



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
E SECRETARIADO
INSTITUTO UFC VIRTUAL
CURSO DE GRADUAÇÃO SEMIPRESENCIAL EM ADMINISTRAÇÃO EM
GESTÃO PÚBLICA**

DAYANE COSTA DE ALMEIDA

**TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO INSTRUMENTOS DE INCLUSÃO
SOCIOGIDITAL**

RUSSAS

2015

DAYANE COSTA DE ALMEIDA

TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO INSTRUMENTOS DE INCLUSÃO
SOCIODIGITAL

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração com Foco em Gestão Pública da Universidade federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Alan Diógenes Góis – UFC Virtual

RUSSAS

2015

DAYANE COSTA DE ALMEIDA

TELECENTROS COMUNITÁRIOS COMO INSTRUMENTOS DE INCLUSÃO
SOCIODIGITAL

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi submetido à Coordenação do Curso de Graduação Semipresencial em Administração em Gestão Pública, para obtenção do grau de bacharel em Administração em Gestão Pública, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados, na modalidade virtual, na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho deste TCC é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Prof. Me. Alan Diógenes Góis – UFC Virtual
Orientador

Profa. Ms. Joana D'Arc de Oliveira - UFC
Membro da Banca Examinadora

Prof. Ms. Eduardo Santos Ellery - UFC
Coordenador do Curso de graduação Semipresencial em Administração em Gestão Pública

A Deus, por ter me concedido os dons necessários para concluir este trabalho, sem ele esse sonho não seria realizado.

A meus pais Aldo e Socorro pela paciência, carinho e injeções de ânimo durante todo o curso.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Francisco Aldo e Socorro Costa, por todo amor e companheirismo, por se preocuparem com a minha formação e me incentivarem todos os dias a seguir em frente mesmo não aguentando mais me ver todos os dias em frente ao computador e por me ensinarem que a cada dia podemos recomeçar.

Ao meu Orientador, Alan Góis, que com muita paciência e pouco fôlego, conseguiu corrigir as minhas ideias e “rabiscos” e por ser um excelente profissional.

Aos meus irmãos de sangue e de coração, Gabriel Costa, Vanessa Lima, Aristeu Almeida, Darislene Almeida e Wigor Denis, que por mais difícil que fossem as circunstâncias, sempre tiveram paciência, confiança e fé em mim.

Ao meu namorado e, acima de tudo, meu melhor amigo e companheiro, Samuel Freitas, por todas as vezes que me fez acreditar que conseguiria entregar os trabalhos dentro do prazo, por nunca deixar-me desanimar sempre me lembrando que eu era capaz, por ter me aceitado com meus defeitos e por saber também elogiar minhas virtudes.

Agradeço as luluzinhas: Amanda Loureiro, Laís Sombra e Rosana Cordeiro, pelas conversas e atenção, pelos conselhos “infalíveis”, pelos elogios, pelas pipocas em dias de trabalho em grupo e por sempre acreditarem em mim, sem esquecer o nosso companheiro de grupo Jurenir dos Santos por sempre encontrar sinônimos bonitos para embelezar nossos trabalhos e pela coragem de fazer parte de um grupo composto, em sua maioria, por mulheres. E aos meus demais colegas de classe e com certeza futuros excelentes profissionais que comigo escutaram e acreditaram na frase “Vocês irão mudar a Administração Pública”.

Ao coordenador do Polo de Russas, Júnior Gadelha, pelos puxões de orelha e por sempre nos acalmar nos momentos críticos do curso. Não posso deixar de agradecer também a nossa tutora presencial, Emilielly Maia, por todo apoio e incentivo.

À Universidade Federal do Ceará – UFC que oportunizou a chance de vislumbrar um horizonte superior, motivada pela confiança no mérito e ética dessa instituição.

Ao Projeto Ação Digital por ter me inspirado nesse trabalho e por todo conhecimento oferecido a mim. Agradeço todas as dificuldades que enfrentei, não fosse por elas, eu não teria saído do lugar. Assim como agradeço às pessoas que disseram que eu não conseguiria, pois indiretamente elas me fizeram ter mais ânimo para seguir em frente.

A gratidão é a memória do coração. Agradeço a Deus por todas as bênçãos derramadas sobre mim, por cada conquista diária e por me escolher e capacitar para enfrentar e vencer a batalha de cada dia.

*“Mais importante do que interpretar o mundo,
é contribuir para transformá-lo.”*
Karl Marx

RESUMO

Nos últimos anos, muitas estratégias surgiram com o objetivo de tornar as Tecnologias de Informação e comunicação (TIC) mais acessíveis a todos, todavia, romper a barreira da desigualdade social e levar a inclusão digital às camadas mais pobres da população tem sido um enorme desafio a ser superado pela Administração Pública. No intuito de contribuir para a conscientização e apropriação da ideia de inclusão digital para a promoção da inclusão social, é que se propõe, neste estudo, verificar se a inclusão digital funciona como uma ferramenta que conduz a inclusão social, transformando-se em uma alternativa para reduzir as barreiras sociais e ainda, analisar a eficácia da implantação do programa Telecentros. Br no município de Russas como política pública que visa gerar inclusão sociodigital, buscando também verificar se o acesso a informação impulsiona o cidadão a exercer melhor o controle social e a utilizar os serviços disponibilizados pelo governo eletrônico. Para tanto, foram realizadas pesquisas acerca dessa nova “Era da Informação” destacando a importância da inclusão digital e dos telecentros como ferramentas de inclusão social. Além disso, foram aplicados questionários para análise de inclusão sociodigital disponibilizado online com acesso livre e realizadas entrevistas focalizadas com os coordenadores e ex bolsistas do programa Telecentros.Br em Russas. Para avaliar como os cidadãos usuários da *internet* estão exercendo o controle social fora utilizados os dados estatísticos disponibilizados no Portal da Transparência e os dados fornecidos pela pesquisa TIC Governo Eletrônico de 2010 e TIC Domicílios de 2005-2010, realizadas pela CETIC.BR. Os resultados da pesquisa apontam que os telecentros comunitários têm capacidade para desempenhar dois importantes papéis: o de atender a população carente e desprovida de acesso, ou seja, excluídas digital e socialmente e o de atender a uma diversidade de propósitos, sem esquecer a orientação para o uso das TIC. Com este estudo foi possível concluir que as disparidades socioeconômicas ainda prevalecem em meio a tantas iniciativas que buscam eliminá-las e que a principal causa de exclusão sociodigital está intimamente relacionada a estas desigualdades. Quando um indivíduo não tem acesso as TIC este, torna-se frágil e omissor, pois não está munido de informações importantes e necessárias ao seu desenvolvimento e nem terá a oportunidade de mudar sua realidade. Foi possível ainda observar a dependência que existe entre os tipos de inclusão, no sentido de uma estar condicionada à outra e também a necessidade de um investimento paralelo em educação para que os projetos de inclusão funcionem de maneira eficaz.

Palavras-chave: Inclusão sociodigital. Telecentros. Era da informação. Desigualdade social.

ABSTRACT

In the last years, many strategies have emerged with the goal of making information and communication technologies (ICTs) more accessible to all, however, break the barrier of social inequality and lead to digital inclusion to the poorest layers of the population has been an enormous challenge to be overcome by the public administration. In order to contribute to the awareness and ownership of the idea of digital inclusion for the promotion of social inclusion, it is proposed, in this study, verify that the digital inclusion works as a tool that leads to social inclusion, becoming an alternative to reduce social barriers and yet, analyze the effectiveness of the deployment of Telecentres program. BR in the municipality of Russas like a public policy that aims to generate sociodigital inclusion, seeking also check if access to information drives the citizen to exercise better social control and use the services provided by e-Government. For both, surveys were carried out about this new "Information Age" highlighting the importance of digital inclusion and telecentres as tools of social inclusion. In addition, questionnaires were applied to sociodigital inclusion analysis available online with free access and targeted interviews with coordinators and former fellows of the program Telecentros.Br in Russas. To evaluate how the citizen users of the internet are exerting social control was used the statistical data provided in the Portal of Transparency and data provided by ICT research of E-Government 2010 and ICT households in 2005-2010, conducted by CETIC.BR. The results of the survey indicate that the community telecenters has the ability to perform two important roles: to meet the needy population and devoid of access, i.e. excluded from digital and socially and to meet a diversity of purposes, without forgetting the guidance for the use of ICT. With this study it was possible to conclude that the socioeconomic disparities still prevail in the midst of so many initiatives that seek eliminate them and that the main cause of exclusion sociodigital is closely related to these inequalities. When an individual does not have access to ICT it becomes fragile and silent, because it is not equipped with important information and necessary for its development and nor have the opportunity to change their reality. It was possible to observe the dependence that exists between the types of inclusion, in the sense of being depend on one another, and also the need for a parallel investment in education for which the inclusion projects work effectively.

Keywords: Sociodigital inclusion. Telecenters. Information age. Social inequality.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Proporção de usuário de <i>internet</i> / Percentual sobre o total de domicílios.....	23
Figura 2 - Proporção de usuário de <i>internet</i> / Percentual sobre o total de domicílios – Dados divididos por Área.	23
Figura 3 - Proporção de usuários da <i>internet</i> , por atividade realizada. (2013).....	26
Figura 4 - Proporção de indivíduos que utilizaram o Governo Eletrônico/ percentual sobre o total de usuários de <i>Internet</i> com 16 anos ou mais.	30
Figura 5- Total anual de visitas ao portal da transparência.	32
Figura 6: Estrutura do Programa Telecentros.Br.....	33
Figura 7 - Perfil dos usuários de <i>internet</i> entrevistados	43
Figura 8-Proporção de usuários de <i>internet</i> , por locais onde possui acesso à <i>internet</i>	44
Figura 9 - Principais ações realizadas na <i>internet</i>	45
Figura 10 - Estar incluído ou não digitalmente	46
Figura 11 - Proporção de entrevistados, por acesso ao portal da transparência do governo federal.....	47
Figura 12 - Proporção de entrevistados com informações sobre os telecentros comunitários	48
Figura 13 - Você acredita que, no tempo em que você trabalhou ou trabalha, o programa telecentros.br atingiu seu objetivo de promover inclusão sociodigital?.....	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estimativa de domicílio sem acesso a <i>internet</i> , por renda familiar.....	22
Tabela 2 - Estimativa de pessoas não usuárias de <i>internet</i> , por renda familiar.....	22

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TIC – Tecnologia de informação e comunicação

CGI.BR – Comitê Gestor de internet do Brasil

CETIC.BR - Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação

SM – Salário Mínimo

E-GOV – Governo Eletrônico

CGU – Controladoria Geral da União

CPF – Cadastro de Pessoas Físicas

LRF – Lei de responsabilidade Fiscal

MP – Ministério de Planejamento, orçamento e Gestão

MCT – Ministério da Ciência e tecnologia

MC – Ministério das Comunicações

GESAC - Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão

CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

ONADI – Ong Ação Digital

PAD – Projeto Ação Digital

SIATC - Sistema Integrado de Apoio a Telecentros

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1 Inclusão digital na era da informação	18
2.1.1 Importância da Inclusão Digital	18
2.1.2 Inclusão digital <i>versus</i> exclusão social.....	21
Figura 1 -Proporção de usuário de <i>internet</i> /Percentual sobre o total de domicílios.....	23
Figura 2 - Proporção de usuário de <i>internet</i> /Percentual sobre o total de domicílios – Dados divididos por Área.	23
Figura 3 - Proporção de usuários da <i>internet</i> , por atividade realizada. (2013).....	26
2.2 Inclusão digital e controle social	27
2.2.1 A importância do controle Social	27
2.2.2 Uso do E-Gov e portal da transparência.....	29
Figura 4 - Proporção de indivíduos que utilizaram o Governo Eletrônico/ percentual sobre o total de usuários de <i>Internet</i> com 16 anos ou mais.	30
Figura 5- Total anual de visitas ao portal da transparência.	32
2.3 Programa Telecentros.Br	33
2.3.1 Histórico do programa Telecentros.Br	33
Figura 6: Estrutura do Programa Telecentros.Br.....	33
2.3.2 Telecentros como ferramenta de inclusão sociodigital.....	37
3 METODOLOGIA	41
3.1 Abordagem e tipo de estudo	41
3.2 – Instrumento de coleta de dados	42
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
Figura 7 - Perfil dos usuários de <i>internet</i> entrevistados	43
Figura 8-Proporção de usuários de <i>internet</i> , por locais onde possui acesso à <i>internet</i>	44
Figura 9 - Principais ações realizadas na <i>internet</i>	45
Figura 10 - Estar incluído ou não digitalmente	46
Figura 11 - Proporção de entrevistados, por acesso ao portal da transparência do governo federal.....	47
Figura 12 - Proporção de entrevistados com informações sobre os telecentros comunitários	48

4.1 Programa Telecentro.Br em Russas	49
Figura 13 - Você acredita que, no tempo em que você trabalhou ou trabalha, o programa telecentros.br atingiu seu objetivo de promover inclusão sociodigital?	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
APÊNDICE A – QUESTIONARIO PARA ANÁLISE DE INCLUSÃO SOCIOGIGITAL.....	64
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISA APLICADA À COORDENADORA.....	69
APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS EX-BOLSISTAS ...	70

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual mostra duas necessidades de inclusão: a digital e a social. A era da informação fez dessas necessidades uma condição para o indivíduo obter qualidade de vida. Desde então, muitas estratégias surgiram com o objetivo de tornar as Tecnologias de Informação e comunicação (TIC) mais acessíveis a todos, todavia, romper a barreira da desigualdade social e levar a inclusão digital às camadas mais pobres da população tem sido um enorme desafio a ser superado pela Administração Pública.

As grandes mudanças sociais e a busca por conhecimento modificaram a sociedade. A era da informação trouxe consigo novas realidades e necessidades, no entanto, manteve o problema da desigualdade social. Tal era requer das pessoas mais habilidades, conhecimento e domínio de tecnologias, assim, possuir ou não tais características pode determinar a inclusão ou exclusão do cidadão no meio social.

Moreira (2006 apud ALONSO; FERNEDA; SANTANA, 2010, p. 156) afirma que a “inclusão social nada mais é do que proporcionar as populações excluídas as oportunidades necessárias para se viver com qualidade através de acesso a bens materiais, educacionais e culturais”. Com efeito, Lemos e Costa (2005) defendem que a inclusão digital é uma necessidade e uma condição para a existência do cidadão no mundo da informação e referem-se à mesma como uma forma de inclusão social.

O acesso equânime às tecnologias leva os indivíduos a evoluir e construir conhecimento. A *internet*, em especial, impulsiona o desenvolvimento individual, contribuindo para a formação e informação das pessoas, tornando-as conscientes de seus direitos e deveres, capazes de validar o controle social, interagindo com a Administração Pública e contribuindo para a solução de suas próprias necessidades. Diante do exposto e, partindo do pressuposto que um país depende diretamente dos seus cidadãos e de uma gestão eficaz para se desenvolver, promover a inclusão sociodigital é uma das soluções que pode atenuar muitas desigualdades.

Para desenvolver políticas públicas eficazes no combater do problema da exclusão digital, faz-se necessário o acompanhamento e avaliação do uso da *internet* no país. No Brasil, o órgão responsável pelo acompanhamento e fornecimento de informações estatísticas sobre o acesso e uso das TIC's é o Comitê Gestor de *Internet* no Brasil (CGI.br). Os dados são adquiridos por meio de pesquisas anuais que vem sendo realizadas desde 2005 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br).

A importância do acompanhamento e monitoramento dos dados é fundamental, pois, segundo Almeida (2013, p.31):

O acesso às novas tecnologias se tornou condição fundamental para que governo, organizações e cidadãos operem sob o paradigma da sociedade da informação e do conhecimento. Sendo assim, medir o avanço da infraestrutura tecnológica por meio de dados estatísticos confiáveis é uma atividade estratégica e de fundamental importância para os gestores públicos que estão à frente da elaboração de políticas de desenvolvimento social, econômico, tecnológico e cultural em nosso país.

Bechara (2005, p. 36) faz questão de ressaltar que “[...] a inclusão digital está plenamente prevista em nosso ordenamento jurídico, devendo o estado promover todas as políticas que incentivem sua expansão.” Diante disso, pode-se afirmar que “O acesso universalizado a essas novas tecnologias, bem como a apropriação social de seu uso efetivo, são tão essenciais hoje como o são a educação e saúde públicas - e, portanto requerem estratégias de políticas públicas para sua plena realização.” (AFONSO; SOARES, 2006, p. 27)

A inclusão digital tem avançado gradativamente ao longo dos anos. Com base nos dados levantados pelo CETIC.BR em 2005 apenas 24,41% do total da população brasileira possuía acesso a *internet*, já em 2013 o número de usuários passou para 51% do total da população, representando 85,9 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais de idade. A proporção de domicílios com acesso à *internet* em 2005 e 2013 passou de 12,93% para 43% respectivamente.

O exposto acima, nos remete a ideia que as políticas públicas podem fazer uso das tecnologias de informação e comunicação para melhorar a qualidade de vida da população, visando a diminuição da exclusão social e ampliando as oportunidades. Vê-se ainda, que para que se tenha uma administração pública eficiente, eficaz e efetiva faz-se necessário também acompanhar o *feedback* daqueles que estão sendo beneficiados, diariamente, pelos seus serviços.

