

**Nome do Programa: Telecentro – Plano de Inclusão Digital e Cidadania
Prefeitura Municipal de São Paulo**

Formulário de Informações Complementares

1. Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou prática, por ordem de prioridade.

O plano de inclusão digital da Prefeitura, através dos Telecentros, tem como principais objetivos consolidar-se como a porta de entrada das comunidades à rede mundial de computadores e aos serviços e informações prestados aos cidadãos pela prefeitura, estado e união; incluir as pessoas das regiões de maior exclusão na luta pelos seus direitos e no exercício de seus saberes coletivos, na busca de suas necessidades e no desenvolvimento de habilidades e competências necessárias ao cotidiano em mudança; diminuir os índices de exclusão digital e social; capacitação profissional; requalificação do espaço do entorno da unidade, através do aumento do fluxo de pessoas nas ruas da região; disseminação de Softwares Livres; participação popular, através dos conselhos gestores; jornalismo comunitário, através do site www.telecentros.sp.gov.br, atualizado diariamente.

Nossa meta para 2003 é contar com uma rede de 107 Telecentros – 50 conveniados e 57 administrados diretamente pela Prefeitura. Com essa rede, espera-se atingir cerca de 320 mil pessoas em todo o município.

2. Descreva o funcionamento do programa, projeto ou prática e aponte qual(s) a(s) sua(s) frente(s) de atuação.

Monitorados por orientadores especialmente treinados para cumprir a definições do Plano de Inclusão Digital, os Telecentros funcionam com 75% de seus computadores dedicados a formação da população ministrando cursos e oficinas de informática e os outros 25% estão reservados para o uso livre dos cidadãos, sendo que cada unidade possui entre 10 e 20 microcomputadores.

O Curso de Informática Básica é oferecido gratuitamente em todas as unidades. O objetivo é capacitar as pessoas com pouco ou nenhum conhecimento em informática. A carga é de 20 horas, divididas em 10 aulas de 2 horas, de segunda a sexta ou 5 aulas de 4 horas, aos sábados. As inscrições devem ser feitas em cada unidade. O programa do curso é o sistema operacional GNU/Linux, pacote de escritórios OpenOffice.org, webmail e desenhos digitais com GPaint. Todos os softwares utilizados são livres.

Dessa forma, aqueles que não tiverem conhecimentos em informática poderão fazer os cursos que são dados no próprio Telecentro, ao passo que os que já fizeram o curso ou que já tenham um conhecimento prévio, podem utilizar os computadores para uso livre como forma de aprender a utilizar tecnologia, suprimindo suas necessidades. O único conteúdo estritamente proibido é a pornografia. Fora isto, as pessoas podem navegar livremente pela web, fazer pesquisas – tanto escolares como profissionais –, ler notícias, participar de salas de bate-papo, jogar online, digitar documentos e currículos, enviar e receber e-mails e aproveitar todos os outros recursos da rede.

Além do curso básico, foram criadas as oficinas especiais para orientar os cidadãos no uso dos equipamentos e capacitar profissionalmente. Três oficinas estão em pleno funcionamento: agência de notícias comunitária, criação de websites (HTML) e tratamento de imagens com Gimp. Apenas as primeiras unidades oferecem esse tipo de atividade, que

deverão ser estendidas aos demais Telecentros.

Todos os programas utilizados são software livres, ou seja, possuem código-fonte aberto, possibilitado a qualquer usuário estudar, alterar e adequá-lo às suas próprias necessidades ou, ainda, redistribuí-los sem restrições. Os Telecentros estão instalados em prédios públicos (Centro de Convivência, Creche, COHAB, entre outros) ou em entidades sem fins lucrativos através de convênio realizado, onde a entidade fornece o local e recebe verba mensal para manutenção em geral do Telecentro.

3. O programa, projeto ou prática faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente (da mesma ou de outra esfera de governo)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.

Não. Os telecentros estão ligados a Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social e nesta não há nenhum programa semelhante. Os Telecentros são um programa exclusivo da Coordenadoria do Governo Eletrônico.

