

Avaliação de programas de inclusão digital: os cursos de formação de monitores do Acessa São Paulo e o Centro Rural de Inclusão Digital

Evaluation of digital inclusion programs: training courses for monitors at Acessa Sao Paulo and Rural Center for Digital Inclusion

Evaluación de programas de inclusión digital: los cursos de formación de monitores del Acessa São Paulo y Centro Rural de Inclusión Digital

L'évaluation des programmes d'inclusion numérique: les cours de formation des moniteurs d'Acessa São Paulo et du Centre Rural pour l'Inclusion Numérique

*Cátia Regina Muniz**

Resumo: O propósito é discutir, sob uma perspectiva etnográfica de avaliação, a formação de monitores de dois programas de inclusão digital, em dois estados brasileiros: São Paulo e Ceará. Serão apresentados, descritos e analisados cursos de capacitação dos monitores do Programa Acessa SP e do Centro Rural de Inclusão Digital (CRID). As informações sobre o CRID foram coletadas em estudo realizado pelo Laboratório de Pesquisa Multimeios da Faculdade de Educação – FACED, da Universidade Federal do Ceará (UFC). Foi possível perceber, com a análise dos dados, que a metodologia elaborada pelos idealizadores do CRID privilegiou a inserção da comunidade no laboratório, articulando tecnologia e necessidades locais. Isto evidenciou que as ferramentas tecnológicas podem ser excelentes aliadas ao fomento do desenvolvimento coletivo; diferentemente dos postos do Acessa SP que não priorizam o investimento no treinamento dos monitores, dada a diversidade dos locais onde foram implantados, tornando difícil a elaboração de projetos que atendam às demandas das comunidades.

Palavras-chave: formação, inclusão digital, etnografia, avaliação, políticas públicas.

Abstract: The purpose is to discuss, in an ethnographic evaluation perspective, the training of two monitors taking part in digital inclusion programs in two Brazilian states: Sao Paulo and Ceará. The training courses for monitors at Acessa SP Program and at Rural Center for Digital Inclusion (CRID) will be presented, described and analyzed. Pieces of information about CRID were collected in a study conducted by the Research Laboratory of Multimedia from Education Faculty (FACED) at Federal University of Ceará (UFC). The results using data analysis have proved that the methodology developed by the creators of CRID focused on the inclusion of the community in the laboratory, thus associating technology and local needs. This showed that technological tools can be important elements to the promotion of collective development; this was not the case at Acessa SP, where investment in the training of monitors was not a priority, which is explained by the diversity of sites where they were implanted. As a result, it was difficult to prepare projects to meet the demands of communities.

Keywords: education, digital inclusion, ethnography, evaluation, public policy.

* Mestre em Antropologia Social e Doutora em Ciências Sociais pela Unicamp. E-mail: catiamu@hotmail.com

Introdução Os monitores dos programas de inclusão digital são aqueles considerados pelos estudiosos destas iniciativas como os atores primordiais para o exercício de tais propostas. Por isso, esses agentes devem estar preparados para desempenhar as funções a eles delegadas pelos programas, por meio de cursos de formação.

Neste sentido, Mori (2011) defende que os telecentros devem promover atividades de formação para que os usuários possam desenvolver habilidades de uso das tecnologias disponíveis nestes locais. Segundo esta autora: "A estratégia pode envolver mecanismos de educação à distância, porém, dificilmente prescinde de um agente de inclusão digital presencial, disposto e qualificado a atuar com os frequentadores para que efetivamente se apropriem das TICs". (Mori, 2011, p. 135).

Do mesmo modo, um estudo realizado nos telecentros comunitários nos Estados Unidos, denominados Centros Comunitários de Tecnologia, mostrou a importância do treinamento das pessoas para que estas adquirissem habilidades, atitudes e capacidade de trabalhar com públicos diferentes para o sucesso de tais telecentros (Cisler et al., 1999). No manual desenvolvido pela Rede dos Centros Comunitários de Tecnologia (CTCNet), com o apoio da National Science Foundation e do Departamento Americano de Housing & Urban Development, consta que:

Nenhum outro fator sozinho é tão importante para o sucesso de um centro comunitário de tecnologia quanto a qualidade do seu pessoal e dos voluntários. Pessoal qualificado, amigável, solícito e confiável é essencial para fazer dos Centros Comunitários de Tecnologias um lugar para onde as pessoas querem ir, ficar e retornar. (Community Technology Center' Network, 2003).

Por este motivo, a intenção deste artigo é apresentar a descrição e análise realizada acerca dos cursos de capacitação dos monitores do Programa ACESSA SP e do Centro Rural de Inclusão Digital (CRID), a partir dos dados da pesquisa de pós-doutorado¹ e também por meio de informações coletadas durante um estudo realizado junto ao Laboratório de Pesquisa Multimeios da Faculdade de Educação – FACED, da Universidade Federal do Ceará – UFC, financiada pela CAPES, "Educação do campo, desenvolvimento e inclusão digital. Mediações culturais no universo semiárido cearense". Esta pesquisa teve por objetivo formular indicadores socioculturais que permitissem observar e avaliar em que medida o uso das tecnologias digitais na educação estavam contribuindo para a inclusão sociodigital, bem como para a promoção do desenvolvimento local. E ainda refletir sobre quais os impactos que os CRIDs, ambientes virtuais de aprendizagem instalados em lugares de acesso público, mantidos sob a responsabilidade de assentamentos rurais e mediados pela escola, promoviam nas várias dimensões da vida social das comunidades no interior do Ceará, em particular, no assentamento Santana, localizado no município de Monsenhor Tabosa.

Baseada na experiência como pesquisadora, procurou-se, no pós-doutorado, analisar, sob a perspectiva da avaliação de políticas públicas, a proposta de inclusão digital do Programa ACESSA SP do Governo do Estado de São Paulo, coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com gestão da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Diretoria de Serviços ao Cidadão (Prodesp), especificamente nos assentamentos rurais Haroldina, em Mirante do Paranapanema e Gleba XV, em Rosana, ambos no Estado de São Paulo, cujo intuito era desenvolver um estudo comparativo

entre ambas as iniciativas de inclusão digital. A comparação tornou-se possível, visto que, além dos programas terem seus postos em assentamentos rurais, os dois projetos têm por finalidade proporcionar às pessoas, que não têm computador e internet em suas residências, acesso gratuito às tecnologias de informação e comunicação. No caso dos assentamentos rurais, esse acesso se torna fundamental, devido às longas distâncias entre estes locais e as cidades mais próximas.

A escolha em trabalhar com os pressupostos da avaliação foi motivada por Carvalho (1998, p. 92), ao considerar que a avaliação de programas sociais permite aferir resultados e impactos na alteração ou não das condições de vida dos beneficiários, ou mesmo ao repensar as opções políticas e programáticas, devido ao incentivo dado pelo argumento de Silva e Silva (2001, p. 72), informando que "a avaliação de políticas públicas e programas sociais se utiliza dos métodos e técnicas próprios da pesquisa social". Sendo assim, preferiu-se o método etnográfico, baseada na experiência obtida como docente no Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas (MAPP), da Universidade Federal do Ceará, no qual os coordenadores têm defendido esta metodologia como ideal para a coleta e análise dos dados, articulando os procedimentos de pesquisas quantitativas, (estatística) e qualitativas (etnografia) (Gussi, Rodrigues, e Gonçalves, 2006; Gonçalves, 2008b).

Neste sentido, segundo Gussi e Rodrigues (2010, p. 27), a perspectiva etnográfica possibilita o conhecimento das representações, da visão de mundo, do ponto de vista dos beneficiários e ainda dos agentes envolvidos em programas sociais, "do contexto institucional de formulação de tais programas e de sua execução". Aliado a estes argumentos, Warschauer (2006, p. 287) endossa a utilização desta metodologia

para entender também a tecnologia, "já que podem revelar as maneiras pelas quais a estrutura social, a inovação tecnologia e o desenvolvimento humano estão entrelaçados".

Fundamentada nestes autores, propus a realização, nos termos de Geertz (1989), de uma descrição densa² em que se consideram os diferentes significados que os atores acionam publicamente por meio de uma interpretação da estrutura desses significados, que torna compreensível a ação social nos seus diversos contextos. Desse modo, aliaram-se as perspectivas da avaliação e da etnografia para tentar decifrar os significados atribuídos por distintos atores ao programa de inclusão digital, denominado ACESSA SP, nos assentamentos pesquisados e perceber se a implantação dos postos provocou algum tipo de mudança naqueles locais e/ou na vida dos usuários do Programa.

Neste artigo, especificamente, tratar-se-á da formação dos monitores/gestores³ das referidas iniciativas de inclusão digital, algo considerado fundamental, já que são eles os responsáveis pelo funcionamento destas.

No processo de desenvolvimento da pesquisa de pós-doutorado, fui convidada pelos gestores do Programa ACESSA SP a participar de dois cursos de formação de monitores: Módulo I, dedicado aos novos monitores que iriam começar a trabalhar em postos recém-inaugurados; Módulo II, curso Rede de Projetos, direcionado àqueles que já tinham feito o primeiro módulo. Ambos os módulos tiveram duração de dois dias. Embora o Módulo I devesse ser oferecido aos monitores recém-contratados, existiam alguns que já estavam trabalhando havia seis meses no Programa e ainda não tinham realizado a formação básica para o cumprimento de suas funções. O grupo inscrito neste módulo era, em sua grande maioria, composto de jovens entre 20 e 30

anos, aproximadamente, em um total de 27 monitores, sendo 60% mulheres e 40% homens; 90% provenientes do interior do Estado e 10% da capital. Tais cursos foram ministrados no final do mês de junho de 2011.