A problemática que envolve o objeto de estudo refere-se ao fato que apesar dos avanços, ainda vivemos em um país onde quase metade da população não possui acesso a um importante instrumento disseminador de conhecimento que impulsiona o desenvolvimento das pessoas que farão com que o país se desenvolva. O cenário atual mostra que as oportunidades estarão cada vez mais condicionadas à obtenção de conhecimento e este, passará a ser a principal moeda de troca dentro de um mercado tão competitivo. Na busca por

uma solução para o problema o governo lançou o programa Telecentros.Br que tem por objetivo promover inclusão sociodigital através da instalação de telecentros comunitários com acesso livre e gratuito à *internet*. Assim, pretende-se com esta pesquisa, responder como os telecentros Comunitários estão contribuindo para a inclusão sociodigital em Russas?

No intuito de contribuir para a conscientização e apropriação da ideia de inclusão digital para a promoção da inclusão social, é que se propõe, neste estudo, verificar se a inclusão digital funciona como uma ferramenta que conduz a inclusão social, transformando-se em uma alternativa para reduzir as barreiras sociais e ainda, analisar a eficácia da implantação do programa Telecentros. Br no município de Russas como política pública que visa gerar inclusão sociodigital, buscando verificar se o acesso a informação impulsiona o cidadão a exercer melhor o controle social e a utilizar os serviços disponibilizados pelo governo eletrônico.

O estudo busca atingir os seguintes objetivos específicos: (i) Avaliar se o controle social torna-se mais eficaz com a evolução da inclusão digital. (ii) Analisar a influência do acesso a *internet* da vida dos indivíduos como instrumento que ajuda a desenvolver a capacidade intelectual e o senso crítico. (iii) Identificar os serviços ofertados pelos telecentros comunitários e o seu alcance social. (iv) Verificar se inclusão digital gera inclusão social e (v) Realizar uma análise sobre os avanços da inclusão digital no Brasil entre os anos de 2005 e 2013.

Para tanto, foram realizadas pesquisas acerca dessa nova Era da Informação destacando a importância da inclusão digital e dos telecentros como ferramentas de inclusão social. Além disso, foram aplicados questionários para análise de inclusão sociodigital disponibilizado online com acesso livre e realizadas entrevistas focalizadas com os coordenadores e ex bolsistas do programa Telecentros.Br em Russas. Para avaliar como os cidadãos usuários da *internet* estão exercendo o controle social foram utilizados os dados estatísticos disponibilizados no Portal da Transparência e os dados fornecidos pela pesquisa TIC Governo Eletrônico de 2010 e TIC Domicílios de 2005-2010, realizadas pela CETIC.BR. Com isso, a metodologia utilizada caracteriza a pesquisa como descritiva resultando em dados quantitativos e qualitativos obtidos através do estudo de campo realizado na sede do programa Telecentros.br e da aplicação dos questionários com os usuários de *internet* em geral.

Diante da ênfase que vem sendo dada ao assunto, é de extrema importância verificar se o objetivo do programa está sendo cumprido, ou seja, é necessário avaliar se os trabalhos realizados nos telecentros estão gerando, de fato, inclusão sociodigital. Deveras,

testar a ligação entre estes dois tipos de inclusão irá fomentar ainda mais a discussão acerca dessa problemática, podendo esta análise, contribuir para que as políticas públicas atuais de inclusão digital do município sejam reavaliadas e até reelaboradas para que o alcance social dos trabalhos já realizados se estenda ainda mais, fazendo com que seus benefícios cheguem a todos os cidadãos.

Desse modo, a pesquisa justifica-se pelo fato de ainda não existirem trabalhos que busquem analisar os resultados da política pública de inclusão sociodigital implantada no município de Russas, além disso, os resultados obtidos poderão servir como auxílio na tomada de decisão e na melhoria dos trabalhos já realizados pelos telecentro comunitários instalados na cidade.

O presente estudo é composto por sete seções apresentadas a partir desta introdução. A segunda seção, baseada nos conceitos e opiniões de autores ligados a área, apresenta uma abordagem acerca dos conceitos de inclusão digital na era da informação bem como sua importância e o contraste que se tem entre inclusão Digital e exclusão social apontando as consequências deste contraste. Já na terceira inicia-se uma reflexão sobre o controle social e como a promoção de inclusão digital pode validar tal controle além de destacar sua importância, além disso, apresenta dados estatísticos sobre o acesso ao sistema E-Gov e ao portal da transparência, bem como um breve histórico dos referidos sistemas.

Na quarta seção temos o Histórico do Programa Telecentros.Br bem como sua estrutura a nível nacional, em seguida, apresenta-se uma breve histórico do Programa na cidade de Russas, suas conquistas e alcance social assim como, a transformação da realidade local com a chegada do programa. Ainda nesta seção demonstra-se a importância dos telecentros comunitários como ferramenta de inclusão sociodigital. A quinta seção apresenta a metodologia utilizada no desenvolvimento da pesquisa, e ainda a conceituação e descrição dos materiais e métodos de coleta de dados utilizados para o alcance dos resultados.

A sexta seção apresenta uma análise dos dados coletados a partir da aplicação do questionário para análise de inclusão sociodigital, dos dados estatísticos fornecidos pela pesquisa anual TIC Domicílios (2013), TIC governos eletrônico (2010) e entrevista realizada com a coordenação do programa Telecentros.Br bem como com os ex-bolsistas do programa. Tal análise vê-se fundamentada na revisão da literatura que ampliou o entendimento sobre inclusão digital e desenvolvimento social. Em seguida, na sétima seção, apresentam-se as conclusões, bem como sugestões para trabalhos futuros relacionados a este objeto de estudo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Inclusão digital na era da informação

2.1.1 Importância da Inclusão Digital

Os avanços das novas tecnologias e o advento da *internet* em conjunto com a busca por melhorias nos mais diversos setores da economia são os principais fatores que marcam a importância da inclusão digital. Para Amadeu, Braga e Penteado (2014, p.5) “[...] a *internet* tem impactado fortemente a vida cotidiana de significativa parcela dos indivíduos, fazendo parte do cotidiano de uma grande parcela da população conectada à rede mundial de computadores [...]” A informação se faz presente em todas as sociedades. Na Sociedade da Informação ela se torna primordial, essencial, fundamental (SOARES e ALVES. 2014)

“Nos dias atuais, almejar desenvolvimento nacional sem contar com acesso a *internet* e às TIC’s equivale ao que seria uma suposta tentativa de industrialização no século XXI sem contar com fontes de energia suficientes” (NAZARENO et al., 2007, p. 18). O autor ainda destaca que “não há mais como falar em assegurar saúde, educação, água, eletricidade e segurança as populações de forma dissociada do desenvolvimento tecnológico.”

Ainda seguindo essa linha de pensamento Lopes (2007) ressalta a importância do acesso a informação, pois, de acordo com o autor no século XXI, o fato de termos ou não acesso a informação tornou-se um determinante crítico para o desenvolvimento das pessoas, comunidades e até nações.

Muitas vezes esse conhecimento se reduz ao simples “saber manusear a máquina”, mas cabe destacar que a inclusão digital vai muito além disso. E em se tratando da importância das habilidades para manusear as tecnologias Antonelli (2003 citado por LOPES, 2007, p. 2) afirma que:

Mesmo em países em desenvolvimento, nos quais a difusão das TICs é visivelmente menor e mais lenta, a habilidade de manusear as tecnologias digitais tem crescido consideravelmente em importância – e os efeitos da adoção das TICs em termos de eficiência e produtividade são tão intensos que nenhuma organização pode se dar ao luxo de adiar sua adoção, sob pena de desaparecer devido à competitividade internacional crescente.

Para tanto, na concepção de Young (2006, p. 97) a inclusão digital ultrapassa as habilidades técnicas podendo ser considerada como:

A aprendizagem necessária ao indivíduo para interagir no mundo das mídias digitais, podendo não apenas saber onde encontrar a informação, mas também qualificá-la e torná-la útil para seu dia-a-dia. Estamos falando, então, de agregar às habilidades fundamentais e imprescindíveis de ler e escrever aquelas de lidar com a mídia eletrônica – conectar-se em rede, realizar pesquisas, executar tarefas rotineiras por computador (pagar contas, por exemplo).

E completando o conceito de Young ainda com relação à conceituação do termo inclusão digital, Silva H. et. al. (2005, p. 30) esclarece que:

Dado que inclusão digital é parte do fenômeno informação, no contexto da chamada sociedade da informação, pode ser observada pela ótica da ciência da informação. Neste sentido, entende-se, como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Percebe-se que independente da conceituação, um indivíduo, atualmente, só pode estar verdadeiramente incluído na sociedade se estiver a par de todos esses novos conhecimentos. Para Martini (2005, p. 1) “a velocidade da inclusão é decisiva para que a sociedade tenha recursos humanos preparados em número suficiente para aproveitar as “brechas” de desenvolvimento em nosso país. Estar incluído na sociedade é condição vital para o desenvolvimento de qualquer cidadão.”

Vemos na nova “Sociedade em rede” que a maioria das atividades requer o uso e o domínio da tecnologia e sua utilização em praticamente todos os segmentos sociais é um fato que não deve ser ignorado. “As sociedades atuais são todas, pouco ou muito, sociedades da informação, nas quais o desenvolvimento das tecnologias pode criar um ambiente cultural e educativo suscetível de diversificar as fontes do conhecimento e do saber”. (DELORS, 1988, p. 186). Neste contexto os indivíduos são impulsionados a buscar por esse conhecimento e a desenvolver essas habilidades para serem considerados incluídos digitalmente e fazer parte da sociedade da informação. Para Melo (2006, p. 1):

A sociedade busca sua afirmação em outros valores, elenca como um dos saberes essenciais as capacidades de utilizar os recursos tecnológicos. O cidadão atual tem que possuir saberes que o habilitem a, por exemplo, extrair um saldo bancário de um terminal, operar um videocassete, manipular computadores e, principalmente, decidir sobre seu futuro.

Diante desse cenário pode-se perceber a grande e crescente importância da inclusão digital para a evolução de qualquer país ou sociedade. “É preciso pensar em estratégias de inclusão digital não estreitamente ligadas a adestramentos e acesso a serviços, mas estratégias ampliadas de inclusão social mediante uma cultura digital com o conhecimento e a consciência.” (PELLANDA 2005 apud MELO, 2006, p. 5). Um país que sustenta uma grande parcela de excluídos digitais não poderá, de maneira alguma, se desenvolver e desenvolver seus processos e projetos de modo eficaz.

As TIC's são imprescindíveis para viabilização de um novo padrão de desenvolvimento sustentável, educacional e industrial, para que o país possa distribuir de forma horizontal a capacidade de inovação no setor produtivo como um todo e a elevação do nível educacional da população. (LIMA, 2005, p. 28)

“A velocidade do avanço na *Internet* não deixou margem para escolha, limitando as trajetórias de desenvolvimento de modo a privilegiar apenas aquelas nações que optarem pela educação digital de sua população.” (NAZARENO et al., 2007, p. 18). Ao falar na importância da inclusão digital temos que um dos principais problemas para efetivá-la é fazer com que esta inclusão não se restrinja, mas transforme-se em um ciclo de produção, reprodução e aplicação de conhecimento e informações.

Na visão de Melo (2006), faz-se necessário mostrar a real importância da inclusão digital para que a mesma não seja banalizada ou tratada de forma superficial, visto que, atualmente, escuta-se muito esse termo, mas nem todos o compreendem. Para o autor é preciso que haja “[...] uma inclusão que seja realmente capaz de levar as pessoas a utilizarem a tecnologia como um instrumento de transformação social, em busca de melhorias de suas vidas.” (MELO, 2006, p. 9).

De acordo com Massensini (2011, p. 5):

Faz-se necessário discutir sobre a inclusão digital nos diversos espaços de debate, como possibilidade de exercício da cidadania, reduzindo a desigualdade como administração ao problema social até que se conquistem transformações estruturais no modo de produção capitalista, resultando numa cidadania plena.

Desta maneira, a inclusão digital mostra-se como um fator primordial para o desenvolvimento do mercado, das pessoas, da educação, da saúde, enfim, do país. “As oportunidades criadas pela inclusão digital podem transformar as condições do indivíduo, levando-o a contribuir na construção da cidadania a partir de uma maior participação na vida política e nas decisões públicas.” (MASSENSINI, 2001, p. 5). É preciso que o governo

desenvolva e aprimore a cada dia os projetos já existentes, pois apesar de existirem muitos, o panorama brasileiro ainda não considerado ótimo, visto que, muitas pessoas ainda não estão incluídas digitalmente.

2.1.2 Inclusão digital *versus* exclusão social

Nos extremos de inclusão e exclusão, faz-se necessário avaliar o que realmente significa cada um deles. É evidente que não é possível resolver o problema da exclusão, sem promover inclusão, mas para tanto, é preciso encontrar o real significado da exclusão digital e verificar quais as suas verdadeiras consequências. Para Sorj e Guedes (2005, p. 2) a exclusão digital “diz respeito às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual do acesso a computadores e *Internet*.” Warschauer (2006, p. 21) defende que essa exclusão vai muito além. Para o autor:

O acesso significativo às TIC abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à *internet*. [...] insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais e que os indivíduos não se classificam apenas entre os que têm acesso e os que não têm.

O autor supracitado defende que muitos outros sentidos foram ligados à exclusão digital, e que esta pode estar ligada com etnia, renda, educação e etc., e que qualquer projeto que vise diminuir a exclusão não pode, de maneira alguma, desconsiderar estas variáveis.

Completando o pensamento dos autores citados acima Meffe e Gualberto (2011) fazem questão de lembrar que atualmente existem vários tipos de exclusão e a inclusão tecnológica, a social, a do (a) cidadão (ã), a de setores discriminados da sociedade etc. são necessárias, visto que, fazem parte de um todo, de algo maior que precisa funcionar em harmonia, pois, na visão dos autores a cada dia o mundo real e o virtual estão convergindo.

Segundo Moran (2008 apud NAZARIO e BOHADANA, 2011, p.4), “o impacto das tecnologias no cotidiano, transforma as exigências que o mercado faz em relação à formação educacional e afirma que quanto mais as tecnologias avançam, mais a educação precisa de pessoas humanas, evoluídas, competentes, éticas.” De acordo com a exposição acima, Nazario e Bohadana (2001, p.4) declaram que “o problema brasileiro não seria o tecnológico e sim as desigualdades que não permitem que as tecnologias sejam distribuídas por igual.”

Tristão e Bontempo (2008, p. 8) ressaltam a gravidade da Exclusão digital afirmando que ela “amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional. A exclusão digital não se trata de uma mera consequência da pobreza crônica, mas torna-se fator de congelamento da condição de miséria e de grande distanciamento das sociedades ricas.”

Silveira (2009) sustenta a ideia de que não é mais possível pensar em cidadania sem garantir a inclusão autônoma dos cidadãos às redes informacionais. O sociólogo Castells (2003, p.7) em sua obra “A galáxia da *internet*” afirma que cada vez fica mais evidente que “a tecnologia da informação é, hoje, o que a eletricidade foi para a era industrial”, assim, com base nas afirmações acima Silveira, em uma entrevista ao Instituto Claro, conclui que “estamos vivendo um processo tecno-social em que está se distribuindo a força da informação por todo o domínio da atividade humana”.

Para Reis e Schwartzman (2005, p. 6) “O conceito de exclusão é, portanto inseparável do de cidadania, que se refere aos direitos que as pessoas têm de participar da sociedade e usufruir certos benefícios considerados essenciais.” Diante desse contexto, pode-se inferir que, nos dias atuais, o cidadão sem o acesso as redes informacionais são, de certa forma, impedidos de exercer sua cidadania, sendo, portanto, excluídos socialmente.

Costa (2001, p. 8) acredita que, “com base na ideia vigente do acesso às TICs como passo fundamental para a inserção de uma comunidade, pode-se inferir que a chamada inclusão digital tornou-se um critério contemporâneo para o exercício da cidadania, de onde se conclui que estar alijado do acesso digital significa estar alijado da própria cidadania.”

A contribuição das novas TICs para a construção de uma nova sociedade, a sociedade em rede, se mostra cada dia mais efetiva, à medida que a técnica avança para dentro das comunidades mais distintas, proporcionando comunicação, execução de tarefas, consumo e novas formas de interação social. (COSTA, 2011. p.11)

“Pensar em comunicação como direito humano é, antes de tudo, imaginar que as maravilhas da sociedade da informação precisam ser compartilhadas com todos: pobres e ricos, negros e brancos, urbanos e rurais etc., etc. Esta é a premissa básica: incluir os que estão fora.” (MEFFE; GUALBERTO, 2005, p.1)

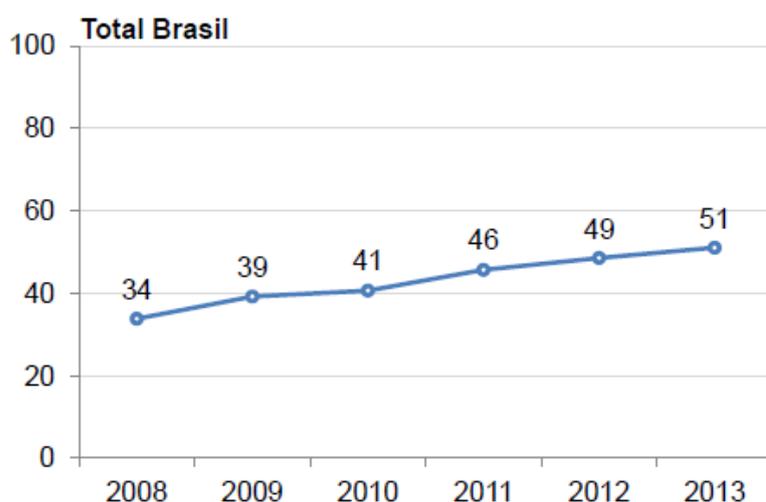
Neste sentido, Sorj e Guedes (2005, p.2) sugerem que:

As políticas públicas podem aproveitar as novas tecnologias para melhorar as condições de vida da população e dos mais pobres, mas a luta contra a exclusão digital visa, sobretudo, encontrar caminhos que diminuam seu impacto negativo sobre a distribuição de riqueza e oportunidades.

