"No momento mudou bastante, porque eu aprendi muita coisa sobre o computador."
"Bom, agora não acho o computador um bicho de sete cabeça. Sempre achei que fosse complicado e percebi que não é."

Comunicação
"O que eu mais achei interessante é que agora posso me comunicar com pessoas que me são queridas e que de alguma forma estavam longe,

mas agora próximas via e-mail."
"Agora tenho um meio a mais de comunicação."
"Muitas coisas, pois agora tenho e-mail e sou mais feliz."

Informação
"É muito melhor ter um telecentro perto da gente porque nós podemos ficar atualizados com o mundo e informados de tudo que ocorre no mundo pela Internet e minha vida ficou muito boa com o telecentro."
"Estou mais informada."
"Eu não preciso subir na biblioteca para fazer pesquisas, isso mudou muito porque na Internet é bem mais fácil."

Lazer
"Todos tem um espaço pra se divertir."
"A minha vida ficou mais divertida e interessante."
"Minha hora de lazer ficou mais animada, conheço novas pessoas e etc...."

Muita coisa
"Facilitou muito minha vida."
"Tudo mudou quando eu comecei a vir ao telecentro."
"Tudo. O telecentro é a vida de todos."

Nada
"Ainda não mudou nada, pois o tempo é pouco para que façamos pesquisas."
"Continua normal."
"Não muita coisa, pois comecei a freqüentar agora."

Oportunidade - inclusão digital
"Inclusão na era da informática e Internet."
"Eu tive mais acesso à informática, trabalhos, cursos e Internet."
"Hoje tenho acesso a informática, tenho e-mail o que me tira da exclusão digital."

Oportunidade de trabalho
"Arrumei emprego, pesquisei tudo que queria sobre minha comunidade, fiz vários e-mails e tive mais oportunidades de mostrar meus trabalhos."
"Me possibilita obter informações, ajuda nas pesquisas e trabalhos escolares, na busca por um novo emprego."
"Tudo, pois posso encontrar trabalho pelo o curso que eu fiz."

Socialização
"Conheci mais pessoas, tenho acesso à informática e à Internet, meu bairro ficou mais movimentado e popular."
"O relacionamento com as pessoas que cresce a cada dia, junto à velocidade na informação com esta máquina incrível e está ferramenta chamada Internet."
"A relação com as pessoas."

Valorização pessoal
"Mudou o meu estilo, para a atualização da vida."
"O telecentro só melhorou a nossa vida, pois quando estou na rua sem fazer nada e pensando em coisas ruins eu vou ao telecentro."
"Me fez ver uma realidade muito diferente do que a primeira impressão quando você entra na favela. A humildade da gente e que você e no mais na suas vidas e que dependendo da sua postura e uma referencia para eles."

Questão 20 E o que mudou na comunidade?

Oportunidade - inclusão digital
"A comunidade agora têm acesso a esta nova tecnologia."
"A comunidade pode usar o telecentro para várias coisas que sem o computador não era possível acesso de mais pessoas que não podem pagar um curso, pois mudou o quadro."
"É uma forma de acessibilidade da comunidade na era digital, onde tudo está voltado a Internet, a população que é menos favorecida têm a oportunidade de se integrar nesta era."
"Que agora temos melhores condições, e ficou mais acessível a todos, temos ao menos o direito de saber o que é Internet."

Desenvolvimento comunitário
"Com o acesso fácil, a comunidade ficou mais atenta aos problemas da própria comunidade e do mundo, tendo mais informação sabem reivindicar seus direitos e exercer seus deveres."
"A comunidade ganhou um espaço a mais."
"A comunidade começou a desenvolver seus próprios programas."

Integração comunitária
"Integrou a comunidade."
"Na comunidade a mudança foi vista de um espaço onde temos acesso ao computador e onde também podemos fazer algum curso e conviver com outras pessoas."
"O interesse em participar mais. Maior integração nossa comunidade começou a participar mais dos eventos e acontecimentos do bairro e da região. A comunidade é hoje mais participativa além de conhecer o mundo, as informações, todos estão mais unidos."

Conhecimento / informação

"A comunidade conheceu mais coisas."
"A comunidade ficou mais informada."
"Informação, formação, conhecimento, informática e mais vontade de encarar os problemas."

Integração social

"A comunidade ficou menos isolada."
"O fato de se criar um telecentro muda muita a visão da comunidade, pois as pessoas que a compõem sentem-se menor isoladas do mundo, podendo fazer parte da sociedade com mais integridade."
"Todas as crianças da comunidade se reúnem aqui para aprenderem, e isso é legal, pois os coloca mais próximos da sociedade."

Expectativa de mudança (esperança)

"Agora a nossa comunidade pode ter esperança de ter um rumo melhor."
"Acredito que o ideal de vida, a expectativa de mudança, o acesso ao meio de comunicação, a auto-estima também está inclusa, justamente pela inovação."
"Todos ficaram mais contentes com a novidade, porque só assim entrou mais alguma coisa importante em nossas vidas."

Alteração de rotina (crianças saindo da rua / mudança de comportamento)

"A maioria das crianças e adolescentes procuram o telecentro ao invés das ruas."
"Muitos adolescentes saíram do meio da vadiagem e estão estudando ou se divertindo de forma sadia."
"Todos têm algo mais importante para fazer, o telecentro traz uma ocupação produtiva para todos."

Diminuição da violência / criminalidade / delinqüência

"Não pude perceber grandes mudanças, mas com certeza o aumento de atividades educacionais e culturais diminui o número de crianças e adolescentes nas ruas, o que por sua vez, diminui a criminalidade."
"A taxa de criminalidade baixou."
"10% da violência."

