



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

ELMAR LESSA MUNDIM

**A INCLUSÃO DIGITAL, OS USUÁRIOS E A SATISFAÇÃO -
ESTUDO DO PROJETO ESTAÇÃO DIGITAL MÁRIO JURUNA DA FUNDAÇÃO
BANCO DO BRASIL E COMITÊ INTERTRIBAL**

Brasília – DF

2011

ELMAR LESSA MUNDIM

**A INCLUSÃO DIGITAL, OS USUÁRIOS E A SATISFAÇÃO -
ESTUDO DO PROJETO ESTAÇÃO DIGITAL MÁRIO JURUNA DA FUNDAÇÃO
BANCO DO BRASIL E COMITÊ INTERTRIBAL**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor-Orientador: Mestre, Tiago Conde Teixeira

Brasília – DF

2011

Mundim, Elmar Lessa.

A Inclusão Digital, os Usuários e a Satisfação do Projeto Estação Digital Mário Juruna da Fundação Banco do Brasil e Comitê Intertribal/ Elmar Lessa Mundim. – Brasília, 2011. 69 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2008.

Orientador: Prof. Ms. Tiago Conde Teixeira, Departamento de Administração.

1. A Inclusão Digital. 2. As Políticas Públicas. 3. As Tecnologias da Informação e Comunicação. 4. O Projeto Estação Digital. 5. A Informação, a Inclusão Digital e a Satisfação I. Título.

ELMAR LESSA MUNDIM

**A INCLUSÃO DIGITAL, OS USUÁRIOS E A SATISFAÇÃO -
ESTUDO DO PROJETO ESTAÇÃO DIGITAL MÁRIO JURUNA DA FUNDAÇÃO
BANCO DO BRASIL E COMITÊ INTERTRIBAL**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
aluno

Elmar Lessa Mundim

Mestre, Tiago Conde Teixeira
Professor-Orientador

Mestre, Evaldo Cesar Cavalcante
Rodrigues
Professor-Supervisor

Doutora, Martha Maria Veras
Oliveira Cavalcante Rodrigues
Professora-Examinadora

Brasília, 11 de junho de 2011

Dedico este trabalho a Deus, aos meus familiares, amigos e professores pelo constante incentivo para que eu atingisse mais um degrau na vida acadêmica.

Ao professor Dr. José Matias-Pereira e ao professor Msc. Tiago Conde Teixeira, orientadores desta Monografia, pela atenção sempre dispensada durante a “caminhada”.

À minha família e amigos pelo apoio e compreensão durante o período de atividades.

Aos demais professores e funcionários da instituição pela paciência e presteza no atendimento aos pedidos.

“Não há vento favorável a quem não sabe para onde vai.”

Sêneca - Filósofo.

RESUMO

MUNDIM, Elmar Lessa. **A inclusão digital, os usuários e a satisfação: estudo do projeto Estação Digital Mário Juruna da Fundação Banco do Brasil e Comitê Intertribal.**

Orientador: Prof. Ms. Tiago Conde Teixeira. Universidade de Brasília (UnB).
Monografia. 2011.

O presente trabalho tem por objetivo analisar se o projeto Estação Digital Mário Juruna da Fundação Banco do Brasil e Comitê Intertribal atende aos usuários sob o ponto de vista da satisfação. Para tal, realizou-se uma revisão bibliográfica com coleta de dados por meio de questionários. Assim, o trabalho visa aferir a satisfação da inclusão digital para esses usuários e a facilidade que o computador e as ferramentas de informática e tecnologia da informação e comunicação possam influenciar na busca da empregabilidade, acesso aos serviços públicos *on-line*, tendo como escopo a qualidade de vida dentro de um contexto de cidadania e redução de disparidades sociais, próprios dos objetivos dos programas, projetos e ações de inclusão digital, política pública inserida no foco da inclusão social das pessoas na sociedade.

Palavras-chaves: inclusão digital, inclusão social, políticas públicas, informação, satisfação, Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs)

ABSTRACT

MUNDIM, Elmar Lessa. **A inclusão digital, os usuários e a satisfação: estudo do projeto Estação Digital Mário Juruna da Fundação Banco do Brasil e Comitê Intertribal.**

Orientador: Prof. Ms. Tiago Conde Teixeira. Universidade de Brasília (UnB). Monografia. 2011.

The aim of this paper is to accomplish an analysis the digital inclusion project called Estação Digital Mário Juruna is been satisfied. Thus, a bibliographic and data collect were taken in form of questionnaire about this subject. In the client sightseen, the effectiveness was taken in case of satisfaction with the structure and localization of the project and facility to use a computer, web tools to found a new job, use public web services and be a useful citizen with life quality for all of them and reduce de social poverty, objective of programs, projects and actions in form of digital inclusion that's in social inclusion activities.

Keywords: digital inclusion, social inclusion, political policy, information, effectiveness, Information and Communication Technology.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ED – Estação Digital;

Fundação BB – Fundação Banco do Brasil;

TICs – Tecnologia da Informação e Comunicação.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Características do projeto Estação Digital	36.
---	-----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13.
1.1 Contextualização do Assunto.....	13.
1.2 Formulação do Problema.....	16.
1.3 Objetivo Geral.....	17.
1.4 Objetivos Específicos.....	17.
1.5 Justificativa.....	17.
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	20.
2.1 A Inclusão Digital.....	20.
2.2 As Políticas Públicas.....	25.
2.3 As Tecnologias da Informação e Comunicação.....	29.
2.4 O Projeto Estação Digital.....	33.
2.5 A Informação, a Inclusão digital e a Satisfação.....	36.
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	44.
3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa.....	44.
3.2 Caracterização da Área.....	46.
3.3 População e Amostra.....	46.
3.4 Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa.....	46.
3.5 Procedimentos de Coleta e Análise de Dados.....	48.
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	50.
4.1 Resultados.....	50.
4.2 Discussão.....	51.
4.3 Perspectiva da Inclusão Digital.....	55.
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	62.
REFERÊNCIAS.....	65.
APÊNDICES.....	67.
Apêndice A – Questionário de Satisfação – Usuário: ED Mário Juruna.....	67.
Apêndice B – Resultados.....	68.
ANEXOS.....	69.
Anexo A – Imagens da Estação Digital Mário Juruna.....	69.

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO ASSUNTO

As mudanças ocorridas na administração pública influenciam sobremaneira no ato de promover políticas públicas em função da eficiência gerencial promovida atualmente nas práticas de trabalho dos órgãos e entidades públicas.

Segundo Musgrave (2001)¹, as funções econômicas do Estado, ditas por muitos autores como “funções fiscais” possuem importância em buscar o equilíbrio nas contas públicas com economicidade. Essas funções são: alocativa, distributiva e estabilizadora². Essas funções econômicas relacionam-se às políticas públicas na busca de recursos para atingir as finalidades governamentais.

As políticas públicas são amparadas por um aparelhamento estatal organizado e enxuto, com recursos suficientes para o atendimento às demandas sociais.

Gerenciar os recursos públicos tornou-se uma medida de transparência com uso de bons indicadores de desempenho para que os recursos (escassos) sejam bem aproveitados em prol da coletividade.

O modelo de administração burocrática, apegada ao controle de processos, sucumbiu aos novos paradigmas com a flexibilização nas formas de tomar decisões e gerenciar recursos com maior desempenho. Esse desempenho deve ser medido por indicadores precisos.