“A exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital aprofunda a exclusão socioeconômica. Para tanto, a inclusão digital deveria ser fruto de uma política pública com destinação orçamentária, de modo a promover a inclusão e equiparação de oportunidades a todos os cidadãos.” (TRISTÃO; BONTEMPO, 2008, p.4). Para estes autores é de suma importância que, num período marcado por diversas mudanças tecnológicas, o cidadão possa ter a oportunidade de ser incluído socialmente e também de desenvolver cidadania.

No Brasil os estudos estatísticos realizados pelo Comitê Gestor de *Internet* (CGI.br) realizados por meio das pesquisas feitas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) apontam as seguintes realidades demonstrada nas Figuras 1 e 2.

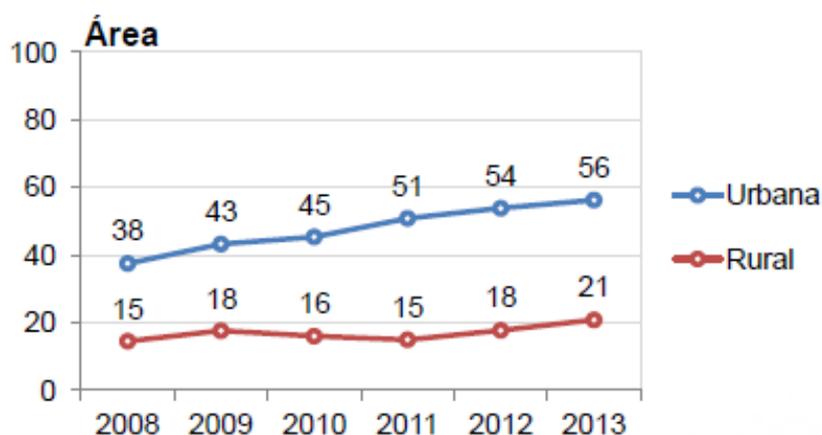
Figura1 -Proporção de usuário de *internet* /Percentual sobre o total de domicílios



Fonte: CETIC.br –TIC Domicílios (2013)

A pesquisa TIC Domicílios (2013) registrou, pela primeira vez, que a proporção de usuários de *Internet* supera a metade da população (51%), ao todo são 85,9 milhões de usuários no país, todavia, os números ainda não são totalmente animadores, pois ainda existem 49% de brasileiros que estão à margem dessa evolução. Segundo os dados levantados pela pesquisa e conforme demonstra o gráfico abaixo “a população brasileira usuária de *Internet* nas áreas urbanas cresceu 18 pontos percentuais nos últimos seis anos (de 38% para 56%), enquanto nas áreas rurais, nesse mesmo período, o crescimento foi de apenas seis pontos percentuais (de 15% para 21%), ficando ainda aquém da média nacional.” (TIC Domicílios, 2013, p. 178).

Figura 2 - Proporção de usuário de *internet* /Percentual sobre o total de domicílios – Dados divididos por Área.



Fonte: CETIC.br –TIC Domicílios (2013)

No Brasil temos que 43%, ou seja, 27,2 milhões dos domicílios possuem acesso a *internet*. A pesquisa concluiu que apenas 15% dos domicílios da área rural possuem acesso a *internet* e essa realidade é ainda mais dura quando a externamos em milhões, visto que, este percentual, traduz-se em 7,5 milhões dos domicílios da área rural.

A exclusão digital atinge principalmente as camadas menos favorecidas da sociedade. Os dados apresentados até agora mostram uma evolução considerável, no entanto, mostram também a necessidade de se investir em políticas públicas de inclusão que não sejam superficiais, mas que realmente possam contribuir para amenizar essa exclusão. Wachholz (2013, p. 47) em seu artigo “Rumo às sociedades do conhecimento inclusivas” defende que:

Devemos aumentar as oportunidades de aprendizagem, facilitar a troca de informações, aumentar o acesso a conteúdo linguístico e culturalmente diverso e capacitar pessoas mediante o uso de novas tecnologias, bem como desenvolver indicadores que avaliem o progresso e as carências remanescentes.

A tabela abaixo demonstra essa realidade ao analisar a proporção de domicílios divididos pela renda familiar, evidenciando ainda mais as desigualdades e a consequência provocada por anos de políticas públicas que não foram totalmente eficazes.

Tabela 1 - Estimativa de domicílio sem acesso a *internet*, por renda familiar.

Domicílios com acesso à <i>internet</i> , por renda familiar - proporção e estimativa (milhões)	Proporção (%)		Estimativa (milhões)	
	Sim	Não	Sim	Não
Até 1 SM	11	89	1,3	<u>9,9</u>
Mais de 1 SM até 2 SM	27	73	5,2	<u>14,3</u>
Mais de 2 SM até 3 SM	52	48	6,4	5,9
Mais de 3 SM até 5 SM	70	30	4,9	2,1
Mais de 5 SM até 10 SM	84	16	3,1	0,6
Mais de 10 SM	91	9	2,0	0,2

Fonte: CETIC.br –TIC Domicílios (2013)

De acordo com a Tabela 1, 124,2 milhões de domicílios com renda de até 2 salários mínimos (SM) não tem acesso a *internet* evidenciando as disparidades socioeconômicas como um dos muitos fatores que geram a exclusão desses indivíduos, não só do meio digital, mas do social também. E em se tratando de usuários da *internet* temos que 49,9 milhões de pessoas com renda familiar de até 2 salários mínimos também não tem acesso, conforme demonstra a Tabela 2.

Tabela 2 - Estimativa de pessoas não usuárias de *internet*, por renda familiar.

Usuários de <i>internet</i> , por renda familiar - proporção e estimativa (milhões)	Proporção (%)		Estimativa (milhões)	
	Sim	Não	Sim	Não
Até 1 SM	24	76	5,9	<u>18,4</u>
Mais de 1 SM até 2 SM	37	63	18,3	<u>31,6</u>
Mais de 2 SM até 3 SM	54	46	19,4	16,4
Mais de 3 SM até 5 SM	72	28	15,5	6,0
Mais de 5 SM até 10 SM	81	19	8,9	2,1
Mais de 10 SM	89	11	6,0	0,7

Fonte: CETIC.br –TIC Domicílios (2013)

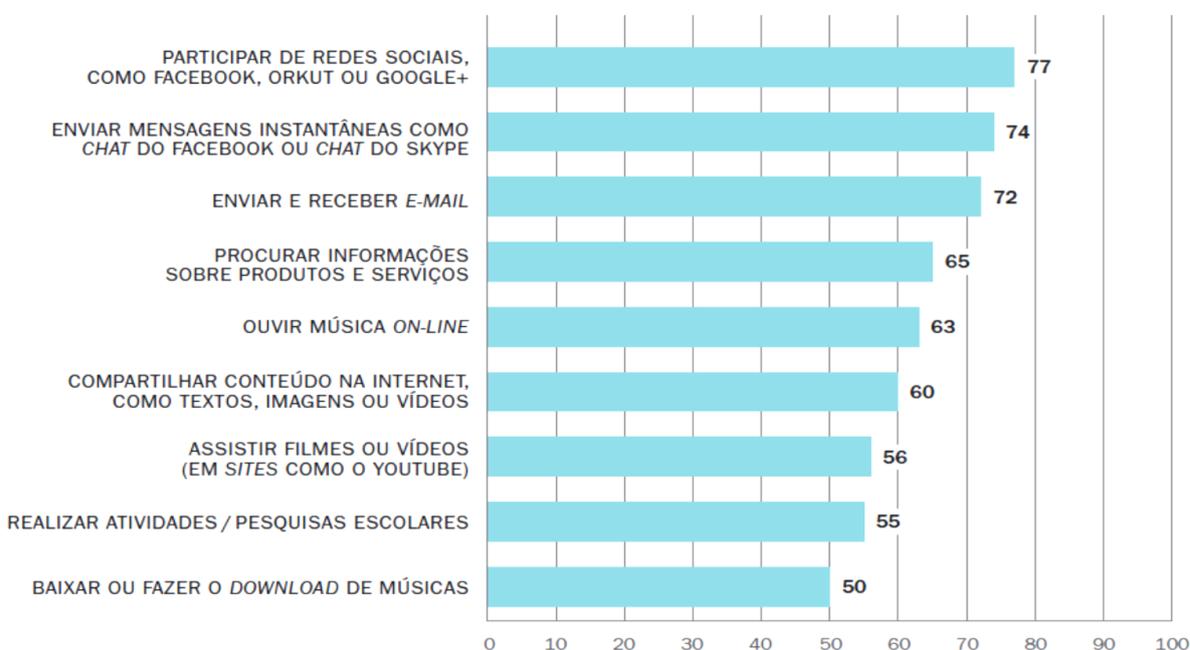
“Como na realidade brasileira observa-se a desigualdade na distribuição de renda e no acesso às tecnologias, o governo não pode se preocupar somente em disponibilizar

informações, mas igualmente em facilitar o acesso às tecnologias a todos os brasileiros.” (TRISTÃO; BONTEMPO, 2008, p. 3)

Os dados levantados apontam, em números concretos, que 69,9 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais de idade nunca utilizaram a *internet*, destes, a “concentração maior está entre os brasileiros com mais de 45 anos – o equivalente a 42,6 milhões de pessoas.” (TIC Domicílios, 2013, p. 176)

Outro dado interessante mostrado na pesquisa está relacionado ao uso da *internet*, ou seja, qual atividade os indivíduos, que possuem esse acesso, realizam, como demonstra a Figura 3.

Figura 3 - Proporção de usuários da *internet*, por atividade realizada. (2013)



Fonte: CETIC. br – TIC Domicílios (2013)

Os resultados da TIC Domicílios (2013) apontaram que 77% dos usuários, nos três meses anteriores à pesquisa, fizeram uso da *internet* para acessar redes sociais.

Diante dessa realidade e retomando a ideia da inclusão digital promover inclusão social Wagner et al. (2013, p.1) afirmam que:

As redes sociais são fundamentais para o desenvolvimento pessoal e social já que permitem a interação entre pessoas conhecidas bem como o conhecimento de novas pessoas e o início de novos círculos de convivência. E, passam a ser então uma forma de promover a educação para “o pensar”, abordando novas formas de aprendizagem em ambientes colaborativos/cooperativos.

Os resultados mostram que o Brasil ainda terá que evoluir bastante para quebrar a barreira da desigualdade. Vale ressaltar que a primeira pesquisa realizada pelo CETIC.br foi em 2005 e foram necessários oito anos para que os dados pudessem mostrar que mais da metade do país estava incluída na era digital. Ao analisar os dados levantados pela pesquisa de 2013 o CGI – Comitê gestor de *Internet* do Brasil chegou à conclusão que:

Conforme tem sido apontado em edições anteriores da pesquisa as desigualdades se mantêm e reforçam o diagnóstico da necessidade de ações específicas para ampliação do acesso e redução das desigualdades regionais e sociais. Para chegarmos, de fato, a um cenário de universalização, é preciso agir em diversas frentes, tendo em vista a complexidade do cenário socioeconômico brasileiro. (CGI. BR,TIC Domicílios, 2013, p. 193)

Para Tristão e Bontempo (2008, p. 4):

O grande desafio que se apresenta para o poder público é a extensão ao conjunto da população dos ganhos obtidos com o uso da tecnologia, não só na possibilidade de melhor prestação de serviços, mas, notadamente, pela inclusão do cidadão num mundo global onde não ter esse acesso (seja pela ausência dos recursos de tecnologia ou pelo não desenvolvimento de habilidades para usá-los) pode vir a representar a exclusão da cidadania.

Assim, o panorama brasileiro de inclusão sociodigital demonstra suas fragilidades e suas necessidades de intervenção da mesma forma como mostra um cenário propício para evolução.

2.2 Inclusão digital e controle social

Pode-se inferir diante das discussões apresentadas até aqui que o indivíduo sem acesso as TICs não é totalmente capaz de inserir-se no meio social ou mesmo de fazer valer seus direitos validando o controle social e usufruindo de benefícios oferecidos por plataformas como o e-Gov. O capítulo a seguir abordará questões acerca da inclusão digital como uma ferramenta que proporciona condições e, ao mesmo tempo, incentiva o cidadão a exercer o controle social.

2.2.1 A importância do controle Social

“O controle social é a participação na gestão pública que garante aos cidadãos espaços para influir nas políticas públicas, além de possibilitar o acompanhamento, avaliação e a fiscalização das instituições públicas e organizações não governamentais, visando assegurar os interesses da sociedade” (DOMINGOS; RAMALHO, 2011, p. 5).

Para que o controle Social aconteça, é necessário que o cidadão tenha acesso a informação que é um direito constitucional garantido pela Constituição de 1988. O art. 5º em seu inciso XXXIII dispõe que: “Todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse pessoal ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”

O controle social é um direito do cidadão e, é de suma importância que todos tomem posse deste direito e o validem.

A participação da sociedade debatendo em suas organizações, dialogando com o Estado e realizando o controle social é muito importante para garantir que as políticas atendam, de fato, às necessidades prioritárias da população, para melhorar os níveis de oferta e de qualidade dos serviços e também para fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. (REPENTE, 2008, p.2)

Outro fator que evidencia a importância do controle social é a democratização da gestão pública que acontece quando ele é exercido. “A participação ampla da sociedade no controle social fortalece as políticas públicas, tornando-as mais adequadas às necessidades da coletividade e ao interesse público, e mais eficientes.” (REPENTE, 2008, p.2)

Para Fonseca (2009) o controle social é uma forma de firmar um compromisso entre governo e sociedade com o objetivo de encontrar soluções para os vários problemas existentes, sejam de ordem econômica ou social. “A participação da sociedade deve ser perseguida e garantida, a fim de que haja espaço para a explicitação de conflitos e negociação entre os diversos segmentos da sociedade e governo, e que se garanta direitos, superando as desigualdades.” (REPENTE, 2008, p.3)

Para validar essa forma de controle os cidadãos devem estar conscientes de seus direitos e deveres, e devem mostrar real interesse pelas informações disponibilizadas pela gestão pública, cabe destacar que, atualmente, a maioria destas informações estão disponibilizadas em páginas da *Web* e, como já foi mostrado, a realidade brasileira na perspectiva da inclusão digital mostra uma evolução considerável, todavia, se 51% da

população brasileira possui acesso a *internet*, quantos destes realmente acessam o portal da transparência ou utilizam algum serviço do e-Gov?

O controle social é um instrumento democrático, mas a democracia não acontece sozinha. Além disso, é importante mencionar que “o controle social não serve somente aos cidadãos, mas também à legitimidade do próprio Estado e como fundamentação de sua existência.” (CONCEIÇÃO, 2010, p.13)

O *FeedBack* também é um dos benefícios desse controle, pois leva ao governo as opiniões e sugestões da sociedade, assim, o estado trabalha em conjunto com a sociedade, e um controle social eficaz contribui principalmente para a melhoria na prestação dos serviços.

2.2.2 Uso do E-Gov e portal da transparência

A cada ano apresentam-se novas estatísticas com relação ao acesso a informação ou mesmo a evolução desse acesso. A cada dado divulgado percebe-se a influência da era digital nos vários setores da sociedade, bem como o contraste deixado pela desigualdade social entre as camadas da mesma. Dentre tantas informações, vale ressaltar a importância da inclusão digital como um fator potencializador do exercício da democracia e da participação dos indivíduos na administração pública como atores importantes na realização do controle social.

A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção (PORTAL GOV.BR, 2015).

Como uma forma de democratizar e dinamizar o acesso do cidadão ao serviço público o governo adotou no ano 2000 o e-Gov através do decreto presidencial de 3 de Abril de 2000, que faz uso das TICs para alcançar seu objetivo. Desde então o governo eletrônico brasileiro tem sido um importante instrumento disseminador de informação que liga governo e cidadão. Todavia, a grande dificuldade que deveras, ainda não foi superada, consiste na chamada exclusão digital.