4. Identifique o público-alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Qual é a proporção de homens e de mulheres beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou prática?

A grande maioria dos Telecentros estão instalados na periferia da cidade, ou seja, onde há maior exclusão social e por isso o público-alvo são as pessoas que moram nestas áreas. Hoje existem 125.453 municípios cadastrados nas 61 unidades para cursos, oficinas e uso livre. Desses 53.945 são do sexo masculino e 71.508 do sexo feminino. Para que estas pessoas participem do programa, não é feita nenhuma seleção nem é exigido pré-requisitos pois qualquer munícipe da cidade de São Paulo que more próximo ou que consiga se deslocar até um Telecentro pode fazer uso do equipamento se inscrevendo para os cursos ou para o uso livre.

5. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (locais, estaduais, federais, privadas)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal etc.), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou prática?

Com a intenção de oferecer aos seus usuários um ambiente próprio ao aprendizado, a Coordenadoria do Governo Eletrônico adota uma estratégia de trabalho baseada na aquisição de equipamentos de qualidade por baixos custos. Para tal, a adoção de softwares livres foi de suma importância. Os recursos economizados na compra de sistemas operacionais livres para computadores permitiram ao Governo Eletrônico adquirir materiais (bebedouros, cadeiras, mesas, materiais de escritório etc) de melhor qualidade.

Números desta coordenadoria informam que o custo da instalação de um novo Telecentro, com a reforma do local (cedido pela prefeitura) é cerca de R\$ 105 mil e para a construção de um Telecentro, incluindo o espaço físico, é de R\$ 226 mil. Para colocar equipamentos, mobiliários, comunicação visual e cabeamento da rede lógica, mais R\$43.554. Cada telecentro possui um custo mensal (materiais de escritório, água, luz, telefone, limpeza) entorno de R\$5.000,00. Assim, em 2002, foram gastos R\$ 2 milhões com a compra de 1.600 equipamentos para os Telecentros da Prefeitura. Caso os programas usados nos equipamentos das unidades não fossem softwares livres, como o sistema operacional GNU/Linux, este custo aumentaria em pelo menos 50%, pois a escolha de softwares livres permite a aquisição de computadores com hardware de menor capacidade,

menos potentes, portanto mais baratos, tendo um aproveitamento igual a hardwares superiores, mais caros, utilizando Windows.

6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou prática? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou tomada de decisões) e quantos realizam funções de execução?

Na Coordenadoria do Governo Eletrônico há um total de 62 pessoas trabalhando para a implantação, execução e manutenção do programa Telecentros mas ainda há aqueles que trabalham fazendo uma ponte entre a Coordenadoria e os Telecentros e, ainda, aqueles que trabalham na ponta, diretamente em cada local. Estes são 97 mulheres e 127 homens, totalizando 224 funcionários. Na tomada de decisões, são 7 pessoas (2 mulheres e 5 homens) e todos se reportam a coordenadora geral, Beatriz de C. Bicudo Tibiriçá.

7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.

O principal órgão do plano de inclusão digital é a Prefeitura Municipal de São Paulo que é quem planeja, executa, financia e investe nos Telecentros. A prefeitura conta com algumas parcerias como por exemplo:

- a) RITS (Rede de Informação para o Terceiro Setor): prestação de serviços auxiliares nas atividades e capacitação em GNU/Linux, desenvolvimento de projeto com tecnologias de comunicação e informação, atendimento e supervisão nas unidades dos telecentros (cooperativados);
- b) COHAB (Companhia Metropolitana de Habitação): reforma e permissão de uso gratuito de 16 espaços para instalação de Telecentros, deste total, 8 já estão em funcionamento;
- Além destas, ainda possui parcerias com empresas privadas:
- c) Telefonica: doação dos equipamentos e mobiliário dos primeiros 19 Telecentros;
- d) Telesp Celular/Vivo: doação completa (construção do prédio, equipamentos, mobiliários) de três Telecentros;
- e) Comgás: doação completa (construção do prédio, equipamentos, mobiliários) de cinco Telecentros;
- f) Editora Conrad: doação de equipamentos para montagem de biblioteca e sala de vídeo do Telecentro Cidade Tiradentes (piloto);
- g) Igit: doação de 300 mil contas de e-mails para os cidadãos (nome@ecidadania.inf.br);
- h) SOS Computadores: treinamento em GNU/Linux para os funcionários da Coordenadoria do Governo Eletrônico.