A realidade administrativa atual demanda o surgimento de uma nova perspectiva do setor público que reforce a visão de conjunto e o uso de tecnologias para o aperfeiçoamento do trabalho gerencial. As ações excessivamente burocráticas impedem a percepção integrada do processo e facilitam a perda de eficiência. Deste modo, o modelo gerencial admite órgãos mais enxutos e com alto grau de comprometimento para o interesse social.

Assim, dentro desses novos paradigmas de administrar os recursos e serviços públicos, a administração pública torna-se o sustentáculo das políticas públicas como arcabouço dos governos em exercer sua função de executar suas diretrizes de trabalho em prol da inclusão social.

¹ MUSGRAVE, Richard. **Funções do Estado**. Makron Books. São Paulo: 2001.

² GIACOMONI, James. **Orçamento público**. Atlas 10 ed. São Paulo: 2007.

Neste contexto, a área orçamentário-financeira do setor público adéqua-se, de forma lenta e gradual, à gestão de resultados, pois a complexidade das finanças públicas impõe desafios aos gestores no sentido de obterem novos conhecimentos e habilidades.

O orçamento público anual bem elaborado requer uma visão crítica e estratégica no seu processo de elaboração e execução. A lisura dos gestores públicos é sempre colocada em questão, o que exige a criação de mecanismos de planejamento e controle para melhorar o processo de execução dos gastos públicos. Essas medidas “liberam” os gestores públicos a “gastar” com programas e projetos sociais.

De fato, o orçamento público é um instrumento de atuação do Estado para o atendimento social. A gestão eficiente e eficaz deste instrumento requer um sistema de controle rigoroso e de fácil aplicabilidade para que haja o engajamento de todos na correta realização dos recursos. O governo federal tem aperfeiçoado os processos de execução orçamentária, porém eles mostram-se desvinculados da programação financeira. Esta situação prejudica o processo de gasto público, pois o planejamento é sempre posto à margem em detrimento de uma postura imediatista das despesas.

Na conjuntura atual, a escassez de recursos orçamentários exige um planejamento governamental sistemático para aperfeiçoar as despesas. A transparência e a imparcialidade são cobradas em todos os atos e os resultados alcançados para se alinhar com os interesses da sociedade. A evolução das práticas administrativas e a descentralização das decisões incentivam a autonomia, criação de ideias e melhoram a produtividade.

Essa autonomia oferece margem aos gestores observarem as necessidades das comunidades mais próximas e formatar programas e projetos mais adequados aos às necessidades.

Apesar dos problemas estruturais e econômicos enfrentados pelo governo, é notório o esforço para aprimorar a qualidade da gestão, alinhando à aplicação dos recursos financeiros com o orçamento geral da União aos objetivos sociais.

Atualmente, a sociedade tem assumido um papel atuante de fiscalização das ações dos governantes, mesmo que ainda seja incipiente. Porém, isso implica em uma reflexão dos gestores com o intuito de conhecer e aplicar novos métodos que potencializem a eficiência e a efetividade do desempenho.

Dessa forma, uma administração pública séria e competente, organizada e eficiente também pode influenciar nas “respostas” a serem dadas à sociedade em termos de aplicação dos recursos públicos em prol das comunidades. Obviamente, trata-se de uma questão política a ser conduzida pelos governos existentes, que tem na organização burocrática do Estado a base legal e gerencial para o alcance dos fins desejados.

As modernas ferramentas de gestão por resultados e as políticas públicas “caminham” juntas em função do superávit em termos de recursos que poderão ser utilizados justamente para dar suporte às ações sociais, inclusive às referentes à inclusão digital.

Dentro deste contexto, as políticas públicas consistem em meios que o governo utiliza para alcançar os fins estatais em diversas áreas como educação, saúde, alimentação, habitação e saneamento básico, segurança, transporte, lazer e cultura.

Essas políticas têm como instrumento de mensuração o uso de indicadores de desempenho e alocação de recursos para que haja eficiência, eficácia e efetividade na redução das desigualdades sociais e ampliação de atendimentos públicos.

A inclusão digital consiste em uma política pública de inclusão social e de acesso dos indivíduos às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como forma de superar a exclusão, pobreza e marginalização pela promoção do conhecimento, acesso à emprego e renda, uso dos serviços públicos disponibilizados pelo Governo Eletrônico (e-Gov). Ela consiste em uma forma de emancipar os indivíduos, principalmente aqueles inseridos em comunidades carentes, tornando-os capazes de criticar, mobilizar e transformar suas próprias realidades.

Ela tem como objetivo garantir desenvolvimento com sustentabilidade e tem como meta atingir seu público-alvo oferecendo-lhes acesso aos serviços governamentais com o uso da tecnologia da informação e comunicação para resolução de problemas da comunidade, mobilizando-os para torná-los protagonistas de seu bem-estar.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Nos ensinamentos de Koche (*apud* Zanella, 2006), a necessidade de buscar respostas aos problemas leva o homem a produzir ciência e entender o mundo em que vive.

O problema de pesquisa, segundo Matias-Pereira (2006, p.72), “é uma questão que a pesquisa pretende responder”. Desse modo, o problema de pesquisa procura responder a uma determinada questão ou indagação.

O Distrito Federal é um “espelho” da realidade do Brasil. Trata-se de uma região que, apesar de abrigar a capital do país, não consegue esconder os contrastes existentes entre a região central (Brasília), as cidades-satélites em torno da capital do país e o próprio entorno do Distrito Federal que, em sua maioria, engloba pequenos municípios do estado de Goiás.

Apesar de as políticas de inclusão digital serem as mais bem-sucedidas entre as políticas públicas encampadas pelo Governo Federal atualmente, a realidade não é tão positiva a ponto de se dizer que este e outros serviços públicos básicos são providos a toda a população do DF. Isso porque existem, tanto no DF quanto no Brasil inteiro, muitos analfabetos e “analfabetos digitais”, jargão esse talhado na atualidade e que envolve aqueles que não sabem utilizar as ferramentas básicas de informática e conectividade.

Por ser a capital federal, há uma intensa migração populacional para Brasília, mesmo que, atualmente, ocorra em menor escala que em décadas passadas. Muitas famílias vivem à margem do progresso e da qualidade de vida que a população do centro de Brasília experimenta.

As regiões administrativas próximas ao “Plano Piloto” também são impactadas pela pressão advinda do progresso e da “Era da Informação” como, por exemplo, a Cidade Estrutural (que se iniciou por uma ocupação irregular), além de Sobradinho, Planaltina, Gama, Riacho Fundo, Recanto das Emas, Candangolândia, Brazlândia, Ceilândia, Samambaia e cidades que pertencem ao estado de Goiás (chamado de Entorno).

Portanto, o problema da pesquisa consiste em saber se o projeto de inclusão digital denominado Estação Digital Mário Juruna é efetivo, ou seja, em que medida ele atende aos usuários do projeto em forma de melhoria da qualidade de vida,

empregabilidade, qualificação profissional, busca de conhecimentos e satisfação quanto aos equipamentos e instalações físicas existentes.

1.3 OBJETIVO GERAL

Analisar a satisfação do projeto Estação Digital Mário Juruna com foco nos usuários participantes do projeto.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atestar se o projeto tem importância e atende aos usuários em termos de melhorar a empregabilidade, à busca de conhecimentos e uso dos serviços públicos eletrônicos (e-Gov);
- Verificar se os usuários estão satisfeitos em relação à localização do projeto e equipamentos existentes na estação digital;
- Conferir se os usuários crêem na qualificação profissional promovida pela Estação Digital Mário Juruna.