A instituição responsável pela elaboração e aplicação dos cursos é o Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação (NAP) Escola do Futuro⁴, da USP. O então coordenador dos cursos de capacitação de monitores do Programa, Pedro⁵ – que assumiu o cargo em março de 2012 e logo depois foi transferido para a coordenação de contratos entre esta instituição e o Programa ACESSA SP –, descreveu, em entrevista, que a capacitação existe desde 2002 e a ideia de cursos modulares surgiu a partir de um consenso entre os gestores, por causa do grande conteúdo a ser ministrado.

Pedro relata também que, no início do Programa, os gestores trabalhavam nas dependências da Escola do Futuro/USP, e, apenas em 2005, ao mudar a administração, decidiu-se que estes ficariam alocados, à época, na Imprensa Oficial do Estado, e hoje na Prodesp. Desse modo, perdeu-se o trabalho conjunto e com ele o entendimento das atividades dos pesquisadores do NAP Escola do Futuro. Por isso, concordaram em dividir a capacitação em módulos, como destacado em seu relato:

O Módulo I, que antes a gente chamava de Introdução à Inclusão Digital, ele tinha um caráter, quando ele começou... Era uma coisa menos de gestão, ele era mais voltado para o monitor entender o papel dele como monitor, como agente de inclusão digital, então você não era um funcionário, seu trabalho é um trabalho diferente, não é um trabalho comum, tal,

tal, tal... Enfim, um trabalho diferenciado. Isso quando começou o Módulo I e o Módulo II, eles tinham esse caráter, esse papel... Pra ter essa consciência, que trabalham em rede... Tinham dinâmicas que fortaleciam isso... A capacitação era muito trabalho em grupo... Mesmo sendo só em São Paulo, na época, o interior tinham três, quatro postos, são poucos os postos com mais de dez anos, a maioria é de 2008 pra cá.

Este entrevistado comenta ainda que, quando havia um número menor de postos do ACESSA SP, o trabalho na capacitação era mais fácil, pois, ao mesmo tempo em que existia uma grande quantidade de conteúdo a ser ensinado, havia um tempo maior, já que se realizavam seis módulos com diversos temas.

Para ele, os gestores, ao se afastarem da NAP Escola do Futuro/USP, perderam a noção da complexidade que é a capacitação, tornando-se difícil convencê-los a mudar o modelo atual, com apenas dois módulos: um básico, acerca das funções dos monitores; e outro, sobre a elaboração de projetos. Desse modo, o conteúdo é único para todos os monitores, independentemente de seus postos estarem localizados na capital, no interior, em regiões centrais ou periféricas, ou seja, não há conexão entre o conteúdo ministrado nos cursos de capacitação com a realidade social ou cultural da comunidade no qual o posto foi instalado. Na concepção de Warschauer (2006, p. 270), a relação entre conteúdo dos cursos e o contexto local é decisiva “nas iniciativas de fornecer acesso significativo à tecnologia de informação e comunicação (TIC), seja em países desenvolvidos ou em desenvolvimento”.

A seguir, far-se-á a descrição dos cursos de que participei e, logo após, apresentarei a formação dos gestores do CRID.

A descrição do curso básico Módulo I

Atualmente, como citado, há dois módulos de formação de monitores do Programa com dezesseis horas/aula cada um, ministrados em um dos prédios do Parque da Juventude, antigo complexo penitenciário Carandiru, na capital.

O conteúdo deste módulo teve como foco principal apresentar o Programa: os valores, a missão e a visão do Acessa SP; os números do Programa; quem são seus gestores; qual era o papel destes. As respostas foram encontradas no próprio site do Acessa SP, socializadas com todos os demais e comentadas pelos "capacitadores"⁶, por meio de pesquisas realizadas pelos monitores nos computadores e na internet. Os cursos foram ministrados a partir de aulas expositivas, com a utilização de vídeos, programa PowerPoint e os computadores conectados à internet. Buscava-se assim disponibilizar aos monitores os dados do programa e de seus postos de trabalho. Os "capacitadores" não forneceram nenhum material didático impresso e observei que nenhum monitor realizou qualquer tipo de anotação acerca do conteúdo.

Ao questionar este fato a um dos "capacitadores", este reconheceu que a falta de anotações por parte dos monitores acaba por gerar uma prática diferente da teoria, porque muitos esquecem o que foi apresentado durante os cursos.

Além disso, os monitores não fizeram muitos questionamentos, somente forneciam alguns exemplos quando percebiam que já haviam presenciado alguma das situações citadas pelos expositores. Por exemplo, no momento da explicação sobre os valores do Programa, um dos monitores ressaltou que

eles devem trabalhar com comprometimento, ou seja, "devem vestir a camisa" do Programa, acrescentando que não devem se acomodar diante dos problemas que aparecerem. As dificuldades técnicas devem ser sanadas com o auxílio da equipe da Prodesp, sem que haja o fechamento do Posto, como acontecem em alguns casos mencionados por eles no curso. No entanto, em nenhum momento se comentou sobre o significado de inclusão digital elaborada pelo Programa, conceito fundamental para o entendimento deste.

Os "capacitadores" sublinharam o papel dos monitores, que é mostrar às pessoas que há serviços a serem acessados na internet, os quais podem facilitar a vida deles, tais como segunda via de contas de luz, telefone, inscrição para a confecção do Cadastro de Pessoa Física (CPF), cadastro da Nota Fiscal Paulista, entre outros. Dessa forma, não precisam ir até o órgão responsável para conseguir esses documentos. Estes "capacitadores" afirmaram também que é trabalho dos monitores fazer com que os postos do Acessa SP deixem de serem vistos como uma lan house gratuita, apenas para comunicação e diversão, compreensão esta compartilhada por alguns usuários entrevistados na pesquisa de pós-doutorado.

Assim que os grupos de monitores apresentaram os dados sobre o Programa, um dos coordenadores do Acessa SP mostrou que, em onze anos de existência, foram realizados 55 milhões de atendimentos, em um total de 2.205.992 de pessoas cadastradas, em 627 postos do Acessa SP em funcionamento (há outros 53 postos em implantação). Estes números são muito relativos, já que contabilizam aqueles que se dirigem até o posto para imprimir um documento exigido, por exemplo, no atendimento do Poupatempo, e nunca mais retornam. A intenção de revelar estes

dados, no meu entendimento, foi enfatizar a importância do programa para o Estado de São Paulo e a responsabilidade dos monitores em manterem, ou mesmo ampliarem, esses números. Desse modo, o foco se restringiu aos números, e não à qualidade, nem ao tipo de atendimento realizado nos postos.

Os dados fornecidos mostraram também que, desde o ano 2000, o Programa foi implementado em 535 municípios, tendo um total de 1.161 monitores.

Um dos gestores do Programa, que ministrava aquele curso, ressaltou que os postos do ACESSA SP são locais de convívio, cidadania, informação, aprendizado e conhecimento. Esse ambiente deve ser construído pelos monitores, ou seja, um ambiente que as pessoas tenham vontade de frequentar, descobrindo coisas interessantes que possam ser utilizadas, ou seja, objetivos muito semelhantes aos mencionados pela Community Technology Center Network (2003), citado acima.

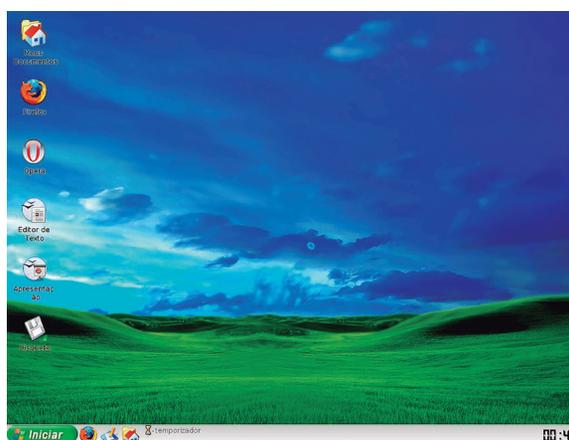
O gestor sublinhou ainda o papel dos gestores como a principal fonte de comunicação entre a coordenação do Programa, os monitores e os parceiros, que, neste caso, são as prefeituras municipais e os órgãos estaduais. A partir do momento em que há a manifestação do interesse dos parceiros em ter um Posto do ACESSA SP, os gestores devem ir até o local reservado para a instalação dos móveis e das máquinas, com o intuito de realizar a vistoria e dar, ou não, continuidade ao processo de implantação do posto. A função dos gestores é também cobrar resultados de todos os Postos e auxiliar os monitores na resolução de problemas técnicos.

Neste curso, houve uma ênfase dos "capacitadores" na opção feita pela Prodesp em utilizar a plataforma LINUX, software livre⁷, e não o Windows nos computadores dos Postos, visto que isso gera grande economia devido ao não pagamento de licenças para empresas privadas.

A Prodesp modificou a versão original do LINUX para torná-lo mais simples de usar e mais parecido com o Windows, isto é, mudaram a interface do sistema para que seus usuários conseguissem manuseá-lo sem dificuldades, visto que é um sistema operacional de código aberto e no qual se podem realizar as modificações necessárias. Com o Windows, isto não seria possível, porque seu sistema é fechado, não permitindo alterações.