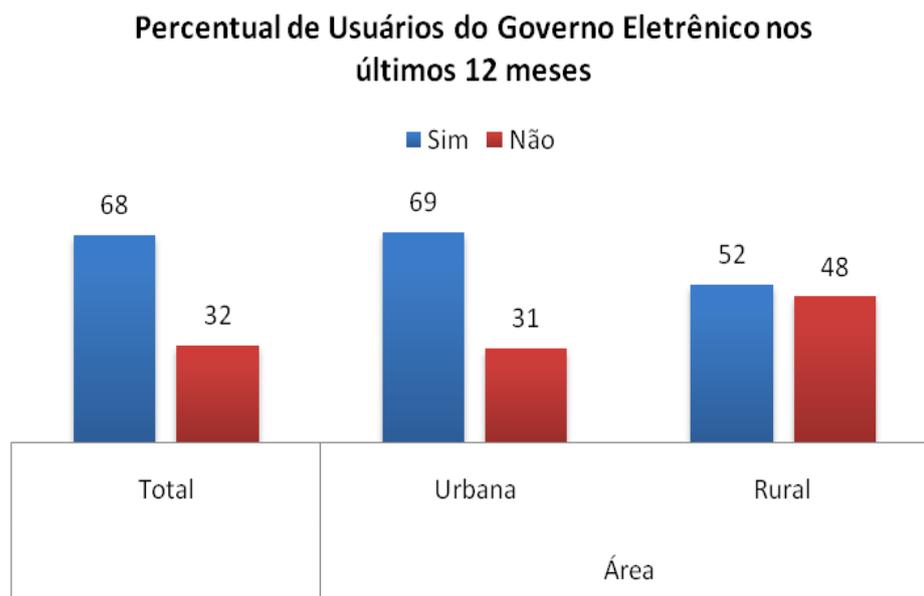
Dentre muitas funções o governo eletrônico torna possível o acompanhamento da gestão ou o que chamamos de controle social que diz respeito à participação da população na gestão pública. A Controladoria Geral da União (CGU) por meio do Portal da Transparência esclarece que:

As ideias de participação e controle social estão intimamente relacionadas. Por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, orientando a Administração para que adote medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação. (PORTAL DA TRANSPAÊNCIA, 2015)

O controle social é um direito assegurado pela constituição federal que possibilita ao cidadão fiscalizar de forma contínua a forma como estão sendo aplicados os recursos públicos e é de fundamental importância que cada cidadão faça jus a esse direito. Para melhor compreensão dos dados que serão apresentados a seguir deve-se entender o Governo eletrônico (e-Gov) como “a adoção e o uso das TIC na administração pública como, por exemplo, na prestação de serviços públicos.” (TIC GOVERNO ELETRÔNICO, 2013, p. 109)

Para acompanhar a participação da população no governo eletrônico a pesquisa TIC Domicílios (2013) também avaliou, a quantidade de usuários que acessavam o e-Gov e revelou que, nos últimos 12 meses anteriores a pesquisa, o percentual de usuários foi de 68% conforme demonstra a Figura 4.

Figura 4 - Proporção de indivíduos que utilizaram o Governo Eletrônico/ percentual sobre o total de usuários de *Internet* com 16 anos ou mais.



Fonte: Elaborado pelo autor – base de dados: pesquisa TIC Domicílios (2013) – CETIC.br

O fato de 68% da população usuária de *internet* fazer uso do e-Gov confirma a importância da inclusão digital reforçando que esta, é primordial para a qualidade de vida dos indivíduos, tendo em vista que os muitos serviços oferecidos pelo governo eletrônico têm o

objetivo de facilitar a vida do cidadão, oferecendo comodidade e rapidez na busca por um serviço, e tornar transparente todas as ações do governo.

De acordo com a pesquisa realizada, dentre as principais atividades procuradas pelos usuários estão: a consulta do Cadastro de Pessoa Física (CPF) – (27%), busca por informações sobre como emitir documentos – (27%), busca de informações sobre serviços públicos de educação – (25%) e informações sobre direitos do trabalhador – (24%).

Vale ressaltar que “o acesso às informações públicas também permite a tomada de consciência sobre a titularidade de outros direitos fundamentais (como direito a saúde, educação, moradia, entre tantos outros), o que impulsiona à fiscalização das ações do Estado para a sua regular prestação” (SILVA, 2013, p.59)

Em se tratando do acesso a informação torna-se necessário enfatizar a existência da Lei Nº 12.527/11 – Lei de Acesso a informação que em seu artigo 6º dispõe que:

Art. 6º. Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso. (BRASIL, LEI 12.527/11)

A lei determina prazos e impõe o dever dos órgãos públicos de disponibilizar informações, promovendo transparência, por meio de seus portais oficiais. Silva (2013, p. 60) defende que “dotado de mais informações, o cidadão apresenta-se melhor instrumentalizado para participar do debate público, eleger as prioridades para si e sua comunidade, o que reverte em participação social e política mais qualificada.”

Para atender a Lei Complementar 131/2009 - Lei da Transparência – que altera a redação do Art. 48º da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) no que diz respeito à transparência da gestão fiscal e para atender as demandas da sociedade por informações claras e tempestivas foi criado o portal da transparência.

Art. 1º O art. 48 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 48. Parágrafo único. A transparência será assegurada também mediante:

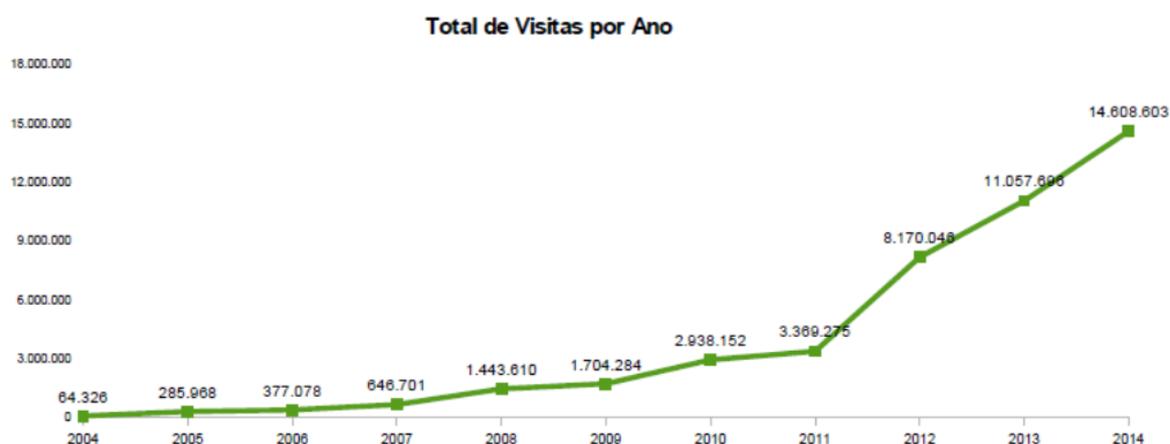
[...] II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e

financeira, em meios eletrônicos de acesso público; (BRASIL, LC 131/2009 – Grifo nosso)

“O portal da transparência é uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), lançada em novembro de 2004, para assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos. O objetivo é aumentar a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.” (CGU – Portal da transparência)

Um dado relevante a ser mencionado está relacionado ao número de acessos ao portal que em 2014 registrou um total de 14.608.603 acessos, como apresenta a Figura 5.

Figura 5- Total anual de visitas ao portal da transparência.



Fonte: Portal da Transparência.

Os dados apresentados justificam o pensamento de Evangelista (2010) que acredita na evolução da postura do cidadão frente ao avanço tecnológico e a possibilidade de ter acesso às informações públicas. “O cidadão, com o passar do tempo, se conscientiza do seu papel de influir nas políticas públicas e da necessidade de verificar se os impostos que colocou nas mãos do Estado proporcionaram benefícios à coletividade.” (EVANGELISTA, 2010, p.30)

Para Evangelista (2010, p.30):

Não há oposição entre as atividades voltadas à transparência pública e ao exercício do controle social, mas convergência de interesses, o elo comum que promove a interação é a informação, de um lado o governo diz o que fez; e de outro, a sociedade certifica se essas realizações foram efetivadas.

Assim, só existe o controle social se houver, em contrapartida, a transparência e, por outro lado, de nada adianta a transparência se o cidadão não faz jus a esse direito.

Evangelista (2010, p.31) garante que “pela participação e conhecimento das realizações públicas, poderão ser superadas possíveis lacunas entre transparência pública e o exercício do controle social, bem como aspectos culturais que impedem o cidadão ao exercício da cidadania.”

2.3 Programa Telecentros.Br

2.3.1 Histórico do programa Telecentros.Br

Os primeiros passos para a criação dos telecentros comunitário ocorreram em Abril de 2007 quando o Presidente da República solicitou acompanhamento das ações de inclusão digital, mas só em 2009, através do decreto nº 6.991 de 27 de Outubro de 2009 foi que surgiu oficialmente o programa Telecentros.Br.

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, coordenado pelos Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão, das Comunicações e da Ciência e Tecnologia.

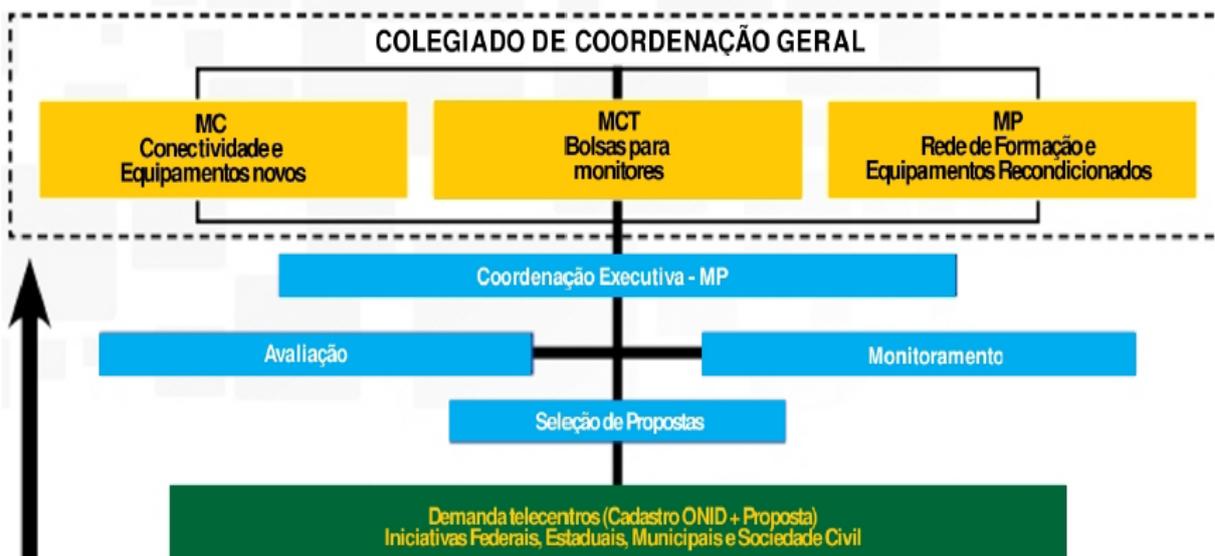
Parágrafo único. O Programa Telecentros.BR tem como objetivo desenvolver ações que possibilitem a implantação e a manutenção de telecentros públicos e comunitários em todo o território nacional, sem prejuízo da continuidade e implementação de outros programas da mesma natureza. (DECRETO Nº 6.991/2009)

O Art. 2º considera, para fins desse decreto:

I - telecentros públicos e comunitários: espaços que proporcionem acesso público e gratuito às tecnologias da informação e da comunicação, com computadores conectados à *Internet*, disponíveis para múltiplos usos, incluindo navegação livre e assistida, cursos e outras atividades de promoção do desenvolvimento local em suas diversas dimensões;

O programa, como demonstrado na Figura 6, é coordenado por um colegiado de coordenação geral composto pelos ministérios: das comunicações, da ciência e da tecnologia e do planejamento, sendo que o responsável pela coordenação executiva do programa é o ministério do planejamento.

Figura 6: Estrutura do Programa Telecentros.Br.



Fonte: Portal *Software Público*(2009)

Além do decreto citado acima, o embasamento legal do programa é formado por mais duas portarias. São elas: Portaria MP/MCT/MC nº 535/2009 (regras) e a portaria MP nº 66/2010 (colegiado). O Art. 4º do decreto 6.991/2009 esclarece que:

Compete:

- I - ao Ministério das Comunicações a disponibilização de equipamentos de informática e mobiliário novos necessários ao funcionamento dos telecentros e a disponibilização e manutenção do serviço de conexão em banda larga à Internet;
- II - ao Ministério da Ciência e Tecnologia a concessão de bolsas para auxílio financeiro dos monitores que atuarão nos telecentros; e
- III - ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a disponibilização de equipamentos de informática recondicionados e a constituição de rede de formação para monitores de telecentros apoiados.

O ministério das Comunicações (2014) define os telecentros como espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito, com computadores conectados à *internet*, disponíveis para diversos usos, cujo objetivo é promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital aos cidadãos.

Os telecentros disponibilizam cursos e atividades, e atuam como um espaço de integração, cultura e lazer. As pessoas que frequentam o telecentro contam com acompanhamento de monitores qualificados pela rede de formação.

O projeto Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital faz parte do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades, o Telecentros.BR e é direcionado aos tutores, monitores e gestores de telecentros como forma de

aperfeiçoar o conhecimento e expandir ainda mais a inclusão digital. O projeto promove a formação desses agentes de inclusão digital que atuam nos telecentros inseridos em comunidades. A atuação deles vai além de ministrar cursos de informática, pois também orientam quanto à utilização das ferramentas digitais como editor de textos, editor de imagens ou vídeos, *softwares* livres, redes sociais, e fomentam o desenvolvimento de projetos comunitários nos municípios. (INSTITUTO IDEAR, 2015)

De acordo com os dados disponibilizados no Portal do Ministério das comunicações existem, atualmente, 7.755 telecentros em funcionamento em todo o Brasil que foram instalados por meio de uma parceria entre ministérios, prefeituras e entidades proponentes.

Os objetivos específicos do programa foram descritos em um documento preliminar de apresentação do mesmo, elaborado pela coordenação geral composta pelos três ministérios. São eles:

- (i) Coordenar as iniciativas de inclusão digital do Governo Federal a partir de diretrizes e critérios comuns, sem prejuízo da diversidade de seu público-alvo;
- (ii) Contribuir para a consolidação (orçamentária, institucional e legal) da política pública de inclusão digital como política de Estado;
- (iii) Organizar oferta e demanda, por telecentros, com critérios, pactuação federativa e participação da sociedade civil. (DOCUMENTO PRELIMINAR DE APRESENTAÇÃO, 2009, p.6)

O programa oferece aos telecentros um Kit com 10 computadores e 1 servidor, 1 projetor multimídia, 1 impressora e o mobiliário necessário. O serviço de conexão com a *internet* é fornecido pelo programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) que oferece gratuitamente conexão à *internet*. O programa é coordenado pelo Ministério das Comunicações que, em seu portal, destacou que “O GESAC é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das tecnologias da informação e comunicação.” O pagamento dos bolsistas é de responsabilidade do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Os bolsistas serão jovens de 16 a 29 anos, com ensino fundamental ou médio em andamento ou ensino médio concluído, selecionados na comunidade do entorno do telecentro, e orientarão a população na apropriação e uso das tecnologias da informação e comunicação ali instaladas, mediante atividades realizadas no espaço e na comunidade; Cada bolsa terá duração de 12 (doze) meses e estará vinculada à

participação em atividades de formação presenciais e a distância, definidas pelo Programa. (AVISO DE SELEÇÃO PÚBLICA DE PARCERIAS - MP/MCT/MC – Nº 1/2010, p. 9)

O sistema operacional instalado nos computadores do telecentro é de código livre e aberto. “O uso de *softwares* livres em telecentros avança por duas principais razões: o custo (pode ser obtido de graça na *internet*); e o princípio do compartilhamento de conhecimento, que está no centro dos propósitos de inclusão social desses projetos.” (COSTA; GONÇALVES, 2009, p. 1)

“A preocupação em oferecer o acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação (TICs) e promover a inclusão digital de camadas economicamente menos favorecidas da sociedade motivam o surgimento e desenvolvimento de projetos de inclusão digital por todo o mundo. Neste sentido, o Brasil, assim como tantos outros países, tem investido na implantação e manutenção de telecentros, especialmente telecentros comunitários.” (FERRO e MAGNONI, 2009, p. 357)

Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p. 8) definem os telecentros comunitários como sendo um instrumento poderoso para apoiar o desenvolvimento local através do uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (TICs) e o fortalecimento da inclusão digital. Os autores ainda ressaltam que os telecentros:

São iniciativas que utilizam as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua ênfase é o uso social e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas. São locais de encontros e intercâmbio, espaços de aprendizagem, crescimento pessoal e mobilização para resolver problemas e necessidades da comunidade. (DELGADILLO, GOMÉZ E STOLL, 2002, p.9)

De acordo com o edital para seleção pública das propostas para a criação de telecentros:

1.2. – Os telecentros apoiados devem:

I – ter as portas abertas ao uso por todo cidadão;

II – permitir que as pessoas da comunidade local utilizem, isentas de qualquer ônus, os recursos, bens e serviços disponibilizados em razão do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros. BR, sem prejuízo ao funcionamento e manutenção do respectivo telecentro;

[...] VIII – ser mais do que um ponto de acesso, estimulando atividades junto ao público e à comunidade para o uso efetivo das tecnologias da informação e

comunicação no desenvolvimento local em suas múltiplas dimensões; (AVISO DE SELEÇÃO PÚBLICA DE PARCERIAS - MP/MCT/MC – Nº 1/2010, p. 1)

Os telecentros são ainda designados como “centros de atendimento coletivo que oferece serviços, em regime de parcerias, aos diversos segmentos da sociedade da área urbana e da área rural, utilizando facilidades de telecomunicações e de informática e atuando como agente de desenvolvimento econômico, político e sociocultural.” (DARELLI, 2003 apud FERRO e MAGNONI, 2009, p.357).

2.3.2 Telecentros como ferramenta de inclusão sociodigital

Dentro do contexto da importância dos telecentros, Delgadillo, Gómez e Stoll (2002, p. 07) afirmam que:

Inclusão digital promove não só o acesso, mas sim o uso e a apropriação social das novas tecnologias digitais, para atender às necessidades das comunidades, para promover a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos, a elaboração de conteúdos apropriados e o fortalecimento das capacidades das pessoas. Desta maneira, a inclusão digital contribui para melhorar as condições econômicas, sociais, culturais e políticas da imensa maioria.