1.5 JUSTIFICATIVA

Segundo ensinamentos de Matias-Pereira (2006, p.55), a justificativa deve-se às razões de preferência pelo tema escolhido e sua importância em relação à outros temas.

Inicialmente, o tema “inclusão digital” é um dos mais discutidos na atualidade, tanto em países desenvolvidos quanto países em desenvolvimento. Ele engloba a inclusão social dos indivíduos na sociedade, as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação e as ações, programas e projetos voltados à melhoria da política pública em si.

Tratar de um assunto interessante por “abrir” debate a respeito do acesso à informação às classes menos favorecidas aos instrumentos de tecnologia da informação que, em geral, são restritos, caros e complexos, somente acessíveis pelos mais ricos e abastados.

A inclusão digital é uma ponte para ampliar a discussão em torno das políticas públicas, tema ainda pouco assimilado pela sociedade, pois ainda há pouco interesse pelo controle social e planejamento de longo prazo das ações públicas existentes.

O combate às desigualdades sociais com políticas, programas e projetos na área de inclusão digital faz-se salutar no século XXI e essa pesquisa poderá contribuir para expor defeitos e propor soluções, melhorias e caminhos para o crescimento e desenvolvimento sustentável do projeto Estação Digital Mário Juruna em específico.

Há relevância em elucidar como a experiência da inclusão digital poderá melhorar a situação daqueles indivíduos que, excluídos digitalmente, não possuem uma chance em desenvolver-se. A pesquisa buscará saber como o projeto poderá ser útil para os usuários que o freqüentam e como estes poderão atuar proativamente em suas comunidades para a transformação de suas realidades com democracia, dignidade e protagonismo coletivo.

De fato, quem não possui condições de prover suas necessidades básicas de alimentação, saúde (água e saneamento básico, moradia e transporte) não poderá pensar em inclusão digital, uma forma de acesso aos serviços governamentais e plataformas para o mercado de trabalho e para o conhecimento em geral.

Sendo assim, o usuário é o “cliente” final das ações de inserção no “mundo digital” com suporte das ferramentas modernas existentes para comunicação e capacitação, além de despertar a consciência mobilizadora para transformar sua realidade. As salas de inclusão digital, verdadeiros espaços de informática e tecnologia da informação, são instrumentos operacionais dessa políticas e ações de inclusão digital. Daí extrai-se sua importância de estudo.

Assim, na obtenção de serviços públicos e na empregabilidade, as estações digitais são instrumentos para a cidadania plena. Trata-se de um direito do cidadão a possibilidade em melhorar sua vida com as facilidades que a informática pode lhe proporcionar.

Mas os indivíduos têm nas ações de inclusão digital uma oportunidade de trazer desenvolvimento para seu local de vida.

Expor e analisar a situação da inclusão digital no Distrito Federal por meio do exemplo de uma unidade específica de inclusão digital da Fundação Banco do Brasil

é algo importante para a melhoria da gestão deste projeto específico “Estação Digital Mário Juruna” e, indiretamente, ser um exemplo para futuras contratações que tenham públicos específicos como “alvo”. Adicionalmente, será importante para a difusão do projeto entre as entidades do terceiros setor no Distrito Federal.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Inclusão Digital

O homem possui a necessidade de viver em sociedade (vida gregária), assim como obter as benesses dessa convivência. Quando ocorre o contrário, são necessários mecanismos para corrigir determinados desvios, ou seja, combater a exclusão social.

Para tanto, há a discussão em torno da inclusão social, que consiste em ações para inserção das pessoas na sociedade, com a utilização e usufruto de forma digna os serviços públicos essenciais. Ela visa a atender à todos os cidadãos indistintamente, sendo ou não portadores de necessidades especiais.

De fato, toda forma de discriminação ou segregação poderá se transformar em oportunidade de desenvolvimento de aptidões, habilidades e inteligências diferentes para a coexistência com as pessoas ditas “normais”. Para isso, as políticas públicas específicas são necessárias. A inclusão social se faz com políticas públicas bem formuladas e reguladas.

Segundo Neto e Miranda (2010)³,

Uma parcela da sociedade é incluída e outra é excluída, seja pela falta de acesso aos novos canais de comunicação ou mesmo os tradicionais de massa, seja pela restrição ao acesso e uso destes pelas barreiras impostas, pelo próprio cidadão, em relação às novas mídias e recursos digitais, o que se configura em algo até mais grave que a revolução industrial.

As mudanças advindas na chamada “Era da Informação” são bem mais rápidas que as mudanças ocorridas na Revolução Industrial, provocando discrepâncias sociais de forma natural e intensa, pois a sociedade não estaria preparada. Não há como pensar em acesso às tecnologias de ponta sem pensar em estratégias de mercado para vender produtos e serviços, obsolescência precoce, uso de recursos naturais, altos custos empresariais para fabricação de produtos e aquisição de novas tecnologias, algo inerente à lógica capitalista com economia de mercado.

³ NETO, Benedito Medeiros. MIRANDA, Antônio Lisboa Carvalho de. **Uso da Tecnologia e Acesso à Informação pelos Usuários do Programa GESAC e das Ações de Inclusão Digital do Governo Brasileiro**. Revista Inc. Social. Brasília (DF) v.3, nº 2, p. 81-96, jan./jun. 2010.

Segundo Cazeloto (2008)⁴,

Os esforços pela inclusão digital se tornaram um consenso social. Um consenso social na medida em que todos os atores sociais, da sua maneira e nem sempre de forma articulada, estão cientes da necessidade da informação e da informatização para que as benesses desse movimento sejam apropriadas por eles.

Trata-se da democratização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) como forma de inserção de todos na sociedade da informação e correção das chamadas “Falhas de Mercado”. O cidadão incluído digitalmente tem possibilidades de melhorar suas condições de vida por meio de ferramentas de tecnologia da informação que trarão melhorias em sua vida diária, incluindo a qualidade em sua educação.

Conforme Silva *et al* (2005),

Para tratar a relação entre a educação para a informação e inclusão digital, é preciso relembrar a exigência que, no final do século XX, um movimento mundial: a inserção na sociedade da informação. Houve uma “corrida” para a construção de políticas nacionais, cujas propostas foram reformuladas em cada país, em vastos e abrangentes documentos governamentais.

Isso expõe com clareza a função das TIC's e da inclusão digital como instrumentos para a inclusão social e inserção na sociedade da informação, a qual muitos estarão excluídos no futuro caso não busquem essas novas aptidões.

Ainda nos dizeres de Cazeloto (2008)⁵,

A inclusão digital tornou-se tema obrigatório nos programas de inclusão social, pois é tomada como um meio para promover o acesso das populações menos favorecidas às TIC's e conhecimentos. O acesso à informática é sinônimo de ascensão social ou de participação sociopolítica efetiva.

⁴ CAZELOTO, EDILSON. **Inclusão Digital: uma visão crítica**. São Paulo: Editora Senac 2008. 208p.

⁵ Idem.

Desse modo, a população mais carente de recursos seria beneficiária das ferramentas que a elite já usufrui de forma plena. Segundo Silva et al (2005)⁶: “a inclusão digital deve ser vista do ponto de vista ético, sendo considerada como uma ação que promoverá a conquista da ‘cidadania digital’”.