Para demonstrar como é fácil e simples trabalhar na plataforma LINUX, o "capacitador" solicitou aos monitores que pesquisassem o que era rede, utilizando internet e o editor de texto do LINUX, como se pode observar na figura abaixo:

Figura 1. Plataforma Linux



Fonte: Autora

O conteúdo ministrado enfatizou que o Programa ACESSA SP não faz restrições em relação à idade do usuário para o acesso, apenas algumas exigências: de zero – embora saibam que crianças sem alfabetização não irão frequentar os postos; porém, querem demonstrar que não há preconceito quanto à idade dos usuários – até onze anos, precisam do acompanhamento dos pais ou responsáveis legais; de onze até dezoito anos, o cadastro deve ser realizado na

presença dos pais ou responsáveis legais, ou pode-se levar o cadastro para que os responsáveis assinem.

Os responsáveis pelo curso afirmaram que a gestão do Posto do ACESSA SP deve ser feita pelos monitores e que para isso há cursos à distância para continuar capacitando-os. Objetiva-se assim que haja uma formação continuada. A justificativa dada por eles, para ministrarem tais cursos por meio da internet, foi a inviabilidade do deslocamento de muitos monitores a São Paulo, devido à distância e em decorrência da falta de financiamento. Os cursos de Educação à Distância para monitores são: acessibilidade; governo eletrônico; pesquisa na internet e navegação segura.

Murray et al. (2001) descreveram que tais cursos à distância podem apresentar dificuldades para aquelas pessoas acostumadas apenas com o aprendizado tradicional de sala de aula. Este fato foi comprovado na demonstração dos números dos monitores que estavam realizando o curso, pois estes já tinham feito um dos módulos à distância do Portal do Programa, que, à época, era de apenas 10% do total. Por este motivo, os “capacitadores” pediram que todos se inscrevessem em um dos cursos e prometessem concluí-lo o mais rápido possível. Inclusive, foi solicitado à coordenadora dos cursos que enviasse uma mensagem eletrônica lembrando isso aos monitores que se inscreveram.

Um dos motivos do desinteresse dos monitores por tais cursos, informados nas entrevistas e mensagens eletrônicas trocadas entre eles, é a falta de comprometimento de alguns deles com o Programa, por causa do contrato realizado com os parceiros, que, na maioria dos casos, é temporário. Nestes casos, não há estímulos para que

os monitores prossigam com a formação fornecida pela NAP Escola do Futuro, pois não sabem quanto tempo permanecerão em suas respectivas funções. Além disso, há aqueles que não têm tempo para a realização dos cursos, devido ao grande número de atendimento aos usuários diariamente. Existe também a questão de disponibilizarem somente quatro cursos à distância, os quais podem não atender às necessidades do cotidiano de trabalho de todos os monitores do Programa.

Há ainda monitores que preferem cursos presenciais, como uma das monitoras do assentamento Haroldina, porque podem esclarecer as dúvidas pessoalmente. Neste sentido, Warschauer (2006, p. 202) acrescenta que, em várias circunstâncias, a comunicação face a face é superior à comunicação online:

O rico ambiente humano e físico permite que os estudantes acompanhem de melhor modo o que o professor está dizendo, e permite que o professor avalie rapidamente a maneira pela qual os alunos estão seguindo a apresentação e, assim, faça ajustes imediatos para esclarecer uma questão.

Este autor destaca que a economia dos cursos online tem sido usada como argumento por diversos administradores universitários para expandir a educação à distância, visto que podem aumentar a quantidade de alunos por professor e reutilizar o material disponível pela internet várias vezes. No caso do ACESSA SP, os custos também foram a justificativa dada pelos “capacitadores” e o gerente do Programa para optarem pelos cursos em EaD, já que reflete diretamente em diminuição dos gastos públicos. Segundo este gerente, o ACESSA SP continuará investindo nos cursos à distância, que, além

de redução dos custos, proporciona aos monitores a inserção no processo educativo por meio do computador e internet.

Com a finalidade de compreender melhor que tipo de informações há nestes cursos, realizei o módulo denominado "Pesquisa na Internet" e pude perceber que existe um conteúdo útil para os monitores; entretanto, estes devem programar seu tempo para desempenhar as tarefas solicitadas e, principalmente, assistir aos vídeos, tendo em vista a baixa velocidade da conexão, que atualmente é 512kbps, o que interfere na execução desta atividade. Em um posto muito movimentado, dificilmente eles encontrarão tempo, como salientaram vários monitores naquela capacitação. As dúvidas, se houver, serão sanadas apenas por meio de salas de bate-papo, por meio do MSN, o que talvez desestimule o monitor, pois precisará interromper suas atividades, entrar no MSN, sanar suas dúvidas e voltar.

Babin e Kouloumdjian (1989), assim como Lima Jr, Hetkowski, Borges e Cordeiro (2008), mostram que as questões de aprendizado são também culturais, por isso uma formação, como as propostas pelos cursos de EaD, que privilegiam o ensino a partir da vivência do novo, acaba por criar tensões entre o modo "tradicional" de viver e pensar, e as "novas" formas de praticar a educação na sociedade atual, revelando a importância de se refletir sobre o contexto social em que vivem as pessoas que realizarão este tipo de curso. Assim, embora a EaD se justifique por causa da redução dos custos deste tipo de atividade, os cursos devem ser repensados, levando-se em conta a especificidade dos locais, nos quais os Postos são instalados. Desse modo, os conteúdos devem também estar atrelados ao atendimento das necessidades

particulares dos monitores, em seu cotidiano de trabalho.

Os outros dois dias foram reservados ao curso denominado "Rede de Projetos".

O Curso "Rede de Projetos"

Este curso destina-se aos monitores que já realizaram o Módulo I, como citado anteriormente. No curso de que participei, havia cinco monitores, sendo um de um posto da capital paulista e os demais de cidades do interior: dois do município de Guará e dois de Estiva Gerbi.

De acordo com o "capacitadores", o propósito da Rede de Projetos é fazer com que os monitores sejam preparados para produzir um projeto, a ser aplicado em seus respectivos postos, pois consideram que o ACESSA SP não tem como finalidade apenas o acesso à internet, mas também a construção, por meio de projetos, de um ambiente de aprendizado e de transformação dos cidadãos. Isto significa dizer que o Programa tem encarado esta atividade como uma forma de se diferenciar de outras iniciativas que fornecem aos usuários somente o acesso às TICs. Por isso, os responsáveis pelo ACESSA SP passaram a insistir com os monitores na execução de projetos que possam, de alguma maneira, contribuir "para a produção de conhecimento ou transformações nas condições de vida dessas pessoas".

Para isto, os responsáveis pela capacitação argumentaram que o projeto deveria ser pensado, baseado na realidade dos postos em que trabalhavam. Por este motivo, a primeira atividade consistiu

em destacar a realidade local, citando as principais atividades desenvolvidas em seus respectivos municípios. No entanto, como se mostrará abaixo, pouco se falou do planejamento do tempo para sua produção e execução.

Os “capacitadores” acrescentaram que a Rede de Projetos serve para dar suporte ao desenvolvimento comunitário dando:

- a) acesso à informação;
- b) participação nas redes sociais;
- c) colaboração em rede;
- d) apropriação da tecnologia.

Dessa forma, de acordo com estes expositores, a Rede de Projetos funciona por cooperação e colaboração, sendo que o alicerce é a “vontade dos monitores em elaborar projetos”. Neste caso, os monitores podem reservar até 30% do horário de trabalho, em torno de doze horas semanais, para o desenvolvimento dos projetos.

A ideia do curso era estimular ainda a parceria entre os monitores e a comunidade local, em particular, o poder público, os comerciantes e os empresários, para que estes financiassem os projetos, diminuindo assim os gastos do Programa. Esta proposta é bem interessante e mostra um avanço em relação à pesquisa de Abrucio (2005), em que um dos desafios encontrados para melhorar a gestão pública era exatamente a necessidade de juntar municípios e secretarias estaduais cooperativamente aos consórcios, parcerias ou similares, na tentativa da manutenção de iniciativas de políticas públicas.

Com a finalidade de incentivar a elaboração de projetos pelos monitores, foram exibidos vídeos, com o recurso de projetor multimídia datashow, de projetos

considerados modelo e que receberam prêmios, concedidos anualmente pela Secretaria de Gestão Pública e da Prodesp, podendo se inscrever todos os monitores que desenvolvem projetos em seus postos.

Conforme os “capacitadores”, os monitores podem utilizar os projetos já implementados como referência ou usá-los na íntegra, desde que atenda às necessidades das pessoas que frequentam os postos em que trabalham. Os referidos projetos se encontram no Portal do Acesso SP para que todos possam conhecê-los, monitores ou não.

Para Murray et al. (2001), a observação de trabalhos e projetos realizados pelos colegas pode, por uma lado, possibilitar o aprendizado de habilidades que não estão disponíveis em cursos de capacitação, mas, por outro lado, pode proporcionar que, no caso de os colegas cometerem erros, estes sejam replicados. Além disso, na maioria dos casos, os autores dos projetos não estão presentes para explicarem suas atividades de forma a esclarecer as dúvidas que surgem.