“A melhor maneira de ancorar os telecentros a uma visão social é planejá-los e instalá-los de modo que se integrem a outros espaços e atividades de comunicação que funcionem bem com a comunidade. Estas atividades podem ser rádios comunitárias, bibliotecas públicas, centros e grupos culturais, organizações comunitárias, escolas, entre outras.”(DELGADILLO, GOMÉZ E STOLL, 2002, p.10)

Para Bernardes (2011, p.59) “A integração do telecentro comunitário com a comunidade, integrando os recursos do telecentro com as necessidades dessa comunidade é fundamental para que haja sucesso na busca da inclusão social e digital da própria comunidade atendida.” Delgadillo, Gomes e Stoll (2002, p. 9) reafirmam a importância dos telecentros como um espaço que favorece a inclusão social:

Nos telecentros comunitários formam-se facilitadores/as e promotores/as comunitários/as não só em aspectos técnicos de informação e comunicação como também em usos estratégicos das tecnologias digitais para a mudança social. Os telecentros comunitários são locais de encontros e intercâmbio, espaços de aprendizagem, crescimento pessoal e mobilização para resolver problemas e necessidades da comunidade.

Para esses autores, o primeiro passo para que os telecentros sejam vistos como espaços de interação e desenvolvimento social não é a mera instalação de equipamentos e *internet*, mas sim a organização da comunidade para apropriação e uso desse espaço como uma possível solução de alguns problema comunitários. Para Bernardes (2011, p. 63) “Os telecentros comunitários também podem ser uma opção de lazer.” Seguindo esta mesma linha de pensamento Pereira (2004, p.385) ressalta que “em comunidades carentes há pouca ou nenhuma opção de lazer, e vive-se uma realidade em que as pessoas às vezes não têm dinheiro nem para o transporte. [...] Nesse contexto, os telecentros comunitários passam a ser uma das poucas opções, senão a única”.

Bernardes (2011) faz questão de destacar que o lazer deve funcionar apenas como uma maneira inicial de atrair o usuário ao telecentro e que, a partir do primeiro contato, este, sinta-se a vontade para usufruir de todos os benefícios deste espaço. E ainda, afirma que este espaço deve contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e que, para isso, é necessária a qualificação dos monitores do telecentro. Para Lopes (2010, p.16) “É mais importante o jovem estar afinado com as práticas de inclusão social do que dominar técnicas de informática.”

Os monitores dos telecentros comunitários são peças fundamentais para que o projeto consiga pôr em prática seus objetivos, que é incluir digitalmente e socialmente a comunidade. Partindo da ideia de espaços comunitários, eles tendem a utilizar os moradores da própria comunidade como monitores com o intuito de torná-los multiplicadores da experiência de aprendizagem. (GIMENES, 2008, p.87)

Na opinião de Gimenes (2008, p. 99) o programa Desenvolvido pelo Governo Federal:

Ao enfatizar o crescimento pessoal e a organização comunitária, apoiam transformações profundas e duradouras, essenciais ao desenvolvimento humano. Cabe pensar, portanto, na educação digital como um importante instrumento de inserção social, seja no mundo do trabalho, na escola ou em outros espaços de sociabilidade, e isto tem um valor social que, no mínimo, é o do aumento da autoestima daqueles que se tornam incluídos digitais e sua plena inserção nas diversas instâncias sociais.

De acordo com Litto (2001) os telecentros constituem uma ferramenta que visa diminuir as barreiras entre os indivíduos “ricos em conhecimento” e aqueles “não-ricos em conhecimento” Delgadillo, Gomes e Stoll (2002, p. 12) enumeram algumas funções do

telecentro. São elas: “Fortalece habilidades e conhecimentos que podem abrir novas oportunidades de emprego ou de geração de renda, ajuda a reconhecer as próprias capacidades, propicia a construção de novas formas de organização, Facilita a criação de diferentes formas de expressão artística e cultural, entre outras.” Para eles essas funções contribuem para o desenvolvimento humano integral.

Vale lembrar que a inclusão digital não se restringe somente ao uso do computador em si, mas vai além. Neste sentido, é que Rondelli (2003, p. 1) afirma que:

Dizer que inclusão digital é somente oferecer computadores seria análogo a afirmar que as salas de aula, cadeiras e quadro negro garantiriam a escolarização e o aprendizado dos alunos. Sem a inteligência profissional dos professores e sem a sabedoria de uma instituição escolar que estabelecessem diretrizes de conhecimento e trabalho nestes espaços, as salas seriam inúteis. Portanto, a oferta de computadores conectados em rede é o primeiro passo, mas não é o suficiente para se realizar a pretensa inclusão digital.

Completando o pensamento de Rondelli os autores Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 225) concluem que “Almeja-se, com essa participação, que as pessoas passem de usuários passivos de informação para usuários ativos, produzindo novos conhecimentos para uso pessoal, profissional ou da comunidade a que pertencem.”

Ferro e Magnoni (2009, p.10) reforçam essa ideia ao destacarem que:

O simples acesso e a posse de um acervo de informações não garantem a sustentabilidade social. Torna-se cada vez mais importante a capacidade de compreender e dar sentido a este universo de informações; sentido este que não tem como ser dissociado do arcabouço cultural do indivíduo, das organizações e da comunidade. É preciso contextualizar as informações, transformá-las em conhecimento, retransformá-las, para se alcançar a liberdade de se incluir.

Compartilhando da mesma visão Delgadillo, Gomes e Stoll (2002, p. 21) acreditam que:

A conectividade é importante, mas não suficiente. A ênfase na missão social faz com que o trabalho com a comunidade seja muito mais importante que a tecnologia ou a conectividade. Estas ajudam o desempenho dos telecentros comunitários, mas não são suficientes para assegurar sua contribuição ao desenvolvimento humano integral.

Para garantir a sustentabilidade social e cultural desses espaços de inclusão e “para que as atividades de um telecentro sejam duradouras e viáveis, este tem que levar em

conta o contexto social e cultural em que se insere e responder a este contexto de maneira apropriada.” (DELGADILLO; GOMES; STOLL, 2002, p.14)

Os telecentros comunitários servem como mecanismos para, se não acabar, pelo menos minimizar a exclusão digital que permeia a sociedade. Eles possibilitam a inclusão social para as comunidades carentes e atuam como impulsionadores para uma maior inserção do cidadão em todas as instâncias da sociedade, pois a exclusão social é cíclica à medida que ela gera a exclusão digital e a exclusão digital pode transformar-se em exclusão social. (GIMENES, 2008, p. 109)

Os telecentros comunitários têm tudo para conseguirem alcançar seu objetivo, mas, em contrapartida, é necessário que haja envolvimento da comunidade e dedicação dos monitores. “Ao enfatizar o crescimento pessoal e a organização comunitária, apoiam-se transformações profundas e duradouras, essenciais para o desenvolvimento humano integral” (DELGADILLO; GOMES; STOLL, 2002, p. 21)

3 METODOLOGIA

3.1 Abordagem e tipo de estudo

Visando atingir os objetivos propostos optou-se por uma investigação de cunho qualitativo, onde as informações foram adquiridas através de uma pesquisa de campo realizada na sede da Ong Ação Digital (ONADI) que coordena e monitora todos os telecentros instalados no município de Russas, e também através de pesquisa bibliográfica de material especializado no tema foco de análise. Para Moresi (2003, p.10):

Pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não, já a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.

“Há pesquisas que, embora definidas como descritivas com base em seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema, o que as aproxima das pesquisas exploratórias.” (GIL, 2002, p.42)

Diante do exposto acima a pesquisa classifica-se, com base em seus objetivos, como exploratória e descritiva. Para Gil (2002, p.41) as pesquisas exploratórias:

Têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: levantamento bibliográfico ou entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.

Sob a ótica do autor supracitado este estudo também é considerado descritivo, pois:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. (GIL; 2002, p.42)

Neste sentido, tanto o levantamento bibliográfico, realizado em *sites* oficiais do governo, em teses e dissertações e em normas e leis que abordavam o tema em análise, quanto à entrevista foram utilizados nesta pesquisa. Vale ressaltar, que a principal fonte bibliográfica utilizada no levantamento de dados foi à pesquisa TIC Domicílios e empresas realiza desde 2005 pelo CGI.br em parceria com o CETIC.br.

3.2 – Instrumento de coleta de dados

Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram o questionário e a entrevista. Em se tratando da entrevista (Apêndice A), esta foi realizada com a coordenadora dos monitores dos telecentros comunitários e com 11 ex-bolsistas (Apêndice B), e teve por objetivo conhecer melhor a realidade na qual se encontra o projeto atualmente, além de avaliar se os trabalhos e serviços oferecidos pelos telecentros estão gerando, de fato, inclusão social. Assim, optou-se pelo modelo proposto por Lakatos e Marconi (2003) “não-estruturada e focalizada”

Lakatos e Marconi (2003, p. 197) afirmam que neste tipo de entrevista “o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão.” Os autores ainda citam que este tipo de entrevista pode ser realizado de maneira focalizada, ou seja, pode existir um roteiro a ser seguido, no entanto, o entrevistador tem total liberdade para sondar o entrevistado e fazer as perguntas que quiser.

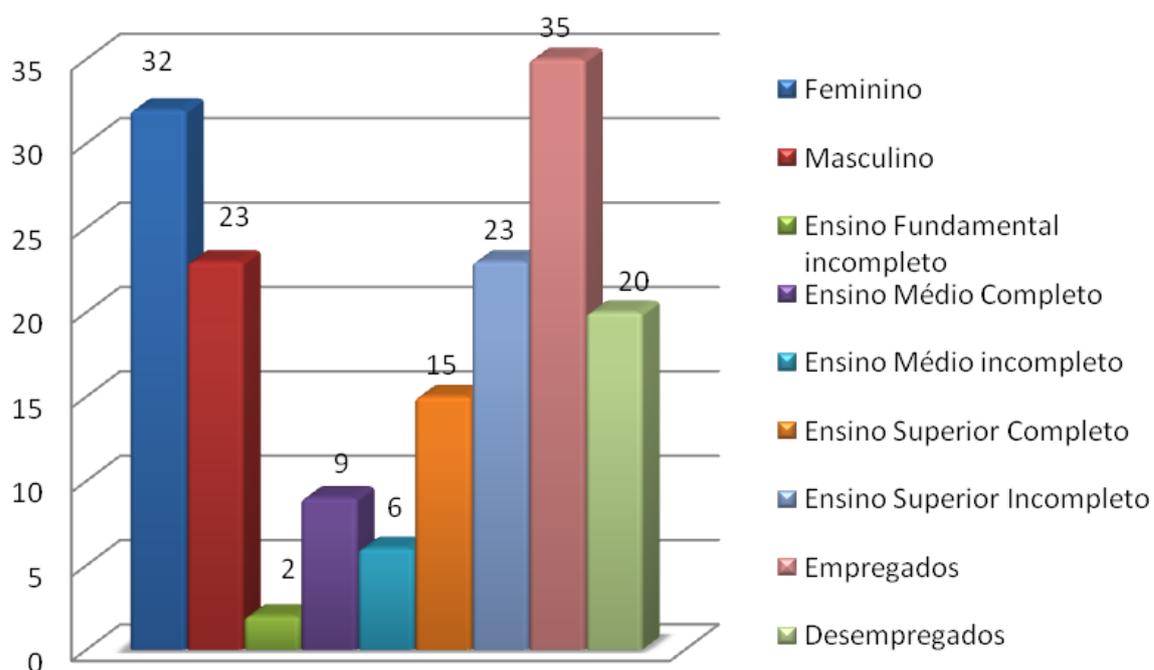
O outro instrumento utilizado para coleta dos dados foi um questionário (Apêndice C) composto por dezenove (19) perguntas fechadas e quatro (4) de múltipla escolha, este foi disponibilizado online por três (3) meses, no período de Dezembro de 2014 a Março de 2015, sendo destinado aos usuários da *internet* em geral. Para Lakatos e Marconi (2003) a vantagem do questionário é que além de garantir melhor liberdade nas respostas, tendo em vista a questão do anonimato, ele ainda abrange mais pessoas e possibilita a obtenção de respostas mais precisas. Com a utilização deste instrumento buscou-se levantar dados para analisar o perfil dos usuários da *internet* e o nível de inclusão sociodigital dos mesmos. Os dados foram colhidos nas 55 respostas que o questionário obteve durante o período que esteve disponível e abordam desde o nível de ensino dos respondentes e seu conhecimento acerca de iniciativas de inclusão digital no município de Russas/CE a sua percepção sobre inclusão digital.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para melhor compreender a importância da inclusão sociodigital e a influência da *internet* é que se a apresentação dos dados coletados no questionário de análise de inclusão sociodigital destinado aos usuários da *internet* no geral.

Ao todo 55 pessoas, na faixa etária entre 14 e 51 anos de idade, responderam ao questionário. Destes, 41,8% eram do sexo masculino e 58,2% do sexo feminino. Com relação à escolaridade, de acordo com a Figura 7, 69,1% das pessoas estão cursando ou já concluíram o Ensino Superior. Outras 27,3% estão cursando ou concluíram o Ensino Médio e apenas 3,6% tem Ensino Fundamental Incompleto, vale ressaltar que, do universo total pesquisado, 63,6% exercem atividade remunerada.

Figura 7 - Perfil dos usuários de *internet* entrevistados

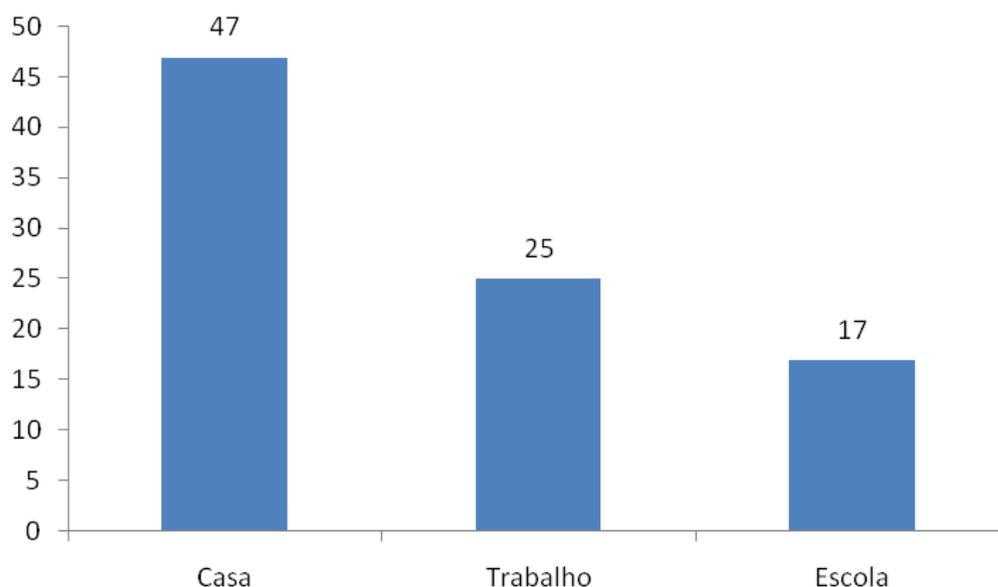


Fonte: Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa, 2015

Conforme apresentado na pesquisa TIC Domicílios (2013) 96% do total da população que possui ensino superior possui acesso à *internet* em casa e, em se tratando de possuir apenas ensino fundamental esse número se reduz a 40%. Dos 38 entrevistados nesta pesquisa, que estão cursando ou já concluíram o ensino superior, apenas cinco não possui acesso à *internet* em casa. Os dados apresentados mostram a estreita ligação entre educação e inclusão e evidenciam a barreira social erguida diante dos indivíduos que estão à margem do sistema educacional brasileiro. Segundo os dados levantados a escola ocupa o 3º lugar onde

os indivíduos buscam o acesso a *internet*, estando o acesso no domicílio em 1º e no trabalho em 2º lugar, conforme apresentado na Figura 8, pois sem educação não há inclusão. E ainda, diante dos avanços tecnológicos pode-se arriscar dizer que sem inclusão não haverá educação.

Figura 8-Proporção de usuários de *internet*, por locais onde possui acesso à *internet*



Fonte: Elaborado pelo autor – Dados da pesquisa, 2015

A alfabetização digital é primordial para a inclusão do indivíduo no meio social, visto que atualmente, todos os serviços, cargos e funções estão paralelamente subordinados a tecnologia que se transformou numa condição para inclusão ou não do cidadão no trabalho, na vida social, na escola, etc. Essa alfabetização é hoje a condição básica para sobreviver na cibercultura. Os dados obtidos apontam que 67,3% dos entrevistados utilizam o computador ou outra tecnologia de informação a mais de cinco anos, e 45,5% afirmaram utilizar, frequentemente, as TIC no trabalho.