De certa forma, a inclusão digital fornece meios para que a sociedade possa torna-se mais equânime na medida em que as pessoas poderão, em tese, acessar as ferramentas de informática e tecnologia da informação em várias localidades.

A Inclusão digital é ferramenta de acesso à informação e ao processo de automação geral que tanto facilita nossas vidas, mas também em uma forma de melhorar as condições de vida por meio da transformação social por meio da participação efetiva, protagonismo coletivo e democracia com solidariedade. Só que essas formas de transformação não acontecem sozinhas e necessariamente devem ocorrer em todos os locais onde haja TIC's ou estações digitais, telecentros ou mesmo *lan houses*.

É preciso mobilização social ou pessoas líderes e capazes de mudar realidades. Esse é uma das diferenças entre *lan houses* e telecentros/estações digitais.

Nos dizeres de Silva et all (2005)⁷,

A alfabetização em informação deve criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar informação eficazmente, para resolver problemas ou tomar decisões. Uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas.

Existem, assim, três pré-requisitos físicos para que ocorra inclusão digital: a existência do equipamento (computador), a conexão à rede mundial de computadores (internet) ou outra rede de trocas de dados, além do domínio das ferramentas básicas de utilização da informação e comunicação.

⁶ SILVA, Helena. JAMBEIRO, Othon. LIMA, Jussara. BRANDÃO, Marco Antônio. **Inclusão Digital e Educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania**. UnB-Ci-Inf, v.34, nº1, p.36-38. Brasília: jan-abril 2005.

⁷ Idem.

A inclusão digital pressupõe que haja ações, programas e projetos de inserção de pessoas de baixa renda ao universo da informática e tecnologia da informação com ampliação de suas competências eletrônicas, além de promover às pessoas com quaisquer tipos de deficiência o acesso às ferramentas e tecnologias, uma questão de acessibilidade eletrônica.

Desse modo, a inclusão digital é, de fato, uma das formas de inclusão social, onde a sociedade poderá usufruir de meios para produzir e disseminar conhecimentos e garantir qualidade de vida.

Na concepção de Mendonça (2008)⁸,

O acesso à educação, à produção de conteúdos, o fortalecimento da identidade cultural, e a alfabetização para a informação constituem fatores condicionantes à criação de oportunidades aos indivíduos, famílias e comunidades que, histórica e socialmente, foram excluídas do mundo da informação e da comunicação.

Porém, a inclusão digital também tem relação com as formas de ampliar o acesso dos cidadãos aos equipamentos, além da conexão à internet, assim como formas de capacitá-los de forma ampla, livre e democrática. Isso inclui instrumentos e políticas de crédito e financiamento para acesso ao computador com taxas de juros acessíveis e aceitáveis, acesso à *web* rápida e com boa qualidade (banda larga ou internet via rádio), além de manuais, tutoriais, cartilhas, cursos de formação gratuitos e permanentes para que o cidadão possa aprender a utilizar o computador e suas ferramentas.

Essas medidas facilitam a busca por emprego e renda (caso não tenham), a facilidade na utilização do Governo Eletrônico (e-Gov), melhorar a busca de informações diversas (saúde, formação acadêmica, informações cotidianas, dados sobre outras regiões ou países) e disseminar conhecimentos, expor opiniões, anseios, expectativas ou, até mesmo, gerar subsídios para que este possa ajudar o próximo.

Nos dizeres de Silva *et al* (2005)⁹,

⁸ MENDONÇA, Valéria. **Informação e Comunicação para Inclusão Digital – Análise do Programa GESAC Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Editora do Departamento de Ciência da Informação e Comunicação. Brasília: 2008.

Parece haver uma tendência no entendimento de que alfabetização é a simples habilidade de reconhecer os símbolos do alfabeto e fazer as relações necessárias para a leitura e a escrita, o que encontra correspondente na alfabetização digital como aprendizagem para o uso da máquina. O letramento, contudo, é a competência em compreender, assimilar, reelaborar e chegar a um conhecimento que permita uma ação consciente, o que encontra correspondente no letramento digital: saber utilizar as TICs, saber acessar informações por meio delas, compreendê-las, utilizá-las e com isso mudar o estoque cognitivo e a consciência crítica e agir de forma positiva na vida pessoal e coletiva.

Desse modo, inclusão digital tem relação com as formas como a pessoa poderá melhorar sua vida com as Tecnologias da Informação e Comunicação, ou seja, capacitar a pessoa a utilizar as ferramentas de informática e facilitar o acesso a elas, demonstrando a este os benefícios e as formas de melhorar suas condições de vida.

A inclusão digital permite conceituar formas amplas e restritas de se pensar o acesso às ferramentas e conhecimentos de informática. Permite observar, também, que inclusão digital implica em liberdade, democracia, participação, mobilização e protagonismo como forma de tomada de decisão transformadora.

Para tanto, buscar o êxito de programas sociais requer o uso de indicadores sociais e medir a eficiência, eficácia e a economicidade dos programas e projetos sob avaliação.

Um indicador, conforme Pinheiro Aun (2007, p.26),

deve representar, de fato, o conceito abstrato a que se propõe “substituir” ou operar; apresentar confiabilidade dos levantamentos dos dados usados no seu cômputo; ter relevância para as agentes de políticas sociais; um grau de cobertura populacional adequado aos processos a que se presta; deve ser sensível às políticas públicas implementadas,

⁹ SILVA, Helena. JAMBEIRO, Othon. LIMA, Jussara. BRANDÃO, Marco Antônio. **Inclusão Digital e Educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania**. UnB-Ci-Inf, v.34, nº1, p.36-38. Brasília: jan-abril 2005.

refletindo os efeitos significativos dos programas na sociedade; inteligível para os agentes e público-alvo das políticas; atualizável periodicamente a custos factíveis, facilitando sua obtenção e podendo ser replicável; ser amplamente desagregável em termos geográficos, socio-demográficos e socioeconômicos e gozar de certa historicidade para possibilitar comparações no tempo.

A avaliação de programas e projetos sociais deve ser a forma de medir o desempenho das ações sociais e sua efetividade. Isso necessita de método, embasamento científico, observação e aplicações de formulários para que, de forma quantitativa e qualitativa, seja aferida ou avaliada a qualidade e alcance dos objetivos e metas das ações e políticas sociais.

De fato, no trabalho de curso ora apresentado, procurou-se evidenciar a satisfação do usuário por meio do método científico e uso da pesquisa quantitativa. A satisfação do usuário também é uma das formas de medir se o projeto atende aos usuários em termos de qualidade de vida, conhecimento e inclusão digital.

2.2. As Políticas Públicas

As políticas públicas são diretrizes ou norteadores governamentais que convergem em conjunto de ações, programas, projetos e recursos com vistas a promover a bem-estar coletivo e a garantia dos direitos do cidadão. Elas permitem que haja desenvolvimento por meio de acesso aos direitos coletivos e tem foco na igualdade das pessoas, pois são decisões que tem (ou devem ter) impacto na vida dos cidadãos indistintamente.