Como mostraram os “capacitadores”, tais projetos foram elaborados a partir das percepções dos monitores sobre as necessidades dos usuários, tornado-se complicado replicá-los, pois se concorda com Lima Jr, Miranda e Hetkowski (2008) que cada espaço de inclusão digital possui sua especificidade, visto que contém elementos sociais, culturais, econômicos e políticos que lhe são próprios, por isso os projetos precisam atender para essas particularidades no momento de sua elaboração e execução.

Mesmo afirmando que os monitores podem implantar projetos elaborados por seus colegas, os “capacitadores” partem

da ideia da singularidade, ao sugerirem que estes devem partir das seguintes questões:

- 1) o que é o seu projeto? (curso, palestra, oficina);
- 2) por que fazer este projeto?;
- 3) como fazer o projeto?;
- 4) com quem realizar o projeto? (parcerias);
- 5) para quem o projeto será realizado?;
- 6) quando ocorrerá o projeto? (dias e horários da semana).

Estas perguntas demonstram que o monitor não pode simplesmente entrar na página do ACESSA SP, escolher um projeto e aplicá-lo, porque cada posto terá uma necessidade que pode ser bem diferente da dos outros.

Com a intenção de auxiliar os monitores a pensarem em um projeto, os "capacitadores" informaram que, no portal do Programa, existe a pesquisa Ponline (avaliação do programa a partir de questionários online aplicados aos usuários dos Postos). Esta informa o perfil dos usuários de todos os postos, a idade e o sexo destes, entre outros itens. Sublinhe-se que esta pesquisa poderia auxiliar os monitores a verificar o de que os usuários necessitam em seus postos. Assim, ao término desse dia de atividades, os monitores puderam elaborar seus projetos e os incluíram junto aos outros que se encontram na página da Rede de Projetos do Portal do ACESSA SP.

No segundo dia do curso "Rede de Projetos", os "capacitadores" se restringiram em explorar mais os projetos elaborados e desenvolvidos por monitores, como um exemplo a ser seguido pelos demais.

No final de ambos os cursos, houve uma avaliação na qual os monitores conceituaram tanto o conteúdo, quanto a forma pela qual eles foram transmitidos. A avaliação foi positiva, não se registrando nenhuma crítica. As monitoras entrevistadas nos assentamentos em São Paulo também elogiaram os cursos, não emitindo opiniões negativas.

Balboni (2007), no entanto, ao entrevistar uma monitora do ACESSA SP da cidade de Piracicaba, conseguiu uma visão bem diferente da exposta pelos monitores nos cursos de que participei. Na interpretação desta monitora, a nova gestão do programa tem a finalidade de transformá-los em "agentes políticos", pois esta entendeu que a sugestão da interação entre os postos e a comunidade local, por intermédio dos monitores, seria uma maneira de dar maior visibilidade ao Programa junto à comunidade. Isso, de certa forma, constituiria uma propaganda do governo do Estado. A referida monitora considera que esta deva ser uma tarefa para os políticos, e não para os monitores.

Este relato revela que o conteúdo dos cursos de capacitação pode ter inúmeras interpretações, por isso se considera de fundamental importância o acompanhamento da prática dos monitores em seus locais de trabalho, para auxiliá-los em suas dúvidas e demandas.

Abaixo teremos a descrição de como se deu a formação dos gestores do CRID.

A formação dos gestores do CRID

Diferentemente da proposta do ACESSA SP, que foi idealizada pelo governo do Estado

de São Paulo, o CRID foi formulado por professores e pesquisadores do Laboratório de Pesquisa Multimeios da FAGED/UFC. Esta iniciativa se baseou em ideias de inclusão digital com a participação da comunidade, partindo do reconhecimento das necessidades dos moradores dos assentamentos rurais, garantindo-lhes assim apropriação e autogestão do laboratório de informática. De acordo com os idealizadores do referido projeto, este tem por finalidade o incentivo ao desenvolvimento e autonomia das comunidades em que os CRIDs estão inseridos.

A equipe do Laboratório de Pesquisa Multimeios realizou formações de jovens locais para a manutenção do CRID, o que é essencial para os telecentros comunitários, cuja intenção é a autossustentabilidade e a autonomia administrativa (Laipelt, 2003). Ao recrutarem pessoas da própria comunidade para o trabalho nestes locais, estas se tornam multiplicadores da experiência e aprendizagem adquirida nos cursos de formação.

No caso do ACESSA SP, os monitores são nomeados pela prefeitura da cidade na qual está instalado o posto, sendo geralmente funcionários da gestão municipal. Este fato tem trazido problemas para o programa, pois muitos deles têm contrato temporário, e não demonstram comprometimento com o Programa, como citado acima.

A formação dos gestores do CRID pretendeu preparar equipes de pessoas para que assumissem as funções administrativas do laboratório de informática junto à sua comunidade rural para auxiliar e favorecer o processo de inclusão digital neste âmbito, bem como estabelecer uma manutenção preventiva e corretiva de equipamentos computacionais (hardware e software).

A equipe do Multimeios da UFC partiu do pressuposto de que a inclusão digital no meio rural seria mais bem compreendida se fosse aliada a um processo de formação em gestão na área de informática educativa. Por este motivo, pesquisadores e participantes interagiram em todas as ações desenvolvidas no CRID. Desse modo, foram realizados estudos preliminares e análises necessárias à criação do laboratório e formação dos bolsistas formadores que iriam atuar na comunidade rural selecionada. Nesta etapa, foram definidos os papéis de cada membro do grupo, decididas as estratégias de formação e ação, elaboração e participação de seminários, minicursos e estudos referentes aos assuntos abordados em todo o projeto.

De acordo com relatos dos pesquisadores deste Laboratório, envolvidos no projeto, a implantação do CRID durou mais ou menos três meses, e, ao seu término, "a equipe viabilizou o acesso de crianças, jovens e adultos à 'cultura digital' assim como à rede de informações, capacitação e serviços".

Ao entrevistar os gestores do CRID em 2009, no assentamento Santana, no município de Monsenhor Tabosa (CE), estes relataram que a maioria deles faz parte de pastorais, grupo de jovens, atividades organizativas, coordenação de corte e costura e dança. Um deles conseguiu emprego na Câmara Municipal devido à formação do CRID, ou seja, é "fruto dele".

Estes entrevistados descreveram a formação que tiveram como um trabalho voluntário, porém com um rico ganho em aprendizagem. A seleção dos gestores seguia os seguintes critérios: filho de assentado, bom desempenho escolar, disponibilidade de horário, interesse e idade superior a doze anos.

Citaram também que, ao término da formação, realizaram uma festa, que

denominaram de "batizado", com entrega de uniforme e confraternização com a equipe do Laboratório Multimeios. Os gestores participaram de todo o processo de montagem, organização, gestão e manutenção do laboratório, cujo intuito foi capacitar tais jovens para resolver qualquer problema sem a necessidade de intervenção da equipe da UFC, ou seja, proporcionar-lhes autonomia, por isso o CRID foi construído coletivamente.

Os gestores enfatizaram ainda que o interesse de alguns jovens era manifestado no tempo dedicado ao aprendizado, que chegava a ser de dezesseis horas por dia, com a intenção de aprimorarem os conhecimentos sobre as "novas" tecnologias, isto é, aprenderem a "caminhar com as próprias pernas".

Nas entrevistas, destacaram que já foram formadas quatro novas turmas de gestores que tiveram como formadores os gestores da primeira turma. O processo seletivo se baseou na inserção daqueles que, à época, não puderam participar devido à faixa etária e que tinham interesse em trabalhar voluntariamente no laboratório. Dessa forma, iniciaram o processo de multiplicação do conhecimento localmente, como enfatizou Laipelt (2003) acima. Com isso, acham que irão "cada vez mais longe".

Segundo a diretora da escola do assentamento (2009), as mudanças de gestores ocorreram devido a alguns deles terem se casado, particularmente as mulheres. Com a chegada de filhos, não puderam mais exercer suas funções, como mostra o seguinte relato:

A gente começou com uma quantidade de gestores e foram diminuindo, devido alguns casaram, a partir do momento que formam família, têm criança pequena e não

dá para trabalhar, por isso já foram feitas quatro formações: colocam os gestores em três meses de experiência, aí veem aqueles que mais se interessaram daqueles que foram inscritos, ficam em experiência e se derem "conta do recado" tornam-se gestores. Procuramos sempre manter um número de gestores considerado suficiente para o atendimento dos usuários.

Esta diretora descreveu ainda a participação dela e dos professores nas oficinas oferecidas pelos pesquisadores do Laboratório Multimeios, assim como as dificuldades encontradas no início do projeto, por causa do desconhecimento no uso do computador:

No início não achamos que seria possível, pois a gente não estava acostumada a lidar com os equipamentos, com as máquinas. Mas depois que tivemos as oficinas, ficou mais fácil. O pessoal da UFC, do Multimeios, veio aqui, realizou as oficinas com a gente, com os educadores e também com os educandos... Então, quando tinha qualquer dificuldade, era só acessar a internet que a gente conseguia... Nós educadores tivemos várias oficinas (com o pessoal do Multimeios): as oficinas consistiam em ensinar como conseguir o material que a gente precisava para utilizar em sala de aula, e também jogos educativos e nas pesquisas. A gente levava os alunos ao laboratório com determinado tema a ser pesquisado e depois socializava com toda a sala de aula.