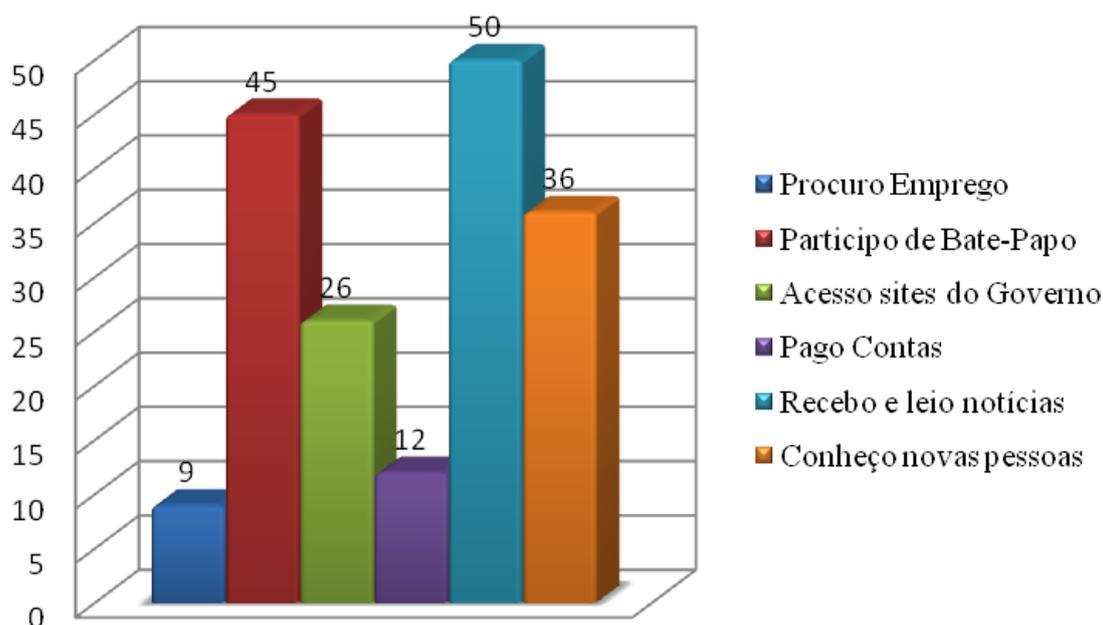
Tristão e Bontempo (2008) chamam atenção para um dos focos principais da inclusão digital que entende a inclusão voltada à ampliação da cidadania, refletindo na garantia do direito de interagir e se comunicar através das redes informacionais.

Os resultados obtidos pela pesquisa TIC Domicílios (2013) mostram que entre as atividades mais realizadas pelos usuários de *Internet* estão àquelas relacionadas à comunicação e interação, tais como o uso de redes sociais, realizada por 77% dos usuários nos três meses anteriores à pesquisa, ou busca por informações em geral. “Embora se trate de uma atividade desempenhada por indivíduos de todas as faixas de renda e níveis de escolaridade, a proporção de usuários de redes sociais atinge 89% entre jovens de 16 a 24 anos, enquanto esse

número é de 42% para os usuários de *Internet* com 60 anos ou mais.” (TIC DOMICÍLIOS E EMPRESAS, 2013, p. 179)

Ao analisar as respostas ao questionário, percebe-se que dentre as principais atividades realizadas na *internet* está a de manter-se informado lendo notícias, em segundo lugar está a interação com outras pessoas através de bate-papo, em terceiro conhecer novas pessoas através de redes sociais, em quarto lugar acessar *sites* do governo, em quinto pagar contas e em último lugar procurar emprego, conforme apresentado na Figura 9. Os resultados confirmam a ideia dos autores supracitados mostrando que estar incluído digitalmente proporciona ao indivíduo a possibilidade de incluir-se socialmente dando-lhe a oportunidade de ampliar seu conhecimento, tornar-se ciente de seus direitos e deveres, acompanhar a Administração pública exercendo controle social e ampliando sua cidadania.

Figura 9 - Principais ações realizadas na *internet*



Fonte: Elaborado pelo Autor – Dados da pesquisa, 2015

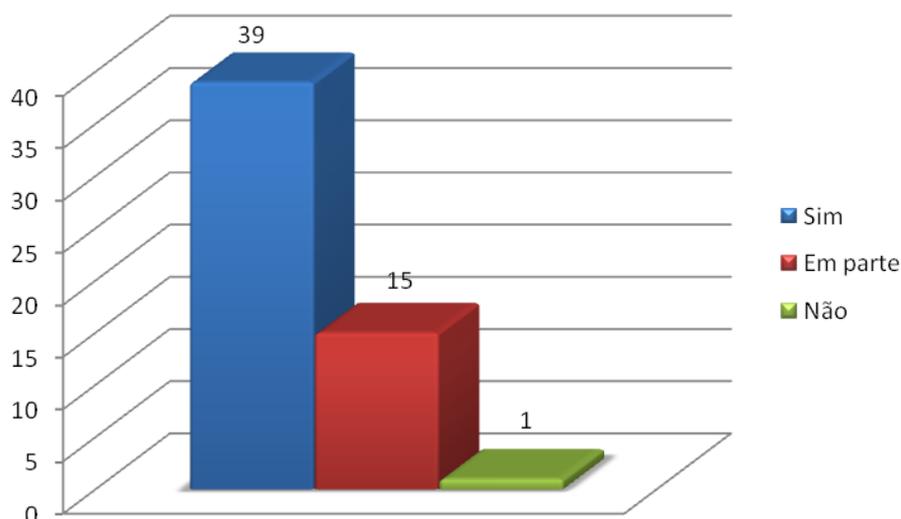
Entre outras atividades estão: realizar comprar pela *internet* (58,2% dos entrevistados), consultar multas, contas ou tributos (56,4%) e realizar operações bancárias (30,9%). Quando indagados sobre o uso da *internet* para aprimorar conhecimentos 90,9% dos entrevistados afirmaram utilizá-la com esse fim e apenas 23,6% declararam nunca ter participado de nenhum curso à distância.

Diante dos dados apresentados, pode-se perceber a importância do indivíduo estar incluído digitalmente e da grande responsabilidade que o Governo brasileiro tem que assumir para tornar possível essa inclusão, pois segundo dados apresentados pela TIC Domicílios

(2013), apesar das evoluções consideráveis vivenciadas no país, ainda 49% da população não possui acesso a *internet*. Não é correto afirmar que o cidadão, pelo simples fato de ter acesso a *internet*, está munido de todas as ferramentas necessárias para mudar ou evoluir, todavia, num mundo onde as relações/interações sociais estão se transformando em redes sociais e digitais, ter ou não acesso a *internet* e as TIC definirá se o cidadão será incluído ou não numa “Era” na qual começa a se chamar de era digital.

Conforme apresentado na Figura 10, pode-se ver que 70% dos entrevistados se consideram totalmente incluídos nessa “Era”, enquanto 27,3% acreditam estarem parcialmente incluídos, e mesmo os que não se consideram totalmente incluídos, em sua maioria, acreditam que o acesso as TIC pode contribuir para a inclusão social.

Figura 10 - Estar incluído ou não digitalmente

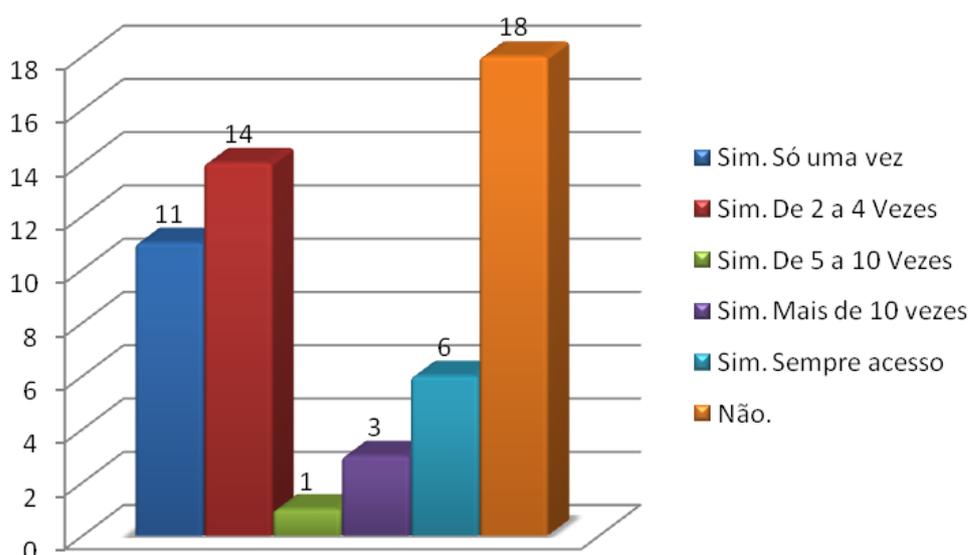


Fonte: Elaborado pelo Autor – dados da pesquisa, 2015.

Os dados apresentados acima comprovam muitas teorias levantadas acerca desta ligação entre inclusão digital e social, uma delas é a teoria de Martini (2005) que defende e chama atenção para a velocidade com que a inclusão se faz necessária e demonstra sua preocupação com a demanda por recursos humanos preparados para aproveitar as oportunidades de desenvolvimento que surgem na era da informação. Para Martini (2005, p.1) “Estar incluído na sociedade é condição vital para o desenvolvimento de qualquer cidadão.” Neste sentido, Nazareno et al. (2007) ressalta que a velocidade dos avanços tecnológicos e da *internet* não deixaram uma margem para escolha, ou o indivíduo faz parte dessa era e com isso adquirir mais oportunidades de crescimento ou torna-se um excluído digital à margem da evolução.

Mesmo estando cientes da importância das TIC para o seu próprio desenvolvimento, seja pessoal, social, profissional, etc. e sabendo da oportunidade que essas tecnologias proporcionam de ampliarem a capacidade de exercer a cidadania e estar a par do que acontece no país, controlando e acompanhando como está sendo realizada a gestão dos recursos arrecadados através dos impostos que o cidadão paga, a maioria dos entrevistados, conforme Figura 11, afirmou nunca ter acessado o portal da transparência que é um meio rápido e fácil de acompanhar a gestão pública. Outros 25,5% afirmam ter acessado o portal de duas a quatro vezes e apenas 5,5% declararam ter acessado o portal mais de 10 vezes.

Figura 11 - Proporção de entrevistados, por acesso ao portal da transparência do governo federal



Fonte: Elaborado pelo Autor – dados da pesquisa, 2015.

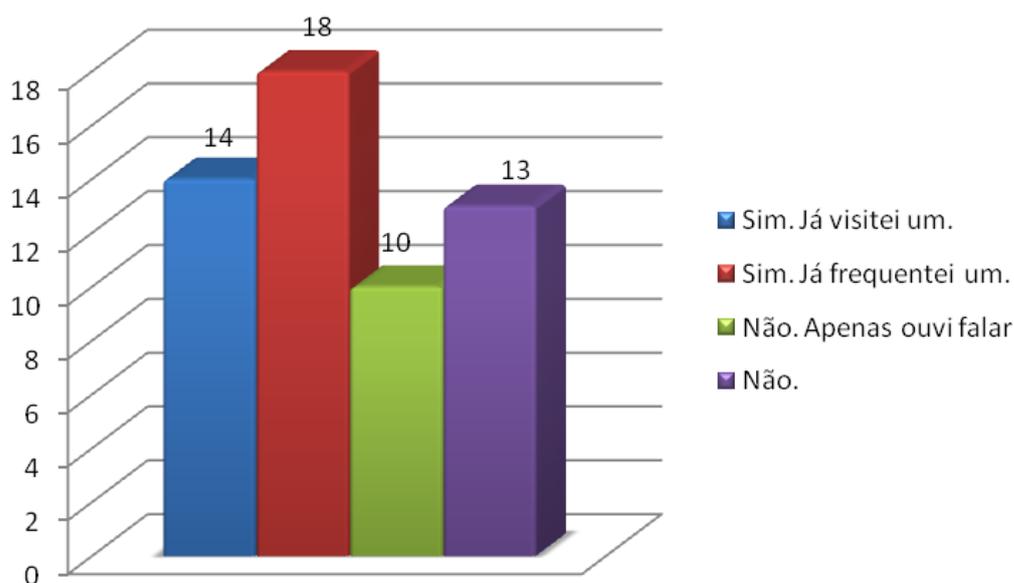
Segundo dados apresentados no portal da transparência, o número de acessos ao portal tem crescido consideravelmente desde 2010 e pode-se atribuir isso ao aumento do número de indivíduos com acesso a *internet*, conforme demonstrado na pesquisa TIC Domicílios (2013). Pode-se inferir que os cidadãos estão modificando sua postura frente a estes avanços e passaram a querer ter acesso às informações públicas.

É notável a importância do controle social e do direito à informação assim como é notória a necessidade de levar essa informação a todas as camadas da sociedade, no entanto, a pesquisa aponta que mesmo com acesso a *internet* a maioria dos entrevistados nunca acessou o *site* o que deixa brechas para reflexão e levanta a discussão de tentar perceber se os projetos e programas do governo relacionados à ampliação do acesso a *internet* e a inclusão

sociodigital estão, de fato, cumprindo seu objetivo, ou está faltando despertar no cidadão a real importância do acompanhamento da máquina pública.

A Figura 12 indica que 32,7% dos entrevistados já frequentou um telecentro comunitário, e outros 25,5% ao menos já visitaram um, com isso é possível alegar que a maioria dos entrevistados conhece o programa Telecentros.Br, que é um programa de promoção da inclusão sociodigital e, em contrapartida, existe uma maioria que nunca acessou o portal da transparência e, numa visão geral, apenas 47,3% afirmam acessar *sites* do governo. O impasse está relacionado agora ao alcance de metas por parte dos programas e ao alcance do projeto em si, visto que, não foi possível perceber se o problema está na falta de conhecimento do projeto por parte da população ou na falta de interesse dos mesmos, em exercer o controle social mesmo tendo as ferramentas necessárias para isto.

Figura 12 - Proporção de entrevistados com informações sobre os telecentros comunitários



Fonte: Elaborado pelo Autor – dados da pesquisa, 2015.

Uma gestão pública democrática acontece quando o controle social é realmente exercido. Atualmente os programas, que buscam essa inclusão, desenvolvidos pelo governo federal têm o objetivo de promover a inclusão digital, porém não se restringem a isso, visto que, o objetivo também é o de transformar a realidade social das pessoas, fazendo-as perceber sua importância, e seu potencial como protagonista de sua realidade dentro da comunidade, na sociedade, e exercendo seu papel de cidadão, assim, o programa Telecentros.Br, em sua estrutura, não se limita a aproximar pessoas de máquinas, mas a torná-las verdadeiramente incluídas.

4.1 Programa Telecentro.Br em Russas

No Brasil, mesmo com as iniciativas implementadas pelo governo que visam incentivar o acesso democrático e uso das TICs, o cidadão ainda enfrenta muitas dificuldades para vencer as desigualdades socioeconômicas e sociodigitais entre as diferentes classes sociais.

No caso de Russas, o programa Telecentros.Br surgiu em 2010 como uma forma de diminuir essas disparidades e aproximar os cidadãos das tecnologias da informação e comunicação tornando-os incluídos não apenas digital, mas socialmente. O programa veio através da iniciativa do Projeto Ação Digital (PAD), tendo como Entidade proponente a Prefeitura Municipal de Russas, que enviou sua proposta para seleção pública de Parcerias MP/MCT/MC Nº 01/2010. A Coordenação do Programa publicou o resultado da seleção no Diário Oficial da União, 27 de abril de 2010, Seção 3, páginas 164 e 165 e das 1.071 propostas cadastradas no Sistema Integrado de Apoio a Telecentros (SIATC), solicitando apoio a 14.925 telecentros, entre novos e em funcionamento, apenas 63 propostas foram selecionadas em todo o país, sendo 6 no Ceará e uma no vale do Jaguaribe que foi a proposta enviada pelo PAD. Sob o Processo nº: 04300.002904/2010-26 foi firmado o convênio de cooperação técnica que teve como objetivo:

Aprovar a parceria entre a Coordenação Executiva do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.Br e a Entidade Proponente, visando o fortalecimento das ações de inclusão digital a serem executadas conjuntamente; indicar a intenção de atendimento às demandas constantes na Proposta apresentada pela Entidade Proponente. (DOU; 2010, p.158)

Segundo entrevista realizada com a atual coordenadora do PAD ao todo são 13 telecentros e todos com acesso à *internet*, dos quais 9 estão localizados na zona rural do município, sendo que apenas um dos 13 telecentros está em funcionamento. Desde 2010, setenta e seis bolsistas monitores foram capacitados e atuaram nos telecentros e, no período de 2010 a 2014, no qual foram capacitadas 4.050 pessoas.

No que diz respeito à faixa etária das pessoas atendidas nos telecentros, foi informado que, na maioria dos casos, são atendidas pessoas entre 12 e 21 anos, contudo, já foram capacitadas pessoas entre 40 e 50 anos de idade. Dentre os cursos oferecidos estão: cursos do pacote BrOffice.org, digitação, iniciação a informática, criação de *blog*, redes sociais, elaboração de trabalhos escolares, edição de imagens com o aplicativo Gimp, dentre

outros. O curso mais procurado é o de iniciação a informática, seguido pelo do pacote BrOffice.Org e o de redes sociais.