Segundo Hofling (2001)¹⁰, as políticas públicas:

São entendidas como o “Estado em Ação”; é o Estado implantando um projeto de governo através de programas, de ações voltadas para setores específicos da sociedade. Estado não pode ser reduzido à burocracia pública, aos organismos estatais que conceberiam e implementariam as políticas públicas. As políticas públicas são aqui compreendidas as de

¹⁰ HOFLING, Eloísa de Mattos. **Estado e Políticas (Públicas) Sociais**. Caderno Cedes, ano XXI, nº 55, São Paulo. Novembro/2001

responsabilidade do Estado – quanto à implementação e manutenção a partir de um processo de tomada de decisões que envolve órgãos públicos e diferentes organismos e agentes da sociedade relacionados à política implementada. Nesse sentido, políticas públicas não podem ser reduzidas a políticas estatais.

Essas políticas públicas englobam as decisões políticas fundamentais e constitucionalmente asseguradas, além de guardarem em seu conceito um nexo de causalidade entre a teoria e a ação. Elas permitem que haja a satisfação de necessidades em diversas áreas, tais como: educação, saúde, trabalho e emprego, segurança pública, habitação, saneamento básico, água potável, lazer, transportes, agricultura, meio ambiente, dentre outros.

Desse modo, as políticas públicas englobam um aspecto técnico-administrativo-social, relacionado à ação pública e os meios de solucionar problemas e atingir os resultados almejados, assim como a questão teórico-política, que está relacionada à decisão política de privilegiar camadas da sociedade que necessitam de atendimentos às suas demandas, sob pena de haver crescimento do “fosso” entre as classes mais altas e as classes mais baixas e carentes de serviços públicos de qualidade. Dentro da ótica das políticas públicas existem as teorias econômicas como cabedal conceitual para explicar a alocação dos recursos existentes (que são limitados) para que seja atingido o melhor resultado social possível.

Essas políticas estabelecem um padrão de proteção social com implementação do Estado e voltado para a redistribuição de benefícios sociais às camadas menos favorecidas com vistas a diminuir as desigualdades estruturais ou falhas de mercado provocadas pelo desenvolvimento socioeconômico.

Ainda segundo Hofling (2001), as políticas públicas sociais “tem suas raízes nos movimentos sociais do século XIX, voltadas aos conflitos surgidos entre capital e trabalho, no desenvolvimento das primeiras revoluções industriais”.

De certo modo, as políticas públicas convergem para a correção de desvios sociais provocados por níveis diferenciados de desenvolvimento em certos setores de atividade econômica em determinadas zonas territoriais. O governo, por meio do aparelho estatal existente, busca minimizar esses desvios sob pena de causar sérios problemas para a sociedade em termos de melhoria das condições de vida, o que

gera conseqüências em termos do próprio desenvolvimento almejado (incidência de crimes, alto custo com atendimentos hospitalares, baixo desenvolvimento educacional, mão-de-obra pouco qualificada, baixa perspectiva de emprego, geração de renda e consumo).

Desse modo, nos dizeres de Hofling (2001),

O sistema de acumulação capitalista engendra em seu desenvolvimento problemas estruturais relativos à constituição e reprodução permanente da força de trabalho e à socialização desta através do trabalho assalariado. O Estado deve “responder” a estes problemas ou em outros termos, deve assegurar as condições materiais de reprodução da força de trabalho – inclusive visando uma adequação quantitativa entre a força de trabalho ativa e a força de trabalho passiva – e da reprodução da aceitação desta condição.

Assim, os problemas e as conseqüências de determinadas políticas governamentais e das forças de mercado existentes também podem ocasionar o baixo desenvolvimento humano e social em certas regiões do país. Não há chances de melhoria das condições de vida sem políticas públicas assistencialistas combinadas com políticas públicas estruturais, uma forma de corrigir desvios e proporcionar desenvolvimento.

Portanto, segundo Hofling(2001),

As ações empreendidas pelo Estado não se implementam automaticamente, tem movimento, tem contradições, e podem gerar resultados diferentes dos esperados. Especialmente por se voltar para e dizer respeito a grupos diferentes, o impacto das políticas sociais implementadas pelo Estado capitalista sofrem o efeito de interesses expressos nas relações sociais de poder.

De certo modo, as políticas públicas convergem para proporcionar um nível de bem-estar à população como forma de aumentar a expectativa de vida presente, o nível de satisfação, renda e riqueza acumulados.

A ampliação do atendimento aos indivíduos e promoção do bem-estar coletivo do povo resulta de um modelo político e econômico de manutenção da estabilidade

econômica, com distribuição de renda a fim de diminuir as desigualdades sociais por meio, também, da alocação ótima de recursos para o benefício das territorialidades, o que envolve uma discussão suprapartidária em torno da emancipação e aplicação de recursos de forma equânime nos diversos municípios do país.

Assim, segundo Pimentel & Júnior (2008)¹¹,

Uma sociedade capitalista não garante o bem-estar geral das pessoas, pois a estrutura de produção e consumo é direcionada às pessoas que possuem renda, os bens só são acessíveis a quem tem emprego, salário, renda e patrimônio para comprar os produtos.

Para isso que existem os bens públicos, que destinam-se ao consumo coletivo, os quais são materializados por meio de tributos advindos da população, o que tem impactos diretos e indiretos na vida de qualquer cidadão como, por exemplo, as campanhas de vacinação, a segurança pública, parques públicos, transporte coletivo, saneamento básico, água e energia elétrica, asfalto, segurança nacional, educação, saúde, habitação, dentre outros.

Conforme Pimentel & Júnior (2008)¹²,

Para alcançar o poder, um político precisa estar atento às demandas sociais e, mais do que isso, uma vez eleito, deve atender, pelo menos em parte, às inúmeras demandas sociais da população que o elegeu. Na visão institucionalista, as classes sociais mais pobres ou marginalizadas pressionarão os políticos para terem um incremento de sua renda ou do seu bem-estar via políticas sociais distributivas criadas, implantadas e administradas pelo governo e isso gera aumento do gasto público.

Portanto, a presença do Estado na economia é expressiva no Brasil. Ele procura conter a ampliação exagerada da estrutura pública, a dívida interna e externa, além de manter estável a economia por meio de uma taxa de crescimento, inflação, câmbio aceitáveis por meio de políticas monetárias, fiscais (tributos), de renda (gasto social e políticas assistencialistas) e de desenvolvimento regional (fomento regional).

¹¹ PIMENTEL, Rosalinda Chedian. JÚNIOR, João Marino. **Políticas Públicas, Planejamento e Desenvolvimento Sustentável**. Universidade Corporativa Banco do Brasil: Brasília, 2008.

¹² Idem.

De outro modo, como visto acima, pretende manter um bom nível de atendimento das demandas sociais como forma de manter a economia em crescimento com diminuição das desigualdades sociais históricas no país.

2.3. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)

Nesse diapasão, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são como conjuntos de recursos tecnológicos integrados que tem como objetivo a melhoria de processos e informações, de automação, comunicação, produção em geral, educação, cultura, cidadania e troca de conhecimentos.

Nos dizeres de Mendonça (2008)¹³,

As tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), em especial as digitais, podem contribuir para o resgate, o desabrochar das culturas, o armazenamento e o transporte de informações a serem usadas no processo de preservação das diversidades culturais, mesmo considerando seus efeitos, tais como as tentativas de nivelamento e unificação características do processo de globalização e mundialização, gerando uma bipolarização tecnológica em um novo desenho geopolítico

A existência da internet e a melhoria nos recursos de *hardware* e *software* fazem com que as tecnologias da informação e comunicação sejam disseminadas com facilidade, baixo custo, com uma plataforma amigável e de fácil utilização.