Após a formação, os gestores estabeleceram uma rotina para o laboratório, descrita por um deles (2009):

No início a ideia era não dar o peixe pescado, mas ensinar a pescar, ao longo do tempo, demos uma aprimorada. A gente achava que não devia nem dar o peixe pescado, nem ensinar a pescar, e sim revolucionar a comunidade pesqueira, ou seja, a gente não queria que os usuários fossem ao laboratório apenas buscar informações, mas conversar com os gestores para que a tecnologia se adequasse à realidade e necessidade local. A proposta é, por meio de questionamentos, procurar que

busquem, aprendam, sejam motivados, tenham curiosidade.

Neste sentido, aperfeiçoaram a metodologia a partir do cotidiano do laboratório, das experiências com os usuários e da realidade local, diferente da proposta do Acessa SP, cujo conteúdo ministrado nos cursos de capacitação é único, sem as devidas distinções para as diferentes realidades nas quais estão instalados os postos do Programa.

A metodologia de atendimento ao usuário, ensinada pela equipe do Laboratório Multimeios, refere-se à "ideia da mão no bolso", ou seja, se baseava na interpretação de que, em vez de mostrar ao usuário que tipo de informação buscar na internet, se deveria estimulá-lo a ter autonomia para utilizar a máquina. Neste caso, a função dos gestores era apenas de orientação, solução de dúvidas e ajuda básica na utilização da máquina e da internet. Contudo, uma das propostas do laboratório era o estímulo à busca do conhecimento. Por este motivo, o usuário deveria reservar, pelo menos dez minutos, para a consulta de endereços eletrônicos de jornais e revistas com conteúdo informativo.

Conforme os relatos dos gestores, os usuários, ao irem ao laboratório, precisavam ser objetivos, tinham que saber o que iam fazer. O papel do gestor era dar-lhes orientação de como procurar novas informações, privilegiando a visão educativa e social, fundamental na concepção dos idealizadores do CRID, para associar o conhecimento obtido na internet com a realidade local, possibilitando o desenvolvimento de um senso crítico. Para um dos gestores entrevistados (2009):

Na metodologia utilizada o usuário não é simplesmente "um robô", isto é, senta na

máquina, obtém informações e as guarda apenas para si dependendo sempre só da máquina, não aprendendo a compartilhar o que aprendeu. Inicialmente a pessoa tem que fazer uma pesquisa, olhar o jornal de sua preferência e depois socializar as informações coletadas. A socialização é a maneira que os usuários não se tornam "robôs", um incentivo ao convívio social.

Este relato evidencia que a intenção do laboratório de informática era também construir conhecimento coletivamente.

Os idealizadores do CRID elaboraram dez regras de comportamento aos usuários do laboratório e que estão afixadas de forma bem visível logo na entrada: 1) respeitar, sobretudo, as normas e os gestores do CRID; 2) não comer nem beber dentro do laboratório; 3) não fumar nas proximidades do laboratório; 4) manter silêncio; 5) proibido site de jogos que influenciem violência; 6) ler jornal; 7) zelar pelos equipamentos; 8) respeitar o horário; 9) vir com as mãos limpas e roupas adequadas; 10) não permitido acesso às denominadas redes sociais para menores de 16 anos. Caso os usuários desrespeitem algumas dessas regras, serão penalizados com a suspensão do uso das máquinas por uma semana; se reincidirem, o prazo da suspensão será de um mês. Os usuários podem utilizar os computadores e a internet por um período de uma hora, podendo esse horário ser renovado caso não haja alguém a esperar.

Neste sentido, os gestores do CRID e os professores do assentamento Santana citaram em suas entrevistas que têm conseguido articular o uso da internet com as necessidades locais, utilizando a rede mundial de computadores como uma ferramenta educativa para estimular os alunos a participarem do laboratório. Dessa maneira, criou-se um vínculo entre escola e

CRID, mencionado por uma das professoras deste assentamento:

A gente sente a interação entre a escola e o assentamento, a partir do laboratório. Existe um elo entre a educação, a educação digital e o assentamento, porque tem a rádio-escola que trabalha em comum com a escola. Por exemplo: surge a necessidade de falar sobre meio ambiente, é trabalhado esse tema em sala de aula, trabalhado no laboratório através de pesquisa, e essas informações são transmitidas para todo o assentamento pela rádio, desenvolvendo o aspecto comunicativo do educando, pois ele tá falando para seu pai o conteúdo que ele trabalhou em sala de aula. Para aqueles pais que não podem acompanhar o processo formativo do seu filho, através da rádio-escola e da informação obtida no laboratório, pode estar compartilhando e mostrando que adquiriu conhecimento através da internet.

A relação entre CRID e escola tem também como finalidade, de acordo com as informações coletadas, buscar informações para aprimorar seus conhecimentos a partir de pesquisas sobre os mais variados temas estudados em sala de aula, tais como: o projeto denominado "saboreando as delícias do campo", no qual os alunos do 4.º e 5.º ano do ensino fundamental pesquisam várias receitas; a busca na internet da origem do bumba meu boi; a origem do dia das mães e dos pais, isto é, várias datas comemorativas para serem apresentadas não só aos alunos como a toda comunidade.

Nos postos do ACESSA SP pesquisados, ainda não foram elaborados projetos comunitários, embora sejam enfatizados no curso "Rede de Projetos" e seja uma recomendação dos administradores do Programa.

Para complementar as informações acerca da qualificação dos monitores em telecentros, destacam-se abaixo outras experiências de formação.

Outras experiências de formação de monitores de telecentros

Laipelt et al. (2003) cita um projeto elaborado pela Secretaria Municipal de Educação (SEMED) de Porto Alegre (RS), denominado Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre, que foi implantado em 2001. Estes autores afirmam que:

[...] a visão de telecentros proposta pela SMED ao Grupo de Trabalho (GT) tem sido mais ampla do que simplesmente disponibilizar computadores com acesso à Internet. Tem se buscado utilizar métodos construtivistas na capacitação dos monitores e demais usuários, considerado ponto fundamental para que a capacitação seja eficaz, e que eles possam usufruir plenamente das TICs disponíveis. (Laipelt et al., 2003, p. 11).

Assim como no Programa ACESSA SP, que tem a NAP Escola do Futuro da USP como parceiro nos cursos de qualificação dos monitores, no caso do Programa acima citado, os responsáveis pelo planejamento e execução de grande parte do projeto de qualificação é o Departamento de Ciências da Informação, representado pelo Grupo de Educação à Distância, ECHOS, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Conforme Laipelt et al. (2003), este grupo foi convidado a participar do programa de qualificação, por causa da sua experiência na formação e aplicação das TICs no ensino, pesquisa e extensão, não só em cursos presenciais como à distância.

O curso elaborado pelo grupo ECHOS teve como intuito:

a) possibilitar a aplicação de ferramentas de TICs; b) propiciar uma melhor gestão dos telecentros; c) promover as relações entre comunidades e telecentros; e d) possibilitar o armazenamento, recuperação e geração de informações de interesse comunitário. (Laipelt et al., 2003, p. 12).

Os autores sublinham que a metodologia aplicada no curso se baseou nas ideias propostas por Reinhard e Macadar (2002, p. 10), cujo objetivo era:

[...] usar uma metodologia construtivista e interativa, para preparar cidadãos e cidadãs para uma sociedade democrática. Ou seja, a ideia é de que através da disponibilização das TICs elas mesmas possam elaborar e distribuir conteúdos com significância para sua própria comunidade. E esse resultado final, apesar de mais moroso e de difícil quantificação, parece ser improvável que possa ser alcançado através de cursos de informática normalmente ofertados pelo mercado.

Diferente do curso proporcionado pelo Programa ACESSA SP aos seus monitores, que se divide em dois módulos com 16 horas/aula cada um, o curso elaborado pelo grupo ECHOS foi dividido em três módulos com 40 horas/aula. O conteúdo e os módulos são descritos pelos autores:

a) No primeiro módulo, Gestão de Serviços para a Qualidade, foram abordados os tópicos: a) cidadania e informação: aspectos legais, éticos e sociais; b) habilidades para o atendimento ao usuário; c) organização das atividades do telecentro baseada na realidade local e em outras experiências; d) elaboração de regulamentos, controles e arquivamento de informações. No módulo 2, que tratou da Informação em Rede, os conteúdos abordados foram: a) identificação das necessidades de informação da comunidade; b) fontes disponíveis em rede e nas bibliotecas locais para o atendimento às necessidades de informação; c) recuperação e uso de informações de interesse comunitário ou do cidadão; d) critérios de avaliação da qualidade da informação recuperada em rede. Já no módulo 3, que tratou da Produção de Conteúdos Informacionais, os temas versaram sobre: a) geração de documentos eletrônicos para a organização de conteúdos de interesse local; b) disponibilização em rede dos conteúdos de informação de interesse local; c) geração e organização de conteúdos de interesse local; d) integração com a comunidade através da ação cultural. (Laipelt et al., 2003, p. 12-13).

Com a finalidade de auxiliar os monitores a identificar as necessidades de informação da comunidade em torno do telecentro, estes foram orientados por professores envolvidos no curso a realizarem uma entrevista com os moradores, usuários ou não dos telecentros, utilizando um roteiro produzido durante o curso. Após as entrevistas, os monitores, juntamente com os professores, analisaram as respostas obtidas e, baseados nos dados coletados, puderam elaborar um projeto⁸ que suprisse as necessidades da comunidade referentes à utilização das TICs nos telecentros. Desta forma, todo o processo de pesquisa dos dados e produção dos projetos, que seria desenvolvido nos telecentros pelos monitores, foi orientado e acompanhado de perto pelos professores participantes do curso de "qualificação" (Laipelt et al., 2003, p. 14).