8. Se seu programa, projeto ou prática envolve a participação da comunidade e do público-alvo, descreva como esta participação se concretiza (explique os mecanismos de participação).

A participação da comunidade é vital para o bom funcionamento dos Telecentros, por isso, todas as unidades têm um Conselho Gestor formado por representantes do governo local e por lideranças eleitas pela comunidade. Um Conselho Gestor ativo é a garantia do bom funcionamento do equipamento, além de fiscalizar os trabalhos, este grupo tem como principal finalidade ser o elo entre a comunidade e a Coordenadoria do Governo Eletrônico (CGE), por isso, tem liberdade para definir algumas das regras dos Telecentros, como por exemplo, o tempo de cada sessão de uso livre, além de levar à CGE às demandas da comunidade por novos cursos e oficinas.

A atuação dessas pessoas na gestão dos Telecentros faz com que cada Telecentro assumira as características da região onde foi instalado, o que permite à Coordenadoria do Governo Eletrônico desenvolver trabalhos específicos para cada bairro, sempre contando com o apoio da comunidade.

9. Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Qual(is)?

O projeto constava do Plano de Governo do ano 2000 como meta para a Prefeita Marta Suplicy e a Coordenadoria do Governo Eletrônico passou a existir em sua gestão. Os telecentros do município de São Paulo foram inspirados em outras experiências de inclusão digital, como o Sampa.org, do Instituto Florestam Fernandes, que hoje integram a nossa rede de Telecentros conveniados.

10. Indique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou prática?

Os primeiros Telecentros foram instalados em prédios públicos que estavam abandonados ou sub-utilizados e passavam por uma reforma para se adequarem às necessidades dos Telecentros. Com a expansão do projeto, os espaços públicos disponíveis nas áreas de interesse da Coordenadoria do Governo Eletrônico foram se esgotando. Para sanar esse problema, a prefeitura passou a agir em duas frentes, simultaneamente à construção de prédios em espaços públicos especialmente projetados para o funcionamento de Telecentros, passamos a firmar convênios com entidades da sociedade civil que tivessem interesse em ceder o espaço necessário para o funcionamento de um Telecentro Comunitário.

A adoção dos convênios propiciou um aumento substancial do número de telecentros e nos permitiu alcançar comunidades que necessitavam do projeto, e que estavam em locais onde não existiam prédios públicos adequados com espaço ocioso nem terrenos onde pudessem ser construídos os novos telecentros.

Outra mudança que deve ser registrada diz respeito aos funcionários dos telecentros. No início do programa apenas funcionários públicos trabalhavam nas unidades. No entanto, através de um convênio com a RITS (Rede de Informação do Terceiro Setor) foi possível a contratação de pessoas da comunidade, através de uma cooperativa, para trabalhar nos Telecentros, o que além de gerar empregos, propiciou uma maior integração e identificação da comunidade com o equipamento público. Pessoas que antes atuavam como voluntários nas unidades puderam ser captados pela cooperativa e passaram a desempenhar funções remuneradas nas unidades próximas às suas casas.

11. Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?

Como a Coordenadoria do Governo Eletrônico encontra-se dentro da Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, que é um órgão relativamente novo dentro da estrutura da Prefeitura de São Paulo, não tínhamos funcionários suficientes para trabalhar nos Telecentros. Em um primeiro momento foram feitas convocações pelo Diário Oficial do Município para todos os servidores que desejassem se integrar ao projeto dos Telecentros. Esses funcionários passaram por um curso de reciclagem e foram enviados às primeiras unidades. No entanto, o número de adesões não foi o suficiente.