Oportunidade - procurar emprego

"As pessoas já conseguem emprego."
"Ficou mais fácil para quem estuda achar os trabalhos e para quem quer procurar emprego achar as empresas."
"Ajuda aos menos favorecidos a terem contato com a informática, dando oportunidade a todos no setor empregatício."
"Eu acho que todo mundo pode ter a oportunidade de arrumar um emprego."

Lazer

"Criar oportunidade para os moradores, lazer, arte e cultura."
"A forma de lazer."
"Ficou super legal um meio de lazer que nós da comunidade não tínhamos."

Muita coisa / tudo / ficou melhor

"Tudo para melhor."
"Pra mim mudou bastante."
"Tudo agora é mais legal."

Nada

"Não mudou nada."
"Não muita coisa."
"Ainda não estou vendo muito resultado. Ainda são muitas as pessoas desinteressadas."

Comunicação

"As pessoas têm um meio de comunicação mais tranqüilo."
"O telecentro trouxe a comunidade periférica, um meio de comunicação, pelo qual pessoas que não tinham acesso a informação nenhuma passa a ter e ficar por dentro de acontecimentos."
"Mudou o meio de transmissão."

Cidadania

"A cidadania."
"A comunidade conquistou um direito constitucional."

Questão 21 Complete a frase: Para mim, o telecentro é um espaço onde eu posso...

Aprendizado

"Aprender as coisas."
"Aprender a informática."
"Ampliar meus conhecimentos na área da informática."

Informação

"Me manter informado."
"Estar utilizando."
"Usar a Internet para me manter mais informado a respeito de notícias, cultura e entretenimento. Além de fazer pesquisas para trabalhos e currículos. Agora com a mini biblioteca posso ter acesso livre."

Lazer

"Me divertir e relaxar."

"Me divertir."
"Ir e me divertir muito."

Comunicação

"Me comunicar com outras pessoas sem pagar nada, se tivesse que pagar não poderia usar com freqüência."
"Pesquisar, fazer trabalhos, enviar e receber e-mails e principalmente comunicar-me com pessoas diferentes"
"Interagir e me comunicar com o mundo externo."

Inclusão digital

"Estar à vontade, pois posso entrar na Internet e usar 30 minutos ou fazer trabalhos e usar 1 hora, eu adoro está aqui."
"Fazer e receber mensagens de todos os lugares. Agradeço a prefeitura de SP por essa oportunidade."
"Liberar o meu 'eu' digital e fazer parte deste mundo."

Emprego

"Aprender mais no computador e ter um bom emprego. Porque hoje em dia tudo é movido pelo computador. As empresas estão aceitando mais as pessoas que sabem mexer no computador do que tudo."
"Procurar emprego, enviar currículos e me distrair conhecendo pessoas nos chats."
"Arrumar um emprego, porque estou desempregada e preciso muito de trabalho."

Amizade

"Aprender, conhecer novos amigos."
"Acessar, encontrar meus amigos."
"Me informar melhor sobre os acontecimentos do dia a dia, conhecer pessoas novas e mostrar um pouco de mim."

Expectativa / ampliando

"Adquirir conhecimento na área de informática para futuras necessidades e ajudar a comunidade."
"Ter uma vida diferente."
"Aprender muitas coisas e ser alguém na vida."

Integração

"Me atualizar, me informar sobre o mundo e as pessoas que aqui vivem."
"Me divertir, aprender e conhecer pessoas e lugares novos e diferentes e onde eu participo sobre o que rola na comunidade."
"Conhecer e encontrar pessoas. É um espaço também que vem como umas alternativas para a comunidade se envolver mais entre si. Também o telecentro poderia ser mais abrangente e ter uma melhor estrutura."

Serviços

"Viajar pelo mundo sem sair do lugar. Comprar, cadastrar, me informar e muito mais."
"Fazer trabalhos escolares, recadastramento do CPF, receber e enviar e-mail, fazer pedidos de ajuda através do e-mail para alguns programas em júri. É muito bom ter isso como ajuda aqui no bairro."
"Acessar meus e-mails, pesquisar, gerenciar minha conta corrente, enviar currículos, além de ser um bom lazer."

Cidadania

"Crescer como pessoa e como cidadão."
"Me completar como cidadão."
"Ter oportunidade de melhorar a minha vida através do conhecimento e me sentir um cidadão capacitado para vencer desafios do mundo que é tão exigente hoje em dia."

Ensinar / colaborar / ajudar

"Aprender, ensinar e me divertir."
"Me informar, aprender e passar ao próximo."
"Aprender e ensinar o pouco que sei, onde posso mostrar solidariedade com o próximo e ver o que e como a população vive."

Valorização pessoal

"Ser um pouquinho livre."
"Aprender a ser gente."
"Completar meu tempo perdido."

Nada

"Nada."

Ser feliz / felicidade

"Aprender a ser muito mais feliz. O telecentro agora faz parte da minha vida."
"Fazer trabalhos, pesquisas e tornar a minha vida mais feliz."
"Passar o dia e me sinto feliz."

Anexo 4

Divisão de faixas etárias segundo o Ministério do Trabalho e Emprego

De 01 a 09 anos

De 10 a 14 anos

De 15 a 17 anos

Divisão de faixas etárias segundo o Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística

18 e 19 anos

De 20 a 24 anos

De 25 a 29 anos

De 30 a 39 anos

De 40 a 49 anos

De 50 a 64 anos

65 anos ou mais

Não informado

Rede de Informações para o Terceiro Setor