A referência a estas atividades desenvolvidas pelos monitores de Porto Alegre evidencia a diferença do curso denominado "Rede de Projetos", no qual os próprios monitores têm que realizar a mesma atividade, porém sem a orientação de professores ou dos próprios "capacitadores".

A justificativa dada pelos "capacitadores", gestores e coordenadores do Programa ACESSA SP é que preferem que os monitores, e não acadêmicos, produzam os projetos, pois estes conhecem a realidade em que trabalham, sabem do que precisam as pessoas que vão até. Contudo, não citaram a redução de custos com esta estratégia e, principalmente, as dificuldades que os monitores encontrariam ao tentar praticar o que lhes foi ensinado no curso.

Outro programa de formação de monitores citado por Leal e Brant (2012) refere-se ao curso de Formação Gesac, integrado à Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (PNCT&I), que visa à formação de monitores de telecentros para o uso de tecnologias digitais. Segundo estas autoras, este Programa teve duração de um ano,

com uma carga horária total de 432 horas/aula, cuja finalidade era oferecer educação técnica e aprimorar o desenvolvimento de habilidades voltadas para a inclusão digital das comunidades. O treinamento foi composto por sete módulos de conteúdos específicos na modalidade semipresencial, que se destinou à capacitação de 739 monitores de pontos Gesac, visando ao preparo destes para repassarem a formação no uso das TICs a, no mínimo, três representantes de instituições da sociedade civil organizada, tais como: paróquias, sindicatos, associações de moradores e outros. O critério de seleção desses monitores ou multiplicadores foi não ter recebido formação em TIC oferecido pelas instituições responsáveis. Desse modo, foram montados núcleos de formação, unidades constituídas por um professor-orientador e alunos-tutores vinculados a Institutos Federais, nas cinco regiões do país, onde a parte presencial do treinamento acontecia (Leal e Brant, 2012, p. 98). As autoras acrescentam ainda que:

O professor-orientador foi responsável pela formação presencial de monitores dos pontos e teve o papel de orientação dos tutores em termos técnicos e didáticos, cujo papel é estimular os monitores a complementarem a formação à distância e/ou presencialmente. Cada aluno-tutor foi responsável por apoiar um número fixo de pontos GESAC. Foram realizados dois encontros presenciais nos polos de formação e a etapa à distância foi realizada no ambiente da plataforma Moodle. Uma rede educacional foi formada por professores dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF), alunos-tutores, monitores.

O material didático, diferentemente da capacitação dos monitores do ACESSA SP, continha módulos impressos, conteúdos didáticos digitais e ferramentas interativas em ambiente virtual de aprendizagem. Falta ainda aos cursos de formação de monitores elaborados pela NAP Escola do Futuro da USP, no caso específico do ACESSA SP,

material impresso, que apenas recentemente foi disponibilizado online. No entanto, este não foi feito para os módulos à distância – esse material seria um meio de consulta ou orientação, em caso de dúvidas.

O conteúdo impresso distribuído aos monitores do Programa Formação Gesac, de acordo com Leal e Brant (2012, p. 99):

[...] consistiu em uma coleção de seis módulos de conteúdo que foram desenvolvidos para sua capacitação de forma a possibilitar, também, o apoio dos usuários dos telecentros no uso das TICs. Os conteúdos foram organizados em seis módulos, sendo o módulo I sobre introdução à educação à distância, o módulo II sobre educação e cidadania, o módulo III sobre educomunicação, o módulo IV sobre metodologias, o módulo V – hardware, o módulo VI – software e o módulo VII – redes.

Estas experiências enfatizam a preocupação dos programas de inclusão digital com a formação de seus monitores, principalmente em beneficiar a comunidade local com o uso das TICs; porém, a maneira que trabalham esta questão nos cursos de qualificação é bem diferente. Enquanto no Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre há um acompanhamento e orientação prática de todo o processo de elaboração do projeto a ser aplicado nos telecentros, no Programa ACESSA SP, existe apenas a parte teórica, já a prática deve ser realizada pelos monitores, inclusive a pesquisa sobre as necessidades locais. No caso do Gesac, os monitores relataram que também preferiram a parte destinada aos encontros presenciais e reivindicaram a ampliação dos encontros que reúnem agentes de inclusão digital, tutores e professores, visto que estes encontros presenciais, na interpretação dos monitores, são uma oportunidade de estabelecer e fortalecer laços sociais com os demais monitores e atores do treinamento (Leal e Brant, 2012, p. 102).

Já no projeto CRID, vimos que o período de formação dos gestores durou três meses, com a diferença da participação destes em todo o processo de instalação do laboratório de informática, da montagem e manutenção dos equipamentos até a produção de material socioeducativo, visto que este projeto foi concebido a partir de uma proposta pedagógica fundamentada em ações e atividades educativas, pensadas, sobretudo, para a resolução de problemas criados a partir do dia a dia da comunidade, ou mesmo apontados durante uma atividade pedagógica trabalhada.

Do mesmo modo, os Centros Digitais de Cidadania⁹, que são centros públicos de acesso à internet, implantados pelo Programa Cidadania Digital, da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação, têm também a intenção de elaboração de projetos socioeducativos para as comunidades envolvidas por meio da criação dos Núcleos de Gestão Colaborativa (Nugecs), com a participação das universidades estaduais da Bahia. Estas universidades elaboraram um projeto-piloto de formação e implantação destes núcleos, bem como "a capacitação dos gestores e monitores para que pudessem compreender como desenvolver e mobilizar a comunidade nesta nova configuração dos CDC" (Miranda, Oliveira e Souza, 2008, p. 167). A capacitação foi realizada à distância, com dois encontros presenciais, por causa da dificuldade de deslocamento dos alunos, semelhante ao ACESSA SP. O curso foi dividido nos seguintes módulos: Software Livre; Cultura Digital; Projeto Socioeducativo; Gestão Participativa.

Entretanto, de acordo com Miranda, Oliveira e Souza (2008), dos 361 centros que participaram da formação, apenas 72 implantaram o seu Nugec. Do total de 257 alunos, apenas 38 completaram todos os módulos, ou seja, 15%, algo próximo ao relatado sobre os cursos à distância disponibilizados aos monitores do ACESSA SP.

Na concepção Lima Junior, Hetkowski, Borges e Cordeiro (2008, p. 215), a justificativa para a pouca participação na conclusão dos módulos de formação foi: "[...] a queda do 'fôlego' inicial no processo; o conteúdo dos módulos III e IV, que foram mais reflexivos e menos práticos, exigindo dos alunos mais discussão, reflexão e exposição de ideias". Estes autores salientaram que cursos à distância são algo novo. Neles se confrontam com hábitos e costumes já cristalizados, ou seja, como citado anteriormente, trata-se de percepções culturais.

Na entrevista com Pedro, o então coordenador dos cursos de capacitação dos monitores do Programa ACESSA SP, indicaram-se algumas falhas dos cursos, sendo uma delas a falta de um planejamento pedagógico. Segundo seu relato:

Hoje a gente não tem referência (pedagógica), porque a gente tá no meio da "fazeção": olha têm quinhentas capacitações pra fazer então faz. Não tem retaguarda, não tem: volta, vamos estudar. Isso começou muito em 2007, 2008, foi a fase da expansão, tinha capacitação toda semana... Toda semana. A gente tinha uma coordenadora da capacitação que saiu, aí: ah, vamo fazer outra gestão...

Para este coordenador, a situação se complicou com a fase de expansão do Programa a partir de 2008, porque havia muitos monitores para serem capacitados e um número reduzido de professores. Para Warschauer (2006), as propostas de inclusão digital acabam por privilegiar a "gerência por números". Neste caso, privilegia-se a quantidade de pessoas a ser capacitada em curto prazo, e não o conteúdo a ser transmitido, de forma a transformar os alunos no que Dias (2011) chamou de agentes de inclusão.

Este coordenador dos cursos de capacitação concordou que é necessário efetuar uma capacitação diferenciada para cada tipo de monitor, visto que há aqueles

que já estão trabalhando há alguns meses, como também os que acabaram de ser contratados e estão todos participando do mesmo módulo para iniciantes.

Ao questionar um dos gestores do Programa sobre a questão da diversidade dos monitores e o conteúdo único, este respondeu que reconhece este problema, porém afirma não haver recursos disponíveis para a realização de capacitações diferenciadas para cada região ou mesmo para cada tipo de parceria.

No momento em que assumiu sua função como coordenador dos cursos de capacitação, em 2011, Pedro afirmou que não tinha informações sobre quais Postos do Acessa SP tinham projetos em andamento, porque não considerava um dado básico. Por este motivo, solicitou aos responsáveis pelo setor de tecnologia que criassem uma página, no Portal, na qual os monitores entrassem e cadastrassem seus projetos.

De acordo com seu relato, estas informações são fundamentais, pois estão previstas, em contrato com o Acessa SP, visitas aos Postos que ainda não têm projetos para estimulá-los a realizar essas atividades. Contudo, devido ao grande número de postos e a quantidade reduzida de funcionários, esta tarefa tem se tornado bem difícil de ser concretizada.

Em sua entrevista, Pedro mostrou que conhece bem os problemas enfrentados pelos monitores, porém não mostra ter poder argumentativo junto à gestão do Programa para modificar a situação. Do mesmo modo, o gerente do Programa reforçou a reduzida força política que o Acessa SP tem junto à Secretaria de Gestão Pública, o que acarretou o repasse de recursos escassos para este Programa, inviabilizando a melhoria do desempenho em alguns setores.