O problema foi sanado através da parceria com a RITS, que permitiu a contratação

de pessoas das comunidades onde eram instalados os Telecentros.

12. Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou prática? Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou prática.

O principal mecanismo para colher dados estatísticos dos Telecentros é a ferramenta utilizada ao ser feito o cadastro de cada indivíduo. É a primeira vez que o poder público do município de São Paulo instala um órgão para a inclusão digital. Em 2000, não havia nada voltado para isto. De 2001 a dezembro de 2002, 20 Telecentros foram implantados e hoje contamos com uma rede de 61, sendo que em agosto, o município contará com 107 Telecentros. Isto significa que mais de 20 mil pessoas realizaram o curso oferecido nos Telecentros e cerca de 125 mil estão cadastrados. Com isso, conseguimos medir o avanço significativo na inclusão digital através dos Telecentros, além das áreas da periferia que foram revitalizadas.

13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou prática até o momento (cite apenas uma, aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?

De acordo com o Censo 2000 do IBGE, apenas 10,6% dos domicílios brasileiros têm computador. O Brasil tem 13,6 milhões de usuários de Internet (7,74% da população do país), segundo dados de maio de 2002. Argentina, Chile, Peru e Uruguai, países com populações menores que a brasileira (respectivamente 37,4 milhões, 15,3 milhões, 27,4 milhões e 3,4 milhões), têm um percentual maior de usuários de Internet: 10,38% na Argentina, 20,02% no Chile, 10,73% no Peru e 13,61% no Uruguai. No Brasil, apenas 11% da população têm contato com microcomputadores e Internet, seja no trabalho ou em casa. Atualmente, 305 milhões de pessoas têm acesso à Internet no mundo: apenas 5% da população do planeta. Os Estados Unidos têm 44,9% dos internautas do mundo, a Europa tem 27,4%, a Ásia 22,6%, a América Latina 3,5% e a África 0,6%. Pesquisa feita pela Divisão de Administração Pública das Nações Unidas em 2002 situa o Brasil em 18º lugar no ranking sobre performance de governo eletrônico - o uso da Internet pelo Estado para difundir informações e serviços ao cidadão.

Por estes dados, a mais importante conquista foi conseguir que desde junho de 2001, quando o primeiro Telecentro foi instalado, mais de 20 mil pessoas já se formaram nos cursos oferecidos nos Telecentros e por volta de 125 mil pessoas estão cadastradas nos Telecentros, sendo que o uso livre possui uma frequência de mais de 5 mil pessoas por semana em cada unidade e todas as pessoas, crianças, adolescentes, adultos e idosos, podem ter acesso a isto. Segundo estatísticas dos Telecentros, 47.923 (38%) pessoas cadastradas tem menos de 15 anos de idade; 39.266 (31%) estão entre 16 e 25 anos; 24.212 (19%) entre 26 e 40 e 14.052 (12) acima de 41 anos.

14. Em que aspectos seu programa, projeto ou prática inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.

Adotar o uso de Softwares Livres em administrações públicas é fazer valer dois dos princípios básicos de esferas governamentais: a não-exclusão e o melhor aproveitamento dos recursos financeiros disponíveis.

É patente o fato de caminhar para a sociedade da informação. E cabe ao governo liderar esta caminhada, de modo a sociedade possa usufruir dos benefícios gerados por esta sociedade, que tem as Tecnologias de Informação como agente determinante. Programas proprietários, além de possuírem altos custos financeiros, não permitem que a tecnologia neles contida seja entendida e modificada pela sociedade: este que constitui um

ato contrário a liberdade de conhecimento. O uso de programas não proprietários, como o GNU/Linux nos Telecentros do município, é um exemplo de que a Prefeitura de São Paulo está empenhada em levar até a população da cidade os benefícios gerados pelas novas tecnologias.