As TIC's tornaram as relações sociais mais complexas e polêmicas, pois os crimes eletrônicos estão em franco crescimento, as relações entre as pessoas está mais distante e criou-se o fenômeno da "cibercultura", uma cultura eletrônica de grandes proporções com o uso de redes sociais e instrumentos de ampliação dos espaços para disseminação de informações, ideias, conceitos e conhecimentos com maior rapidez, porém sem ampliação da consciência em torno dos problemas sociais e as formas de resolvê-los.

Porém, segundo Mendonça (2008)¹⁴,

¹³ MENDONÇA, Valéria. **Informação e Comunicação para Inclusão Digital – Análise do Programa GESAC Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Editora do Departamento de Ciência da Informação e Comunicação. Brasília: 2008.

A construção e a posse desse capital (digital) devem, entre outras coisas, proporcionar o desenvolvimento sustentável das comunidades vulneráveis sustentado na geração de renda, no desenvolvimento cultural – respeitando suas especificidades e peculiaridades - e no processo de construção da cidadania.

Ainda conforme Cazeloto (2008)¹⁵,

A cibercultura tem como eixos principais a informatização do cotidiano e a saturação mediática, articulando-se com em conformidade com a nova forma global de soberania, isso tudo dentro de um fenômeno maior que é a necessidade e a universalidade da informatização.

Alguns autores, estudiosos e teóricos do tema entendem que a inclusão digital se faz com as TICs combinadas com as tradicionais ações de inclusão social, sendo um pressuposto para inserção das pessoas na chamada “Comunidade da Informação”.

Os novos padrões de TICs é um dos objetivos a serem perseguidos por governos de diversos países para promover a inclusão digital, uma forma de garantir a interoperabilidade com amplo acesso a informações e serviços. Trata-se de uma fantástica oportunidade de desenvolvimento econômico e social por meio das novas ferramentas de acesso à informação com mais facilidade e rapidez.

Na concepção de Silva Filho (2006)¹⁶, disponibilidade de TIC's consiste em um requisito, mas não é suficiente. Para isso é necessária a inclusão social com suporte à renda e educação. Para o autor, o caso brasileiro preocupa-se mais com ações do ponto de vista técnico das TICs, apesar dos grandes esforços e iniciativas atuais.

As tecnologias capazes de melhorar a comunicação e busca por informações melhoram a cada dia. Isso trará benefícios para a aquisição de equipamentos mais baratos, simples, com processadores mais rápidos, mais leves e amigáveis. Porém,

¹⁴ MENDONÇA, Valéria. **Informação e Comunicação para Inclusão Digital – Análise do Programa GESAC Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Editora do Departamento de Ciência da Informação e Comunicação. Brasília: 2008

¹⁵ CAZELOTO, Edilson. **Inclusão Digital: uma visão crítica**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008. 208p.

¹⁶ ISHISAKI, Jane Matie. **O Design da Interação dos equipamentos informatizados: a Usabilidade da Máquina de Auto-Atendimento de Informações sobre Serviços Públicos**. Dissertação de Mestrado – FAUUSP. São Paulo: 2008.

como toda tecnologia de ponta, em seu início, demandará recursos adicionais dos governos e entidades do terceiro setor para a aquisição de empresas privadas, caso não haja um movimento para apropriação e desenvolvimento de tecnologias.

Ainda nos dizeres de Ishisaki (2008), o uso dos recursos de informática abriu formas novas de relacionamento dos indivíduos com a informação, proporcionando a diversidade no acesso ao conhecimento. Sendo a informação um item de valor em nossa sociedade, a capacitação para acessá-la torna-se fundamental na formação social dos indivíduos como forma de interação com outras pessoas e como meio de conseguir novas oportunidades.

Sendo a informação um ativo, um item valioso de nossos tempos, torna-se imperioso que os indivíduos sejam capazes de buscar dados e informações como forma de adquirir conhecimentos e transformar realidades.

Além disso, as novas ferramentas de interação devem ser amigáveis, intuitivas e de fácil utilização como, por exemplo, os softwares e sistemas operacionais dos computadores.

Outro item a considerar é o desenvolvimento de produtos para a era digital. Isso requer um entendimento entre a variedade de recursos existente e que são criados e readequados a cada dia. Esses recursos devem interagir com o usuário do equipamento e software. Para isso, é importante que os projetistas conheçam o perfil do usuário para nivelar a interação entre usuário-máquina.

Na concepção de Ishisaki (2008)¹⁷,

A vias sensoriais como a visão, audição, olfato, tato são alguns dos caminhos utilizados para a recepção dos sinais (informação) pelo homem, que precisam ser interpretados (decodificado). A compreensão de uma mensagem passa pelo processo de percepção e cognição das informações, que está sujeito à influência dos níveis repertoriais do receptor nessa leitura. Assim, as características psico-fisiológicas, a experiência individual e a formação sócio-cultural afetam diretamente essa capacidade interpretativa.

¹⁷ ISHISAKI, Jane Matie. **O Design da Interação dos equipamentos informatizados: a Usabilidade da Máquina de Auto-Atendimento de Informações sobre Serviços Públicos**. Dissertação de Mestrado – FAUUSP. São Paulo: 2008.

De fato, se existirem equipamentos e *softwares* necessários para a comunicação e informação, parte da concepção de inclusão digital estará satisfeita. Mas ainda há a necessidade de capacitar o indivíduo. Novamente, segundo Ishisaki (2008)¹⁸, a variabilidade de formação de indivíduos pode determinar a efetividade no uso de um “produto” (resultado de um processo) em função de fatores culturais e sociais estabelecidos em critérios que levam a uma compreensão das informações necessárias ao design que um determinado “produto”.

Desse modo, a instrução que os programas e projetos de inclusão digital podem proporcionar tem o intuito de melhorar as funções cognitivas dos indivíduos para manusear novas tecnologias, as quais caminham para formatos cada vez mais intuitivos.

¹⁸ Idem.

2.4. O Projeto Estação Digital

O projeto Estação Digital, da Fundação Banco do Brasil (Fundação BB), foi criado em 2004 com o objetivo de implantar espaços comunitários de informática e tecnologia da informação e comunicação (TICs) em locais e comunidades que não tem acesso a essas tecnologias, sempre em parceria com entidades locais e instituições do Terceiro Setor. Sempre que possível, o projeto estação digital é integrado a novas tecnologias sociais ou outros programas e projetos da Fundação BB em todo o Brasil.

Desde a criação do projeto foram implementadas mais de 300 estações digitais em todo o país, principalmente em localidades com baixo IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), sendo que elas têm capacidade de atender a 500 pessoas por mês, em média, e podem estar integradas a arranjos produtivos locais na geração de trabalho e renda, por exemplo, dentre outros projetos.

No trabalho da Fundação BB, a integração entre programas e projetos é uma prática em constante avaliação, visto que a integração do projeto estação digital busca um atendimento mais completo às comunidades, pois as carências são múltiplas. Não basta somente educar sem que haja alimentação saudável, promoção da saúde, transporte, saneamento básico e formas sustentáveis de geração de trabalho e renda.

Além disso, as estações digitais são úteis para atender a públicos priorizados pela Fundação BB. Esses públicos consistem em catadores de materiais recicláveis, indígenas, assentados da reforma agrária, comunidades tradicionais (quilombolas, pescadores, ciganos, dentre outros). Esses públicos buscam, por vezes, seu reconhecimento perante os órgãos públicos e sociedade. O projeto, desse modo, fortalece essa busca com atendimento às essas necessidades.