Na opinião de Pedro, os monitores deveriam ser mais críticos e questionadores, principalmente em relação ao conteúdo ministrado na capacitação, que é um modelo

a ser praticado por todos os monitores, independentemente da localidade. No entanto, ele está ciente de que as regras estipuladas pelo Programa não funcionam em todos os Postos da mesma maneira. Citou o caso dos assentamentos pesquisados, nos quais as monitoras não pedem carteira de identidade aos usuários, mas anotam os nomes e o número do documento em um caderno, e os usuários assinam. Conforme seu relato:

Quando eu cheguei, eu vi (o caderno). De cara, a primeira coisa que elas falaram foi: "Olha, o caderno tá aqui..." Falei: "Meninas, porque vocês usam caderno"? Explicam pra mim primeiro: "Não é pra justificar, mas aqui a gente usa porque o pessoal pra usar o RG, Pedro, é ruim porque eles vão sair lá, é longe"... Isso no Mirante. "É longe se perder no meio do caminho, aqui é muito difícil, porque ele tem que ir até Prudente pra tirar o RG, porque aqui em Mirante demora quarenta dias, e eles não podem andar sem documento. Então a gente criou o caderno, a gente conhece todo mundo"... Eu falei: "Meninas, maravilha". "É que na capacitação você disse que não pode". "Eu sei e continuo falando que não pode, tá bom"? E pisquei pra elas. E falei: "Gente, vocês é que conhecem a realidade".

Ao visitar os assentamentos, também observei o uso do caderno com as assinaturas dos usuários e percebi que as monitoras, realmente, conheciam todos e, inclusive, conheciam o número da carteira de identidade de alguns.

Embora Pedro reconheça que as realidades dos municípios, e conseqüentemente dos Postos, sejam diversas, o Programa aplica a mesma política em todas; porém, até aquele momento, não havia conseguido demonstrar aos gestores a importância da mudança dos módulos dos cursos de capacitação dos monitores.

Neste sentido, Dias (2011, p. 66) afirma que o maior desafio dos cursos de capacitação de monitores não é tecnológico:

[...] e sim o de dar instrumentos para que seus monitores sejam

efetivamente agentes de inclusão. Para isto, não basta entender de computadores. É preciso criar processos que estimulem não apenas desenvoltura para lidar com a tecnologia, mas para ativar redes que usem os telecentros das maneiras mais variadas.

Esta é exatamente a proposta da Rede de Projetos. No entanto, o processo mencionado por Dias (2011) não se constrói em dois dias de curso, realizado por poucos monitores, com complementação de conteúdos à distância. É preciso um tempo muito maior, com a intenção de proporcionar uma formação permanente e contínua.

Na mesma perspectiva, Lima Junior, Hetkowski, Borges e Cordeiro (2008, p. 223) defendem um processo de formação sistemático e contínuo, já que os processos de inclusão digital se dão a médio e longo prazo, que "não podem ser reduzidos à formação instrumental de uma capacitação". Estes autores sugerem também que se faça um acompanhamento in loco daqueles monitores que encontram mais dificuldades em conseguir completar a formação, para que haja, dessa forma, "uma unidade entre o horizonte político e a dimensão prática, na qual o saber-fazer traduza em termos práticos os aspectos formais e a intencionalidade de inclusão sociodigital" (Lima, Hetkowski, Borges e Cordeiro, 2008, p. 246-247).

Leal e Brant (2012) adicionam a esta discussão que a formação de monitores é essencial para projetos de inclusão digital; entretanto, para que ela seja efetiva, depende-se da articulação entre diferentes atores externos (Governo, Instituições Federais, sociedade civil) e internos (monitor, promotores de inclusão digital, professor-orientador) ao treinamento para que se possa conseguir um resultado satisfatório.

Por outro lado, Starobinas (2005, p. 3) alerta que propostas como as da Rede de Projetos devem estimular a frequência dos usuários dos telecentros, mas não coagi-los,

porque muitos jovens e adultos ainda não se sentem interessados "pelo tipo de relação com o conhecimento e comunicação moldado pelas TICs". Neste caso, a imposição poderia gerar temor e resistência.

Na conversa com a coordenadora do LIDEC do NAP, esta antecipou as mudanças feitas nos cursos de capacitação dos monitores, que passaram a ter monitores-formadores. Segundo seu relato:

De alguns anos pra cá, a gente tem pensado... Bom, a gente tem 1.200 monitores... A gente tem que descentralizar o que a gente faz. É o formador do formador, ou seja, a gente forma ele pra formar os outros. Quanto mais a gente conseguir que os monitores pensem a capacitação, pensem as pesquisas, os indicadores, pensem a Rede de Projetos, melhor. É uma tendência geral aumentar a apropriação na ponta. Nos Encontros Regionais também o monitor é que tá articulando e organizando. O nosso papel é muito mais de apoiar do que sair fazendo. No começo teve que sair fazendo mesmo, porque não tinha, mas depois... Faz parte da estratégia ir descentralizando isso. O próprio sistema vai se apropriando desse know how, conhecimento. Os escolhidos foram aqueles que tinham o espírito de cuidar do programa, que se envolvem. É identificar quem tá emergindo, tem uma valorização de quem faz pelo programa. Eles também vão se articular na questão da Ponline, das questões... Quero que saia daqui um grupo que vai organizar a Ponline, futuramente.

Pedro confirma que a intenção era aproveitar as experiências dos monitores que desenvolveram projetos considerados de sucesso para transmiti-los a outros monitores, legitimando a própria Rede de Projetos e indicando a real possibilidade da elaboração e execução destes. Por isso, decidiram que, a partir dos próximos cursos de capacitação, serão os próprios monitores que ministrarão as aulas.

Esta equipe de monitores, que agora serão "capacitadores", foi selecionada, baseando-se nos seguintes critérios: ser

projetista da Rede de Projetos; contar com boa taxa de ocupação dos equipamentos em seu posto; ter mostrado comprometimento com o Programa; ter feito todos os cursos à distância; conhecer bem o Programa. As despesas de locomoção e hospedagem são financiadas pela NAP Escola do Futuro USP; porém, os monitores não são remunerados.

Embora estes entrevistados considerem uma excelente proposta, que eles mesmos defenderam, estão encontrando dificuldades em manter a equipe formada, visto que alguns que já receberam a formação da NAP Escola do Futuro não conseguem se deslocar até São Paulo. Desse modo, ainda não conseguiram ter uma equipe fixa.

Há ainda outros problemas citados, como o relacionado aos cursos de capacitação, sobre os quais existem relatos de monitores que utilizam a oportunidade de estarem na capital de São Paulo para fazerem compras e acabam não comparecendo aos locais dos cursos. Neste caso, eles retomaram a questão da falta de comprometimento com o Programa de alguns monitores.

Os entrevistados comentaram também que sabem que quatro dias de curso não são suficientes para que consigam mudar essa realidade e, especialmente, transformar os alunos em elaboradores de projetos. Por este motivo, encontram-se em um dilema sobre o conteúdo a ser ministrado: deve conter o mínimo para manter o Programa funcionando, ou investem na ideia de fazer com que sejam "realmente" agentes de inclusão digital? A segunda opção é a mais atraente; no entanto, não sabem ainda como fazê-lo.

Algumas considerações

Pôde-se perceber, com a análise dos dados, que a metodologia elaborada pelos idealizadores do CRID tanto para a implantação do laboratório de informática,

como para a formação de seus gestores, privilegiou a inserção da comunidade neste processo, articulando tecnologia e necessidades locais. Este fato evidenciou que as ferramentas tecnológicas podem ser excelentes aliadas das comunidades para seu desenvolvimento coletivo. Isso ocorre quando estas se sentem parte dos projetos de inclusão digital.

Tal fato não ocorre nos postos do Acessa SP, que não procuram investir no treinamento dos monitores, tendo em vista a diversidade dos locais onde foram implantados, tornando difícil a elaboração de projetos que atendam às demandas das comunidades.

Apesar de o projeto do CRID ter conseguido atingir alguns de seus objetivos, um deles, que se referia à autossustentabilidade, não foi concretizado, pois não conseguiu recursos próprios para se manter em funcionamento. Por isso, migrou para o programa do governo federal denominado "Casas Digitais"¹⁰. No entanto, embora tenha mudado o nome e o parceiro institucional, acredita-se que a ideia do Laboratório Multimeios irá ser perpetuada pelos moradores locais, em especial pelos jovens que veem no laboratório de informática a possibilidade de enriquecimento do saber e um local no qual podem obter informações úteis para ascender profissionalmente.

O caso do Acessa SP, por outro lado, revelou que as iniciativas de inclusão digital podem não atender às necessidades locais, se não houver o devido investimento em recursos financeiros e, sobretudo, em material humano, nos cursos de capacitação dos monitores, de maneira processual e continuada, dando suporte e acompanhando-os no desenvolvimento dos projetos comunitários.