Quando alguém toma conhecimento de que os Telecentros usam o Software Livre GNU/Linux em seus equipamentos, geralmente, faz a seguinte pergunta: sendo que a grande maioria das empresas trabalha com o sistema operacional windows, como um aluno pode estar preparado para o mercado de trabalho se foi capacitado em outro sistema operacional? A pergunta é legítima. E a resposta esclarece: o GNU/Linux possui muitas semelhanças com o Windows, como interface gráfica, editor de texto, planilha eletrônica e outros. Isso significa que uma pessoa que faz um curso básico em GNU/Linux está apto a trabalhar como o Windows e vice-versa.

15. Mesmo que seu programa, projeto ou prática não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?

A Prefeitura de São Paulo, através do programa dos Telecentros, estende à população mais carente todos os serviços que hoje são prestados pelo município, estado e união através da Internet. Os cursos oferecidos no programa fornecem os conhecimentos básicos para que a população mais carente possa fazer uso das ferramentas da era da informação. Mesmo não tendo um caráter profissionalizante, os cursos acabam por requalificar a mão-de-obra dessas pessoas, diferente das escolas de informática convencionais, a possibilidade de retornar ao Telecentro para o uso livre faz com que essas pessoas aprofundem seus conhecimentos em informática e exercitem o que aprenderam durante o curso. Muitos usuários já conseguiram empregos através dos cursos dos telecentros, alguns deles foram absorvidos pelo próprio programa, que hoje também é gerador de empregos na região onde é instalado.

16. Qual o impacto do programa, projeto ou prática sobre a cidadania? (Mencione aqui aspectos relativos à cidadania que eventualmente não tenham sido mencionados. Inclua aqui também questões relativas a gênero, raça ou etnia).

O Telecentro é muito mais do que uma escola de informática, graças ao Conselho Gestor de cada unidade e ao envolvimento da comunidade no programa ele passa a ser um ponto de referência no bairro. As demandas encaminhadas pelo Conselho Gestor à Coordenadoria do Governo Eletrônico faz com que surjam projetos específicos em cada uma das regiões atingidas pelo programa, o que estimula a participação e desenvolve a cidadania dos usuários. Um bom exemplo dessas iniciativas se deu na unidade Lajeado onde foi elaborado o projeto "De Volta para o Futuro" com o intuito de reintegrar a sociedade jovem em situação de risco e em Liberdade Assistida (L.A.). Implementado em agosto de 2002, o projeto oferece aos integrantes qualificação profissional e cultural por meio de palestras, aulas de informática, atividades de entretenimento e dinâmicas de grupo. A iniciativa atua no sentido de resgatar e/ou desenvolver o conceito de cidadania nestes jovens, que por viverem em locais onde prevalecem péssimas condições de vida, não possuem oportunidades reais de crescimento profissional e intelectual. A unidade Lajeado é apenas um exemplo entre os várias ações que se originaram da ação dos conselhos gestores e das entidades conveniadas. Existe, ainda, a unidade conveniada UNEGRO que participa de ações em parceria com o Movimento Negro da cidade, o Telecentro Efort que presta atendimento diferenciado aos portadores de necessidades especiais, entre outros.

17. Caso seu programa, projeto ou prática já tenha participado do PROGRAMA GESTÃO

PÚBLICA E CIDADANIA anteriormente, qual a diferença que ele apresenta este ano em relação ao ano em que se inscreveu pela última vez?

É a primeira vez que o programa Telecentro é inscrito no Programa de Gestão Pública e Cidadania.

18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou prática?

Hoje temos 61 unidades espalhadas pela cidade e atendemos 125.453 munícipes, até o final do ano de 2003 a previsão é de que sejam 124 telecentros em funcionamento. No entanto, os números de atendimentos que podem parecer estratosféricos para uma cidade de pequeno ou médio porte, são insuficientes em uma cidade como São Paulo, cuja região metropolitana abriga cerca de 18 milhões de habitantes. Portanto, a deficiência mais significativa do projeto é o número insuficiente de unidades para atender a demanda de uma cidade do tamanho de São Paulo .