Quando questionada sobre os benefícios do programa, a coordenadora afirmou que:

O Programa traz benefício à população frequentadora dos telecentros, as comunidades que são beneficiadas com projeto e aos monitores que participantes do curso à distância oferecido pela Rede Nacional de Formação. O Programa busca incluir digitalmente todas as comunidades, ofertando às pessoas mais carentes e com pouca oportunidade o acesso as tecnologias, ajudando na melhoria de suas vidas. (Informação Verbal¹)

A coordenadora também declarou que dentre as principais dificuldades, desde o início do projeto até agora, estão aquelas relacionadas a disponibilização do espaço de acordo com as especificações exigidas pelo programa, a ruptura da política de inclusão digital do Governo Federal e ausência completa do poder público municipal. Todavia, quanto ¹questionada sobre a capacidade do telecentro de transformar a realidade da comunidade, a coordenadora afirmou que:

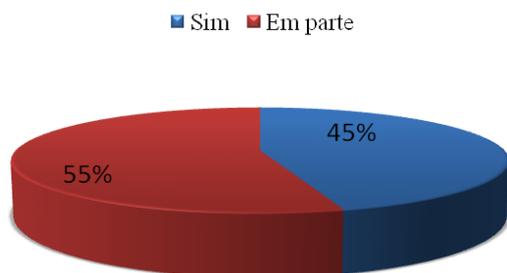
Levando em conta a realidade vivenciada em nosso município, os telecentros sempre foram de suma importância para que as comunidades beneficiadas se tornassem incluídas digitalmente. Os Telecentros.Br foram implantados em cada comunidade com o intuito de ajudar a todos, ofertando cursos, oficinas, pesquisas escolares, acesso as faculdades e cursos à distância, tentando sempre suprir a necessidade de cada comunidade. (Informação Verbal¹)

Em entrevista realizada com 11 ex-bolsistas do programa, visto que atualmente apenas um telecentro está em funcionamento, verificou-se que não existe um consenso sobre o alcance ou não dos objetivos do projeto. Ao serem questionados se durante o tempo em que trabalharam os objetivos do programa haviam sido alcançados 55% declararam não ter certeza.

Figura 13 - Você acredita que, no tempo em que você trabalhou ou trabalha, o programa telecentros.br atingiu seu objetivo de promover inclusão sociodigital?

¹ Entrevista concedida por Gerlane Mendes – Coordenadora de Bolsas do programa Telecentros.Br em Russas

² Entrevista concedida por Nayara da Silva – Ex-bolsista do programa.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Todavia, quando questionados sobre a capacidade do Telecentro de transformar a realidade da comunidade, todos afirmaram concordar com essa assertiva.

As experiências vivenciadas no telecentro contribuem tanto para uma formação mais técnica em relação a aprender os mecanismos do computador em si, como também na construção do caráter, além de ser um espaço de inclusão digital pode também ser de inclusão social, já que a área das tecnologias atrai, em sua maioria, o público adolescente, podendo sim, por meio desse ambiente, contribuir na construção crítica dos jovens e em consequência da comunidade. (Informação Verbal²)

Pelos relatos dos entrevistados foi possível notar que muitos dos que vieram à procura do telecentro, o fizeram por estarem procurando melhorar de vida aprendendo a utilizar as TIC e assim ingressar no mercado de trabalho. O que confirma o pensamento de Delgadillo, Gomes e Stoll (2002) quando, ao enumerar as funções do telecentro, afirmaram que o mesmo, tem a capacidade de fortalece habilidades e ampliar conhecimentos que podem abrir novas oportunidades de emprego e renda para os frequentadores, além de ajudá-los a reconhecer as próprias capacidades.

Dentre os pontos fortes citados, pelos ex-bolsistas e pela coordenadora, estão: a capacitação dos monitores seja na área técnica ou social, o apoio a comunidade, a abertura que é dada aos jovens tanto para serem bolsistas como para frequentarem o telecentro, a troca de conhecimento e a oportunidade de levar informação as pessoas da comunidade.

Outro ponto forte que pode ser notado durante as entrevistas é o fato do monitor ter que, obrigatoriamente, ser da comunidade, pois isso facilita a interação entre ele e os frequentadores do telecentro, além de contribuir para o diagnóstico das necessidades da comunidade para que as ações do telecentro possam estar voltadas para elas.

Dentre os pontos fracos mencionados estão: a falta de interação do programa com outros projetos do município que compartilhem do mesmo objetivo, poucos telecentros, o valor da bolsa destinada aos bolsistas e a velocidade da conexão.

Além dos itens mencionados acima existem alguns que, segundo os entrevistados, precisam melhorar ou serem repensados. São eles: A qualidade da *internet* e do *software* instalado nas máquinas, o curso, promovido pela rede de formação, realizado à distância pelo bolsista, a formação e atualização do conselho gestor dos telecentros e a divulgação do programa no município, no sentido de que é necessário investir mais neste ponto.

Com a instalação do Telecentro, percebeu-se que foi iniciado um processo de transformação e de busca pelo exercício da cidadania, que mesmo a passos curtos, contribuiu para que mais cidadãos fossem incluídos socialmente, no entanto é preciso dedicação de ambas as partes, poder público, monitores, coordenadores e comunidade para que o programa possa continuar.

A partir dos dados adquiridos, pode-se afirmar que o programa Telecentro.Br transformou a realidade do município, visto que antes não havia um projeto que promovesse, de forma concreta, a inclusão sociodigital das populações da zona urbana e rural, todavia, é possível verificar que apesar dos objetivos estarem sendo atingidos, mesmo que parcialmente, tem-se um entrave que é a falta de divulgação do programa no município que quando somada a falta de apoio por meio da entidade proponente impossibilita o programa de obter resultados melhores e alcançar as metas previstas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como objetivo deste estudo, buscou-se verificar se a inclusão digital funciona como uma ferramenta que conduz a inclusão social, transformando-se em uma alternativa para reduzir as barreiras sociais e ainda, analisar a eficácia da implantação do programa Telecentros.Br no município de Russas como política pública que visa gerar inclusão sociodigital, buscando verificar se o acesso a informação impulsiona o cidadão a exercer melhor o controle social e a utilizar os serviços disponibilizados pelo governo eletrônico.

Para realizar tal análise foi efetuada uma revisão da literatura sobre os principais tópicos pertinentes ao assunto, com ênfase nas teorias e conceitos acerca da inclusão social e digital e na fundamentação legal do programa Telecentro.Br e para suporte das análises foi realizado um estudo das pesquisas estatísticas focadas no assunto, entre os anos de 2005 e 2010.

Um questionário foi estruturado e disponibilizado on-line, no período de dezembro de 2014 a março de 2015, aos usuários da *internet* no geral, obtendo 55 respostas, com a finalidade de analisar o perfil dos usuários da *internet* e o nível de inclusão sociodigital dos mesmos, além disso, foram realizadas entrevistas com 11 ex-monitores dos telecentros e com a coordenadora do programa em Russas com o objetivo de levantar dados para a análise do projeto a fim de verificar se o objetivo do mesmo foi atingido com eficácia como também conhecer o histórico e processo de instalação do programa Telecentros.Br no município.

Os resultados obtidos neste estudo reafirmaram conceitos e ideias apresentados nas teorias estudadas e tornaram evidente a ligação entre a inclusão digital e social mostrando que, atualmente, uma depende da outra. A partir da análise dos dados estatísticos apresentados pelo CGI.Br foi possível verificar que, mesmo a passos lentos, o acesso a *internet* tem se popularizado no Brasil e é possível notar os avanços obtidos desde 2005, principalmente no que diz respeito ao número de domicílios com acesso a *internet*. É possível notar ainda, através dos dados apresentados, que a *internet* está cada vez mais sendo utilizada para ampliação de conhecimento, apropriação de direitos e conscientização de deveres e o cidadão que tem acesso a ela está indiscutivelmente um passo à frente daqueles que não tem a mesma oportunidade, visto que, a sociedade e o mercado transformaram-se em ambientes digitais e fazem agora parte de uma rede conectada e dependente da evolução da *internet* e da era da informação.

Outro aspecto interessante notado foi a expansão significativa das atividades realizadas na rede mundial de computadores e seu uso no cotidiano dos cidadãos, embora os avanços ainda não dissipem as desigualdades de uso das TIC causados pelas diferenças de renda, classe social e região geográfica.

Os dados levantados no questionário e entrevistas possibilitaram o alcance integral dos objetivos proposto neste estudo. As informações obtidas convergiam com os dados fornecidos pelo CGI.Br e revelaram que o acesso as TIC amplia as oportunidades e melhora a qualidade de vida, pois a maioria dos entrevistados, além de afirmaram utilizá-las para fins de ampliação do conhecimento, declararam utilizá-las também no trabalho e na escola mostrando a importância da utilização dessas ferramentas em vários setores da sociedade e confirmando a ideia da inclusão digital conduzir a inclusão social.

Estar incluído digitalmente não se resume ao simples acesso as TIC, mas apropriação consciente de todos os seus recursos somado a capacidade do indivíduo utilizar esses recursos para inserir-se e tornar-se protagonista também na sociedade informacional na qual vivemos atualmente.

No que diz respeito ao controle social, foi possível verificar que, no geral, o número de acessos a *sites* do governo que tem por finalidade proporcionar ao cidadão a chance de acompanhar a máquina pública tem acompanhado a evolução do acesso a *internet*, todavia tem deixado a desejar.

Os dados levantados no questionário confirmam duas realidades: A da evolução do número de acessos ao E-GOV junto com a evolução do acesso a *internet* e a da baixa proporção de pessoas que já utilizaram esse tipo de serviços mesmo tendo acesso a *internet*. Essa constatação é preocupante, pois o uso efetivo do e-Gov tem estreita relação com os processos de inclusão digital e social dos cidadãos, além de ser um instrumento que busca atender as demandas da sociedade e levar seu *feedback* ao governo.

A apropriação e uso das TICs para exercer a cidadania, fazer valer os direitos e exercer o controle social é incontestável. Os serviços de e-gov, como portal da transparência, consultas de dados e informações de cidadãos e empresas, pagamento de tributos, emissão de declarações, agendamento de consultas médicas, realização de matrícula escolar, entre outros, possibilita que serviços antes prestados ao cidadão, apenas de forma presencial, possam ser oferecidos em redes digitais de maneira mais prática, rápida e cômoda, além de aproximar estado e sociedade, ampliar a qualidade do atendimento e amenizar a complexidade dos processos. Com isso, é possível concluir que a ampliação do acesso a *internet* e as TICs no

geral têm contribuído significativamente para aumentar a eficácia do controle social e a melhoria no atendimento às demandas do cidadão, todavia, ainda há muito a ser feito para conscientizar a população de que ela também faz parte da máquina pública e pode contribuir e se beneficiar dos meios disponibilizados para o acompanhamento da mesma e, em contrapartida, ainda existem muitas barreiras para o uso efetivo de serviços de e-Gov que precisam ser conhecidas pelo governo, visto que sendo a *internet* o instrumento base para se ter acesso a estes serviços é preocupante ainda ter 49% da população sem acesso a ela.

Durante a análise dos resultados verificou-se que os telecentros comunitários passaram também a estimular as pessoas a utilizarem o e-gov, visto que, além de terem sido instalados em locais onde o acesso a *internet* era nulo ou escasso, os telecentros aproximaram as pessoas da tecnologia apresentando a elas as possibilidades e facilidades oriundas do seu uso já que a proposta do programa é que, como espaço de inclusão digital, os telecentros deveriam surgir como uma oportunidade real para a participação da sociedade no mundo digital.

O programa telecentro em Russas surgiu para romper paradigmas, visto não havia antes no município nenhum programa realmente eficaz nem com o mesmo alcance social. O programa possuía todas as ferramentas necessárias para alcançar seus objetivos e foi de grande importância, principalmente para as comunidades da zona Rural.

O telecentro comunitário, durante o tempo em que esteve ativo em cada comunidade, conseguiu promover os dois tipos de inclusões debatidas neste estudo, de maneira que houve, de fato, inclusão sociodigital uma vez que as demandas da população local por conhecimento técnico e social foram supridas pelos cursos, capacitações e momentos de interação promovidos pelo telecentro.

Além disso, muitos jovens foram capacitados pelo projeto e conseguiram inserir-se no mercado de trabalho, além destes, os monitores também tiveram a oportunidade de aprimorar seu conhecimento e levar aos cidadãos a oportunidade de conviver e atuar na sociedade informacional.

Capacitando mais de 4000 pessoas em 4 anos o programa mostrou-se eficaz, eficiente, porém, não conseguiu ser efetivo. A qualidade de conexão da *Internet* e a quantidade de computadores disponíveis, bem como o número de funcionários para auxiliar os usuários deixaram a desejar por não conseguirem suprir totalmente a demanda, de fato, dentre os principais problemas verificados com a pesquisa, a falta de apoio por parte da

entidade proponente foi o principal motivo para a redução drástica do funcionamento dos telecentros no município.

A partir das entrevistas realizadas pode-se perceber uma forte dependência em relação aos recursos do poder público e a falta de continuidade de projetos na mudança de uma gestão para a outra. É necessário que haja estratégias que possam garantir a sustentabilidade e manutenção dos telecentros para que o projeto se mantenha firme mesmo com as mudanças de governo. Em contrapartida, é necessário que se invista mais na reativação e divulgação destes espaços. Segundo as informações coletadas nas entrevistas cada telecentro atende, em média, 54 pessoas por ano e esse número ainda é relativamente baixo se comparado ao número de habitantes do município. As ações de divulgação dos telecentros são primordiais para ampliar o número de usuários e promover o acesso às TIC.

Cabe observar que, como o Programa Telecentro em Russas encontra-se, de certa forma, inativo, a principal limitação da pesquisa refere-se ao fato de que não foi possível entrevistar os usuários dos telecentros e a dificuldade de entrevistar os ex-monitores, visto que atualmente, não existem monitores ativos. Para futuros estudos, recomenda-se o acompanhamento e entrevista dos usuários do telecentro, procurando avaliar os resultados obtidos no que diz respeito a questões acerca da assimilação das novas tecnologias, inserção no mercado de trabalho, promoção de inclusão social e avaliação dos serviços oferecidos no telecentro. Por fim, cabe propor uma reflexão sobre a sustentabilidade da inclusão digital via telecentros, no sentido de debater sobre a eficácia das ações realizadas e sua durabilidade. Além disso, vale também propor a análise da capacidade do telecentro de oferecer formação e incentivar e a população local a obter melhor qualidade de vida através da busca por capacitação e apropriação das TIC para conseguir melhores oportunidades no mercado de trabalho.

Os resultados da pesquisa apontam que os telecentros comunitários têm capacidade para desempenhar dois importantes papéis: o de atender a população carente e desprovida de acesso, ou seja, excluídas digital e socialmente e o de atender a uma diversidade de propósitos, sem esquecer a orientação para o uso das TIC.

O sociólogo Sérgio Amadeu (2009, p. 50) defende que “o preço da liberdade é o conhecimento” A necessidade de inclusão digital trouxe as pessoas um novo mundo e um novo conceito de sociedade onde só está incluído aquele que tem acesso ao conhecimento, a informação, a tecnologia. Quando se fala de inclusão sociodigital, fala-se também de cidadania e educação, assim garantir direitos por si só não é suficiente, é necessário ampliá-

los e levá-los àqueles que sempre estiveram à margem da cidadania, da educação e da inclusão, pois apenas quando isso acontecer será possível pensar numa sociedade justa e menos vulnerável.

Com este estudo foi possível concluir que as disparidades socioeconômicas ainda prevalecem em meio a tantas iniciativas que buscam eliminá-las e que a principal causa de exclusão sociodigital está intimamente relacionada a estas desigualdades. Quando um indivíduo não tem acesso as TIC este, torna-se frágil e omissor, pois não está munido de informações importantes e necessárias ao seu desenvolvimento e nem terá a oportunidade de mudar sua realidade. Foi possível ainda observar a dependência que existe entre os tipos de inclusão, no sentido de uma estar condicionada à outra e também a necessidade de um investimento paralelo em educação para que os projetos de inclusão funcionem de maneira eficaz.

O programa telecentros em Russas conseguiu, durante o tempo em que esteve ativo, alcançar seu objetivo. No entanto, a política de inclusão digital sozinha não resolve as desigualdades sociais, é necessário que haja um maior apoio por parte das entidades proponentes para garantir a sustentabilidade da inclusão gerada pelos telecentros comunitários a fim de contribuir para a evolução da inclusão digital no país e para a transformação da realidade dos sujeitos que estão sendo beneficiados por este programa. Promover inclusão sociodigital é o primeiro passo para garantir a transformação social

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFONSO, C.; SOARES, L. F. **Desenvolvimento humano e apropriação das TIC.** In: CGI.BR. Pesquisa sobre o uso das TIC no Brasil. Brasília: DB Comunicação Ltda., 2005. Cap. 1. p. 27-31. Disponível em: <<http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-2005.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2015.
- ALMEIDA, V. **Apresentação.** In: CGI.BR. Pesquisa TIC Domicílios e empresas 2013. Brasília: DB Comunicação Ltda., 2014. p. 29 – 30,. Disponível em: <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf> Acesso em: 22 de Jan. 2015.
- ALONSO, L. B. N.; FERNEDA, E.; SANTANA, G. P. **Inclusão digital e inclusão social:** contribuições teóricas e metodológicas. Barbarói, Santa Cruz do Sul, v. 1, n. 32, p.154-177, jan./jul. 2010. Disponível em: <<http://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/viewFile/1289/1092>>. Acesso em: 15 set. 2014. .
- AVISO DE SELEÇÃO PÚBLICA DE PARCERIAS - MP/MCT/MC – Nº 1/2010. p. 1- 24. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/noticias/slti/100224_slti.pdf> Acesso em: 10 de mar. 2015.
- BECHARA, M. **Inclusão digital à luz dos direitos humanos.** In: CGI.BR. Pesquisa sobre o uso das TIC no Brasil. Brasília: DB Comunicação Ltda., 2005. Cap. 1. p. 27-31. Disponível em: <<http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-2005.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2015.
- BERNARDES, E. L. **Telecentros Comunitários:** espaços de inclusão digital em Porto Alegre, RS. 2011. 111 f. Monografia (Especialização) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/31146/000782371.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 mar. 2015.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição Federal.** Brasília, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 09 mar. 2015.
- BRASIL. Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009. **Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades.** Brasília, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6991.htm>. Acesso em: 10 mar. 2015.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Acesso a Informações Públicas.** Brasília, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 09 mar. 2015.
- BRASIL. Lei Complementar nº 301, de 27 de maio de 2009. **Portal da Transparência.** Brasília, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: 09 mar. 2015.
- CASTELLS, M. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. 238 p. Disponível em: http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/108596/mod_resource/content/2/A-Galaxia-da-Internet-Manuel-Castells.pdf. Acesso em: 06 mar. 2015.