O projeto estação digital não é tão simples. Conforme citação anterior, uma estação digital retrata a tentativa de mobilização e emancipação social de várias comunidades. Para isso, a estação digital deve ser “acolhida” pelas comunidades locais, pois o projeto deve manter-se após a montagem e breve aporte de recursos proposto por projeto estruturado da Fundação BB.

Desse modo, a estação digital deve ter a atenção de várias associações locais envolvidas, governo local, sociedade civil organizada, dependendo de cada local e a “concertação” (orquestração) de interesses comunitários locais. Nisso consiste

verdadeira teia ou trama de interesses para o desenvolvimento territorial local, ápice do desenvolvimento sustentável que o Terceiro Setor procura incentivar.

Uma das premissas para a gestão da estação digital, que é feita pela comunidade e pelos educadores sociais treinado pela Fundação BB, é incentivar a comunicação comunitária, ou seja, para que se mantenha a visibilidade da estação digital frente à comunidade e que a comunidade se aproprie do espaço como forma de “empoderamento”, solidariedade, mobilização e transformação social.

De fato, para manter essa mobilização, a estação digital precisa se “reinventar” com novos programas, novas parcerias, criação de páginas na internet, histórico de suas atividades ao longo do tempo, atenção especial do governo local, entidades comunitárias, mídia local ou estadual, corporações, dentre outros.

Dessa forma, a estação digital passa por uma avaliação completa para aferir se ela está sendo efetiva e eficaz. Isso é possível por meio de um mecanismo de monitoração constante da estação digital, uma forma de acompanhamento dos trabalhos feitos no projeto em vários aspectos da gestão da estação digital e seus resultados (monitoramento técnico e administrativo).

Para tanto, o projeto visa melhorar a vida dos comunitários excluídos do processo digital e que podem usar essas ferramentas e esse suporte justamente para melhorar suas condições de vida. É uma questão crucial da inclusão digital: propor maneiras de “incluir” a comunidade nas tecnologias da informação, um fenômeno que não poderá regredir ou retroceder. As tecnologias são cada vez mais dinâmicas, mutáveis e essas mudanças ocorrem a cada dia.

Assim, em meses, um aplicativo, sistema ou ferramenta estará obsoleto, o que demanda respostas dos diversos nichos mercadológicos. Na contramão deste pensamento estão usuários de baixa renda que não teriam condições financeiras de acessar essa tecnologia. Para isso, as entidades governamentais e não-governamentais, de forma organizada, poderão oferecer esse suporte para melhorar a qualidade de vida dos usuários.

De fato, o projeto estação digital da fundação BB possui essa tarefa: oferecer às comunidades de baixa renda o acesso aos equipamentos, ferramentas e suporte à tecnologia da informação e comunicação. Ela oferece 10 computadores completos, servidores, mobiliários como: cadeiras, mesas e armários, ventiladores ou ar condicionado, impressoras, dentre outros equipamentos e acessórios, além de

acesso à internet por determinado período e capacitação de multiplicadores na comunidade, os chamados “Educadores Sociais” para que possam disseminar o conhecimento no local onde residem.

As capacitações de educadores sociais, a promoção de encontros regionais e nacionais e o suporte tecnológico remoto são organizados pela ONG Programando o Futuro em parceria da Fundação BB. Eles detém *expertise* para organizar, promover e disseminar a cultura da inclusão digital no Brasil por meio de cursos e palestras.

Dentro dessas ações estão os encontros nacionais de inclusão digital (promovidos a cada dois anos), encontros regionais (anuais) e cursos *on-line* para manter os educadores sociais mobilizados e capacitados para multiplicar o conhecimento em cada comunidade.

A lógica do projeto estação digital é o protagonismo coletivo. Não basta somente oferecer equipamentos sem buscar a conscientização do que é uma estação digital. Trata-se de um espaço comunitário de tecnologia da informação e comunicação. Essa concepção está inserida na política de inclusão digital promovida de Fundação BB e alinhada às diretrizes do Banco do Brasil na área de desenvolvimento sustentável, além de alinhamento com a Política Nacional de Inclusão Digital do Governo Federal.

Trata-se de um local de cooperação, mobilização social, protagonismo coletivo e suporte à economia solidária em locais de baixo IDH que necessitam de um meio de sobrevivência como a produção de mel, mandioca, caju, hortaliças, dentre outros produtos nos mais diversos locais do Brasil.

Vide abaixo, quadro-resumo do projeto desenvolvido pela Fundação BB:

Estação Digital
<ul style="list-style-type: none">. Disponibilização de 10 computadores mais 1 servidor;. Acesso à internet por 6 meses;. Capacitação de Educadores Sociais (multiplicadores comunitários);. Acompanhamento técnico e pedagógico das estações digitais por meio da Fundação Banco do Brasil;. Suporte à manutenção de equipamentos e gestão das estações digitais por meio de ONG parceira: “Programando o Futuro”. Encontros periódicos de educadores sociais (região e nacional) para troca de conhecimentos e experiências.

Tabela 1: Características do projeto Estação Digital.

Fonte: Autor e www.fbb.org.br/estacaodigital

2.5. A Informação, a Inclusão Digital e a Satisfação

O uso das inovações tecnológicas consiste em uma forma de efetivação do acesso fundamental à informação de maneira segura e válida no meio eletrônico. O acesso à informação, constituído em direito humano de quarta geração¹⁹, instrumentaliza-se pelo princípio da democracia, quando se resguarda o acesso à informação livre, confiável e que pode ser obtida de boas fontes e que conseguirá atingir os verdadeiros fins de uma globalização política e cultural.

Uma das premissas da concretização do acesso à informação refere-se à inclusão digital, pois o Estado passa a buscar formas eficientes de gerar credibilidade dos indivíduos em utilizar-se das benesses advindas no uso do meio eletrônico, o que gera o incremento em vertentes como comércio eletrônico e e-governo.

Por exemplo, no Brasil os programas e projetos de inclusão digital representam uma das soluções relevantes para permitir a produção de efeitos no meio social, uma vez que possibilita a troca de informações seguras e juridicamente válidas e a busca por conhecimentos.

De outra forma, o acesso à informação no meio eletrônico enquanto direito humano fundamental garante a satisfação das políticas públicas de inclusão digital com enfoque e garantia plena de direitos fundamentais previstos na Constituição Federal de forma primaz.

Esse acesso ocorre a partir da elaboração e da comunicação dos pensamentos entre os seres humanos com raízes, portanto, no direito à liberdade.

Em face do avanço tecnológico e sob a égide de outros meios de comunicação, que não mais se restringem a periódicos escritos ou radiodifusão, atualmente, cabe falar em liberdade de informação, ou seja, o recolhimento e envio de informações deverá ser livre, desde que não viole direitos dos indivíduos, daí o papel do Estado, em certos casos, de estabelecer limites ao exercício desse acesso, independente do meio em que a informação é propagada.

¹⁹ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Campus. São Paulo. 2001.

Entretanto, uma das problemáticas ao abordar o acesso à informação como direito fundamental refere-se em delimitar sua conceituação, uma vez que parte dos teóricos o tem como sinônimo de acesso à comunicação, enquanto que outra parcela prefere tratá-los de várias outras maneiras.