Referências bibliográficas

- ABRUCIO, F. L. *Reforma do Estado no federalismo brasileiro: a situação das administrações públicas estaduais*. Revista Brasileira de Administração Pública, vol. 39, 401-420. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas.
- ANDRADE, A. F. Construindo um ambiente de aprendizagem à distância inspirado na concepção sociointeracionista de Vygotsky. In: SILVA, M. (org). *Educação on-line*. São Paulo: Loyola, 2003.
- ASSUMPÇÃO, R. Telecentros comunitários: peça chave da inclusão digital – a experiência do Sampa.org. In SILVA, S. A. e CASSINO, J. (Orgs.). *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Conrad Editora do Brasil, 2003.
- BABIN, P.; KOULOUMDJIAN, M. F. *Os novos modos de compreender: a geração do audiovisual e do computador*. São Paulo: Paulinas, 1989.
- BALBONI, M. R. *Por detrás da inclusão digital: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil*. 2007. 223f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação). Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.
- CISLER, S. *Telecentros y bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones*. Traduzido por Marianne Cadle. Amsterdam, 1999. Disponível em: <<http://home.inreach.com/cisler/telecentros.htm>> Acesso em: 02/10/2011.
- COMMUNITY TECHNOLOGY CENTERS' NETWORK. *Center Start-Up Manual*. 2001. Disponível em: <<http://www.ctcnet.org/toc.htm>>. Acesso em: 10/10/2011.
- DIAS, L. R. Inclusão digital como fator de inclusão social. In: BONILLA, M. H. S e PRETTO, N. D. L. *Inclusão digital: polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011.
- LAIPELT, R. do C. F. et al. *Informação e comunicação para cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários*. Florianópolis, novembro. 2003.
- LEAL, S; BRANT, S. *Políticas de inclusão digital no Brasil: a experiência da formação dos monitores dos telecentros GESAC*. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/463/358>. Acesso em: 25/05/2012.
- LIMA JUNIOR, A. S. L; HETKOWSKI, T. M.; BORGES, L. M.; CORDEIRO, M. F. Políticas de inclusão sociodigital: estudos da fase inicial do Núcleo de Gestão Colaborativa pela Universidade do Estado da Bahia. In: HETKOWSKI, T. M. (Org.). *Políticas Públicas & Inclusão Digital*. Salvador: EDUFBA, 2008.
- MIRANDA, L. B; OLIVEIRA, I. F.; SOUZA, J. R. Gestão colaborativa nos centros digitais de cidadania do Estado da Bahia: um diálogo e uma utopia em construção. In: HETKOWSKI, T. M. (org.). *Políticas públicas & inclusão digital*. Salvador: EDUFA, 2008.
- MORI, C. K. *Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010*. 2011. Tese (Doutorado em Serviço Social). Faculdade de Serviço Social, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.
- MUNIZ, C. R. *Relatório de Pesquisa: Educação do campo, desenvolvimento e inclusão digital*. Mediações culturais no universo semiárido cearense. CAPES, 2009.
- MURRAY, Bill; MURRAY, Cathy; BROOKS, Simon. Training Telecentre Managers, Staff and Users. In: LATCHEM, Colin; WALKER, David (Ed.). *Telecentres: case studies and key issues*. [S.l.]. *The Commonwealth of Learning*, 2001. Chapter 18, p. 197-212. Disponível em: <http://www.col.org/telecentres>. Acesso em: 15/10/2011.
- REINHARD, N; MACADAR, M. A. Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. Anais: 26º ENANPAD, Salvador, setembro, 2002.

STAROBINAS, L. *Paulo Freire e a Emancipação Digital*. Redemoinhos, São Paulo, Ano IV, Edição Especial, Nov/Dez, 2005.

WARSCHAUER, M. *Technology and Social Inclusion: rethinking the digital divide*. MIT Press, 2003.

Resumen: El propósito es discutir, bajo una perspectiva etnográfica de evaluación, la formación de los monitores de dos programas de inclusión digital en dos provincias brasileñas: São Paulo y Ceará. Los cursos de capacitación de los monitores del Programa ACESSA São Paulo y del Centro Rural de Inclusión Digital (CRID) serán objeto de presentación, descripción y análisis. Se recolectarán las informaciones sobre el CRID en un estudio realizado por el Laboratorio de Investigación Multimédios de la Facultad de Educación – FACED, de la Universidad Federal de Ceará (UFC). El análisis de los datos mostró que la metodología elaborada por los idealizadores del CRID ha privilegiado la inserción de la comunidad en el laboratorio, insertando tecnología y necesidades locales. Esto demostró que herramientas tecnológicas pueden ser excelentes combinada con la promoción del desarrollo colectivo; A diferencia de las oficinas del ACESSA SP las cuales no priorizan la inversión en formación de monitores, dada la diversidad de los lugares donde fueron desplegados, lo que dificulta la elaboración de proyectos que satisfagan las demandas de las comunidades. Esto demostró que herramientas tecnológicas pueden ser excelentes si combinadas con la promoción del desarrollo colectivo a diferencia de las oficinas del ACESSA SP las cuales no priorizan la inversión en formación de monitores, dada la diversidad de los lugares donde fueron desplegados, lo que dificulta la elaboración de proyectos que satisfagan las demandas de las comunidades.

Palabras-clave: formación, inclusión digital, etnografía, evaluación, políticas públicas.

Résumé: Le but est de discuter, dans une perspective d'évaluation ethnographique, la formation des moniteurs de deux programmes d'inclusion numérique dans deux régions brésiliennes : São Paulo et Ceará. On présentera, décrira et analysera les cours de formation des moniteurs du Programme ACESSA SP et du Centre rural pour l'Inclusion Numérique (CRID*). Les Informations concernant le CRID ont été recueillies lors d'une étude menée par le Laboratoire Multimédia de la Faculté d'Éducation – FACED de l'Université Fédérale du Ceará (UFC). Suite à l'analyse de données, il a été remarqué que la méthodologie développée par les créateurs du CRID a privilégié l'inclusion de la communauté au laboratoire tout en associant la technologie aux besoins locaux. Cela montre que les outils technologiques peuvent être d'excellents alliés dans la promotion du développement collectif; une réalité contraire s'impose aux unités d'ACCESSA SP, qui ne priorisent pas les investissements dans la formation des moniteurs , compte tenu de la diversité des sites où elles ont été implantées, ce qui rend difficile à préparer des projets qui répondent aux besoins des communautés.

Mots-clés: formation, inclusion numérique, ethnographie, évaluation, politiques publiques.

Notas

- 1 A pesquisa foi realizada junto ao Departamento de Sociologia, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, IFCH, Unicamp, tendo como título "A avaliação do Programa ACESSA São Paulo em assentamentos rurais". Esse estudo está sendo financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) e teve sua primeira parte encerrada em setembro de 2012. Haverá uma nova etapa a partir de fevereiro de 2013. Os dados aqui apresentados fazem parte do relatório parcial entregue à FAPESP em 2012.
- 2 Ressalta-se que a descrição densa se articula ao conceito hermenêutico de cultura de Geertz (1989), que orientou este trabalho.
- 3 O ACESSA SP denomina de monitores aqueles que são responsáveis pela abertura e fechamento dos postos, assim como pelo atendimento ao público. Já os idealizadores do CRID preferem chamá-los de gestores, já que o laboratório de informática é gerido pela própria comunidade. Os gestores do ACESSA são aqueles que administram os postos.
- 4 A NAP Escola do Futuro da USP participa do programa ACESSA SP desde 2001 e tem como principais responsabilidades, conforme Relatório de Gestão (2006): 1) no Programa de Capacitação Contínua: desenvolver condições (contextos e conteúdos) para que monitores, líderes e gestores possam exercer seus papéis e funções com segurança, comprometimento, qualidade e criatividade, promovendo o uso efetivo das tecnologias e colaborando para a construção de uma "cultura digital"; 2) produzir publicações, o Portal ACESSA SP e conteúdos educacionais; 3) elaborar projetos especiais e pesquisas.
- 5 Utilizarei nomes fictícios para manter a identidade dos meus informantes em sigilo.
- 6 O termo está entre aspas porque este é a autodenominação dada por eles para descrever suas atividades, capacitar os monitores com conteúdos sobre o Programa ACESSA SP. Estes integram a equipe do NAP Escola do Futuro e são os responsáveis pela capacitação dos monitores da capital e do interior do Estado. Seu trabalho no Programa de Capacitação é realizado presencialmente por meio de listas de discussão.
- 7 Na concepção de Cassino (2003, p. 50), software livre "é um programa de computador com código-fonte aberto, possibilitando que qualquer técnico possa estudá-lo, adequá-lo às suas próprias necessidades e redistribuí-los, sem restrições"; são geralmente gratuitos.
- 8 Não cheguei a analisar se tais projetos foram concretizados, por não fazer parte da proposta desta pesquisa. Entretanto, na segunda fase do pós-doutorado, a intenção é me concentrar na investigação sobre a "Rede de Projetos" do Programa.
- 9 De acordo com Miranda, Oliveira e Souza (2008, p. 156), os CDCs têm por finalidade "levar às populações mais pobres, inseridas em alto índice de exclusão social, o acesso às TICs, possibilitando a geração de serviços considerados relevantes para a comunidade local como: educação ambiental, informações sobre geração de trabalho e renda, capacitação profissional, governo eletrônico, emissão de segunda via de documentos, inscrições em concursos e vestibulares, entretenimentos", entre outros.
- 10 As Casas Digitais estão inseridas no projeto "Territórios Digitais", criado em 2008, que faz parte do Programa Territórios da Cidadania, consistindo na implantação de espaços públicos e gratuitos com acesso a computadores e internet em assentamentos, escolas agrícolas, comunidades tradicionais, sindicatos e Casas Familiares Rurais.