CGI.BR. **TIC Domicílios e empresas 2013**: Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil. São Paulo: DB Comunicação Ltda., 2014. 662 p. Disponível em:

<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2015.

CGI.BR. **TIC Governo Eletrônico 2013**: Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro. São Paulo. DB Comunicação Ltda., 2014. 404 p. Disponível em:

<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf> Acesso em: 9 de mar. 2015.

CGI.BR. **Indicadores**: TIC Domicílios 2008-2013. São Paulo. Disponível em:

<<http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores>>. Acesso em 06 de Março de 2015.

CONCEIÇÃO, A. C. L. **Controle Social da Administração Pública**: Informação & Conhecimento - interação necessária para a efetiva participação popular nos orçamentos públicos. 2010. 35 f. TCC (Graduação) - Curso de Orçamento Público, Instituto Serzedello Corrêa, Brasília, 2010. Disponível em:

<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055022.PDF>. Acesso em: 09 mar. 2015

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO – CGU – **Portal da Transparência**. Disponível em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/>> Acesso em 09 de Março de 2015.

COSTA, F.; GONÇALVES, A. L. **Telecentros Digitais** - A escolha do software. 2009. Entrevista concedida a revista A REDE. Disponível em:

<http://www.softwarepublico.gov.br/4cmbr/xowiki/tag/telecentro?popular=1> Acesso em: 10 de mar. 2015.

COSTA, V. R. **Inclusão Digital e Exclusão Social**: A relação Centro-Periferia num mundo conectado. Revista Geográfica de América Central, Costa Rica, v. 2, n. 47, p.1-14, jun. 2011. Disponível em: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/view/2226>. Acesso em: 09 mar. 2015.

DELGADILLO, K.; GOMÉZ, R. e STOLL, K. **Telecentros Comunitários para o Desenvolvimento Humano**: Lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. 2002. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2056044.PDF>> Acesso em: 09 de mar. 2015.

DELORS, J. et al. **Educação um tesouro a descobrir**: relatório para a UNESCO da comissão internacional sobre educação para o século XXI. São Paulo: Cortez, 1998. 281 p. Disponível em: <<http://ftp.infoeuropa.euroid.pt/database/000046001-000047000/000046258.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2015.

DOMINGOS, E. P.; RAMALHO, R. P. **A Importância do Controle Interno na Gestão Pública Municipal**: o caso dos Conselhos Municipais do município de Riachão/PB. 2011. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em Gestão Pública Municipal) - Universidade Federal da Paraíba. Disponível em: <http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/a_importancia_do_controle_interno_na_gestao_publica_municipal_o_caso_dos_conselhos_municipais_do_municapio_de_riachaopb_1343925343.pdf> Acesso em: 10 de mar.2015.

EVANGELISTA, L. **Controle social versus transparência pública**: Uma questão de cidadania. 2010. 34 f. Monografia (Especialização) - Curso de Orçamento Público, Tribunal

de Contas da União, Brasília, 2010. Disponível em:

<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2053966.PDF>. Acesso em: 09 mar. 2015

FERRO, G. C.; MAGNONI, A. F. **Telecentro como ferramenta de inclusão social**. In: SIMPÓSIO DE COMUNICAÇÃO, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO CIDADÃ, 2., 2009, São Paulo. p. 355 - 365. Disponível em:

<http://www2.faac.unesp.br/pesquisa/lecotec/eventos/lecotec2009/anais/0355-0365FERRO.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2015.

FONSECA, K. . N. **O que é o controle social?** 2009. Disponível em:

<http://www.webartigos.com/artigos/o-que-e-controle-social/23288/#ixzz3TwKo1Gqz> Acesso em; 09 de mar. 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 200 p.

Disponível em:

<https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2015.

GIMENES, S. C. **Avaliação de uma política pública de inclusão digital**: os telecentros comunitários de Porto Alegre. 2008. 148 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17602/000719721.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 mar. 2015.

INSTITUTO IDEAR – **Projetos** - Rede de Formação. Disponível em:

<<http://www.idea.org.br/index.php/projetos/rede-de-formacao>> Acesso em: 10 de mar. 2015.

LAIPÉLT, R. C. F.; MOURA, A. M. M.; CAREGNATO, S. E. **Inclusão digital**: laços entre bibliotecas e telecentros. Informação e sociedade, João Pessoa, v.16, n.1, p.223-229, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/456/1507>>

Acesso em: 10 de mar.2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p. Disponível em:

<http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 20 mar. 2015.

LEMOS, A.; COSTA, L. F. **Um modelo de inclusão digital**: o caso da cidade de salvador.

Epitíc, [s.l.], v. 7, n. 3, p.104-119, set./dez. 2005. Disponível em:

<<http://www.seer.ufs.br/index.php/epitic/article/view/415/533>>. Acesso em: 15 set. 2014.

LIMA, P. P. **A importância da inclusão digital no processo de inserção social e educacional através da utilização do software livre**. 2005. 61 f. TCC (Graduação) - Curso de Sistemas de Informação, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Contagem, 2005. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/ea000031.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2015.

LITTO, F. **Telecentros Comunitários**: uma resposta à exclusão digital. Aprendiz, [S.l: S.n.], [2001]. Disponível em: <http://www.2.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/f_litto/id211100.htm>. Acesso em: 10 de mar.2015.

LOPES, Á. **Investimento em monitores**. São Paulo, entrevista concedida a Revista A REDE, n. 44, p.38- 39. jan./fev.2010.

LOPES, C. A. **Exclusão Digital e a Política de Inclusão Digital no Brasil** – o que temos feito? Epitíc, v.9, n. 2, p. 1-16, mai./ago. 2007. Disponível

em:<<http://www2.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20IX,n.%202,2007/ACristianoLopes.pdf>>. Acesso em: 04 de mar.2015.

MARTINI, R. **Inclusão digital & inclusão social**. Revista Inclusão Social. Brasília: IBICT, v.1, n.1, 2005. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/7/13>>. Acesso em: 06 de Mar 2015.

MASSENSINI, R. L. **Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena**. Data Grama Zero, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, 2011. Disponível em:<<http://www.brapci.inf.br/article.php?dd0=0000010073&dd90=08a9175136>> Acesso em: 06 de mar. 2015.

MEFFE, C.; GUALBERTO, M. A. **Direito à comunicação na sociedade da informação: o papel estratégico do software livre**. Revista SERPRO. Tematec v.9, n. 78, 2005. Brasília. Disponível em: <<http://www4.serpro.gov.br/imprensa/publicacoes/tema-1/tematec/2005/ttec78>> Acesso em: 06 de mar. 2015.

MELO, J. A. P. **Saberes e conceitos sobre a inclusão digital**. Rio Grande do Sul: TCF, 2006. 11 p. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc010.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2015.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES – **TELECENTROS**. 2014. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/telecentros>> Acesso em: 10 de mar. 2015.

MORESI, E. Metodologia da pesquisa. Brasília: UCB, 2003. 108 p. Disponível em: <http://ftp.unisc.br/porta1/upload/com_arquivo/1370886616.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2015.

NAZARENO, C. et al. **Tecnologia da Informação e sociedade: o panorama brasileiro**. Brasília: Plenarium, 2007. 190 p. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/documentos-e-pesquisa/publicacoes/estnottec/livros-eletronicos/tecn-informacao-sociedade-web.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

NAZARIO, H.; BOHADANA, E. **Inclusão digital e inclusão social: O projeto telecentros em Niterói**. 2011. Disponível em: <<http://9etic.files.wordpress.com/2011/09/inclusc3a3o-digital-e-inclusc3a3o-social-o-projeto-telecentros-em-niterc3b3i.pdf>> Acesso em: 04 de mar.2015.

PEREIRA, P. M. S. **Impactos Socio-culturais de Telecentros Comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes**. Em Questão. Porto Alegre, v. 10, n. 2, p. 375 – 388, Jul./Dez. 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_c791a69f87_0009977.pdf> Acesso em 10 de março de 2015.

REIS, E. P.; SCHWARTZMAN, S. **Pobreza e Exclusão Social: aspectos sociopolíticos**. Rio de Janeiro. 2005. Disponível em:<<http://www.schwartzman.org.br/simon/pdf/exclusion.pdf>>. Acesso em 06 de mar.2015.

REPENTE. **Controle social das políticas públicas**. Pólis - Instituto de Estudos, Formação e Assessoria em Políticas Sociais. n. 29, ago./2008. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/1058/1058.pdf>> Acesso em 09 de março de 2015.

RONDELLI, E. **Quatro passos para a inclusão digital**. Sete Pontos, [s.l.], v. 1, n. 5, p.1-2, jul. 2005. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

SILVA, H. et al. **Inclusão digital e educação para a competência informacional**: uma questão de ética e cidadania. Scielo, Salvador, v. 34, n. 1, p.28-36, jan. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

SILVA, R. L. **O uso das TIC como instrumento para efetivar o direito fundamental de acesso a informação pública**. In: CGI.BR. TIC Governo Eletrônico 2013. São Paulo: DB Comunicação Ltda., 2014. Cap. 4. p. 57-63. Disponível em: <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2015.

SILVEIRA, S. A.; BRAGA, S.; PENTEADO, C. **Cultura, política e ativismo nas redes digitais**. São Paulo: Perseu Abramo, 2014. 346 p. Disponível em: <<http://www.fpabramo.org.br/publicacoesfpa/wp-content/uploads/2014/10/RedesDigitais-web.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2015.

SILVEIRA, S. A. O preço da liberdade é o conhecimento. **Getúlio**, Brasília, v. 1, n. 14, p.49-53, mar. 2009. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7027/Ed.14-SergioAmadeu\(Site\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7027/Ed.14-SergioAmadeu(Site).pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acesso em: 04 mar. 2015.

SOARES, C. S.; ALVES, T. S. **Sociedade da Informação no Brasil**: inclusão digital e a importância do profissional de TI. 2008. 149 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciência da Computação, Centro Universitário Carioca, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos-pdf/sociedade-informacao-inclusao-digital-profissional/sociedade-informacao-inclusao-digital-profissional.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2015.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. **Exclusão Digital**: Problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos*, São Paulo, v. 1, n. 72, p.1-117, jul. 2005. Disponível em: <http://novos estudos.uol.com.br/v1/files/uploads/contents/106/20080627_exclusao_digital.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2015.

TRISTÃO, J. A.; BONTEMPO, R. A. **Inclusão Digital e cidadania**: o programa telecentro. *Pesquisa em Debate*, [s. l.], v. 5, n. 1, p.2-22, jan./jul. 2008. Disponível em: <http://www.pesquisaemdebate.net/docs/pesquisaEmDebate_8/artigo_6.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2015.

WACHHOLZ, C. **Rumo às sociedades do conhecimento inclusivas**: onde nos encontramos hoje? A medição dos avanços concretizados desde a cúpula mundial sobre a sociedade da informação. In: CGI.BR. TIC Domicílio e Empresas 2013. São Paulo: DB Comunicação Ltda., 2014. Cap. 2. p. 47- 56. Disponível em: <http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf> Acesso em: 04 de mar. de 2015.

WAGNER, R. et al. **Acessibilidade em redes sociais**: em busca da inclusão digital no facebbok. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA, 5., 2013, Gramado - Rs. Anais... . Gramado: Cbca, 2013. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/teias/isaac/VCBCAA/pdf/115930_1.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2015.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão digital**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Senac, 2006. 214 p.

YOUNG, R. **A inclusão digital e as metas do milênio**. *Inclusão Social*, Brasília, v. 1, n. 2, p.96-99, abr./set. 2006. Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/34/56>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

**APÊNDICE A – QUESTIONARIO PARA ANÁLISE DE INCLUSÃO
SOCIOGIGITAL**

**QUESTIONARIO PARA IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DA
INTERNET**

Nome *(não é obrigatório identificar-se)*

Idade

Sexo Masculino
 Feminino

Escolaridade:

() Ensino Fundamental () Ensino Médio incompleto () Ensino Médio
() Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior

• **Exerce Atividade Remunerada?**

Sim
 Não

• **Há quanto tempo você utiliza computadores?**

() Menos de 1 ano () De 1 a 3 anos () De 3 a 5 anos () Mais de 5 anos

• **Onde você tem acesso ao computador?** *(Se necessário marcar mais de uma opção)*

Casa
 Escola
 Trabalho

Telecentro

Outro

• **Possui conexão para acessar a internet em sua casa?**

Sim

Não

• **Onde você tem acesso a internet?** *(Se necessário, pode marcar mais de uma opção)*

Casa Escola Trabalho Telecentro Outro

• **Quais das Redes Sociais abaixo você utiliza?**

Facebook

Twitter

Instagram

LinkedIn

WhatsApp

Não possuo conta em nenhuma Rede Social

Outro:

• **Você possui e-mail?**

Sim

Não

• **Você sabe realizar as tarefas básicas do computador?** *(Por Exemplo: Usar um editor de texto, Copiar e colar arquivos, fazer pesquisas na internet, ouvir músicas, jogar, abrir e salvar arquivos.)*

- Consigo fazer Sozinho
- Consigo fazer com a ajuda de alguém
- Não consigo fazer

• **Você já acessou o portal da Transparência do Governo Federal?**

- () Sim. Só uma vez () Sim. De 2 a 4 Vezes () Sim. De 5 a 10 Vezes
() Sim. Mais de 10 vezes () Sim. Sempre acesso () Não

• **Você já realizou operações bancárias pela internet?**

- () Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

• **Você já fez compras pela internet?**

- () Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

• **Você já consultou multas, contas ou tributos pela internet?**

- () Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

• **Você utiliza as tecnologias da informação no seu trabalho?** (*Caso não exerça atividade remunerada desconsidere essa pergunta.*)

- () Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

• **Você utiliza a internet para aprimorar seus conhecimentos?**

- () Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

- **Você participa ou participou de algum curso à distância?***(Por Exemplo: Cursos de graduação ou cursos suplementares, cursinhos para Enem ou concurso público)*

() Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

- **Você consegue resolver algum problema pela internet?**

() Nunca () Raramente () As vezes () Quase Sempre () Frequentemente

- **Quais dessas ações você realiza via internet?** *(Se necessário, pode marcar mais de uma opção)*

- Procuo Emprego
- Participo de Bate-Papo
- Acesso sites do Governo
- Pago Contas
- Recebo e leio notícias
- Conheço novas pessoas

- **Você sabe utilizar caixas eletrônicos?**

- Sim
- Não

- **Você se considera uma pessoa "incluída digitalmente"? Ou seja, que tem acesso as principais tecnologias da informação e que sabe manuseá-las?**

- Sim
- Não
- Em parte

- **Você acredita que as tecnologias da informação são capazes de promover inclusão social? Ou seja, podem dar condições ao indivíduo de mudar ou melhorar suas condições de vida?**

- Sim
- Não
- Em parte

- **Você conhece algum Telecentro da Cidade de Russas - CE?**

- Sim. Já visitei um.
- Sim. Já frequentei um.
- Não. Apenas ouvi falar
- Não.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA À COORDENADORA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Quando o programa telecentros.br chegou a russas? Como foi esse processo?
2. São quantos telecentros ao todo?
3. Quantos estão em funcionamento e quantos não estão?
4. Quantos bolsistas já passaram pelo programa até hoje?
5. Quais foram as principais dificuldades no início da implementação do programa? E quais são as principais dificuldades agora?
6. Tem uma base de quantos certificados já foram emitidos por causa do programa Telecentro.br ou quantas pessoas já foram capacitadas pelos cursos?
7. Quais os cursos mais procurados no telecentro?
8. Quais os benefícios do programa?
9. O que a Sra. acha que precisa melhorar?
10. A Sra. acredita que o telecentros pode mudar a realidade da comunidade? Se sim, por quê?

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS EX-BOLSISTAS**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Nome:

1 - Em média, quantas pessoas frequentaram o telecentro no ano em que você foi bolsista?

2 - Quais cursos são ou foram oferecidos?

EXEMPLOS:

- Cursos do pacote BrOffice.org
- Curso de Digitação
- Curso de Iniciação a informática
- Curso de criação de Blog
- Curso de Redes sociais
- Curso de elaboração de trabalhos escolares
- Curso de Edição de Imagens com Gimp
- Outro:

3 - Você acredita que o telecentro pode mudar a realidade da comunidade e das pessoas da comunidade?

4 - Cite dois pontos Fracos do Programa

5 - Cite dois pontos fortes do programa

6 - O que você acha que precisa melhorar?

7 - O telecentro no qual você atua ou atuou possui acesso à internet?

8 - Qual a faixa etária das pessoas atendidas no telecentro?

9 - Você acredita que, no tempo em que você trabalhou ou trabalha, o programa Telecentros.Br atingiu seu objetivo de promover inclusão sociodigital?