Assim, a informação consiste em um direito que todo ser humano tem de estar informado, ou seja, de obter e dispor de informações, enquanto que o direito à comunicação seria o direito que todos têm de ter e compartilhar com outros as informações que dispõem.

Nesse sentido concluiu Ferreira (1997)²⁰,

O direito à informação compreende as faculdades de colher e receber informações, considerando-se no pleno gozo do seu direito o sujeito que dispõe da informação. (...). Já o direito à comunicação, perante o qual o mesmo sujeito se comporta ativa e passivamente, compreende às faculdades de colher, receber e comunicar, porquanto comunicação pressupõe e implica compartilhamento de informações.

A revolução tecnológica produz efeitos sociais que tem se tornado cada vez mais relevantes pela preocupação em dar garantias ao acesso à informação como direito amplo e fundamental como garantia ao uso dos meios ou ferramentas da tecnologia da informação e comunicação, uma vez que as informações passam a ter valor econômico, acima dos bens corpóreos.

Assim, as novas tecnologias são ferramentas essenciais para a troca de informações entre culturas diversas, pelo fato de “diminuir” as distâncias entre os Estados e tornar mais rápida as funções de envio e recebimento de informações dos mais variados modos, sejam pessoais, comerciais ou mesmo públicas.

Tais tecnologias têm servido como instrumento de efetivação da democracia, pois proporcionam uma cultura de legalidade e de transparência na gestão pública, fatores essenciais em um Estado Livre.

Além disso, os meios para se atingir a informação permitem que os usuários possam ser protagonistas de suas próprias transformações sociais ao atuar com

²⁰ FERREIRA, Aluizio. *Direito à informação, direito à comunicação: direitos fundamentais na Constituição brasileira*. Iluminuras. São Paulo. 1997. p.168.

mobilização social e solidariedade entre seus pares, ou seja, as pessoas da comunidade.

Assim, a “sociedade da informação” permitiu uma grande troca de informações no setor público e privado com o crescimento absurdo do comércio eletrônico ano a ano. Já o setor público tem usufruído das vantagens do meio eletrônico a esteio das atividades do setor privado e isso ocorre, como por exemplo, quando a Administração Pública adotou a forma de licitação de pregão eletrônico ou quando implantou no âmbito dos Juizados Especiais na Justiça Federal o processo eletrônico, além das notas fiscais eletrônicas, mas esse fenômeno tem ocorrido de forma gradual.

Nesse ponto, Gonçalves (1994)²¹ conclui que

A informação aparece-nos sob diversas formas e com diferentes conteúdos. No contexto da sociedade da informação e devido ao uso das novas tecnologias, formas inovadoras de tratamento de informação tornaram possível organizar e apresentar sob formatos diversos uma maior quantidade e diversidade de fatos, dados e conhecimentos.

A nova disposição das informações não pode criar obstáculos para que o acesso à informação segura e válida possa produzir efeitos sociais, de modo que só resta buscar na ordem jurídica, social e moral vigentes soluções que aprimorem o manuseio das informações no meio eletrônico, também, um verdadeiro arcabouço para que haja, também, inclusão digital.

Cabe ressaltar que segundo Acioli (2011),

...no período atual de revolução tecnológica deve-se atentar para uma nova forma de comunicação em massa a ser realizada com auxílio do meio eletrônico, ou seja, se antes da década de 80 a principal preocupação era a manipulação maciça pela mídia, esta dominada por monopólios de empresas de comunicação, hoje há que se destacar o risco de dominação por grandes produtores de software e proprietários de provedores de Internet, em que ao invés de se trazer inovações, mediante a elaboração de novas legislações, são adotados os mesmos vícios das

²¹ GONÇALVES, Maria Eduarda. *Direito à informação*. Iluminuras. São Paulo. 1994, p. 24-27

relações jurídicas no meio tradicional, como se poderá perceber o que se pretendia fazer na área da certificação digital de documentos eletrônicos.²²

Adotar o acesso básico à informação em caráter global implica em disposição de comunicação de dados e fatos ao conceito que melhor se alinha às características da forma como a informação é disposta, adquirida e transmitida por meio eletrônico.

Atualmente, a revolução tecnológica e a globalização no sentido político, econômico e social, permitiram o surgimento de uma nova dimensão de direitos que possui o aspecto principal de uma inter-relação com a concretização da democracia direta.

Por isso, uma das formas de expressão desse direito consiste na inclusão digital em face da pluralidade da informação, ou seja, a inserção cada vez maior da população no meio eletrônico fazendo uso de seus recursos e vantagens. Essa inclusão digital deve ser tida como meta dos Estados para a promoção do bem-estar social, como forma de permitir um acesso cada vez maior de seus cidadãos aos recursos do meio eletrônico a fim de usufruírem modo seguro e eficiente das vantagens desse meio, que se enquadram especialmente no âmbito social.

É evidente que o direito é elaborado para moldar as condutas dos membros da sociedade, mas sem deslindar-se das funções sociais, morais, políticas e econômicas no tocante à informação. Todavia, há situações em que as normas jurídicas não são respeitadas ou cumpridas, pois elas não refletem os valores sociedade, ou porque o Estado não está conseguindo de modo satisfatório torná-las realizáveis no meio social. Nesse ponto é que entram as políticas públicas efetivas como fonte de solução para as distorções, de acordo com a norma vigente.

A resistência cultural, gerada pelo não conhecimento sobre o funcionamento do meio eletrônico, e a falta de credibilidade por parte dos usuários para este meio de comunicação têm sido um dos óbices ao avanço da inclusão digital no Brasil, embora, em termos tecnológicos, o sistema de certificação digital brasileiro esteja muito bem estruturado.

²² ACIOLI, Catarine Gonçalves. **A Efetivação do Direito Fundamental à Informação**. http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2168. Acesso em 03 de fevereiro de 2011 às 14h50min.

Nos dizeres de Mendonça (2008),

É importante avaliar que, numa sociedade caracterizada ou definida como Sociedade da Informação, em que o avanço tecnológico tem afetado não somente as condições culturais, mas principalmente as relações de trabalho, a oferta de novos postos de produção e a extinção de tantos outros. Estar excluído desse processo por desconhecimento ou não utilização coloca o indivíduo em uma situação de distanciamento de sua inclusão social.

Na realização da inclusão digital é possível apontar aspectos próprios dessa nova maneira de inter-relação entre os indivíduos, marca principal da denominada “sociedade da informação”, qual sejam: a desmaterialização das informações, que agora não mais necessita interligação a um suporte físico; a mundialização das fontes e do acesso às informações, bem como a imediatismo temporal e físico do acesso às informações e ferramentas; e, por fim, o barateamento dos meios, que ocasionaria uma igualdade de oportunidades a todos, mas não é isso que acontece.

Dessa forma, o acesso à informação é condição básica para que haja satisfação ao usuário, que é a relação entre a realidade social, o direito, a moral e as políticas públicas eficientes em seus objetivos e metas, ou melhor, se essa visão pode ser aplicada à sociedade.

Entretanto, essa é perfeitamente possível analisar a origem dos problemas de exclusão social e digital na sociedade pela ausência de aparelhamento estatal ou quando a sociedade ignora o problema da exclusão, o que não acontece quando o Estado e a sociedade agem, também, para educar e conscientizar, mobilizar e transformar. Seriam causas para que haja satisfação no projeto.

Desse modo, a efetividade (assim como a eficiência e eficácia) é mensurada por meio de indicadores sociais válidos e que tem o papel de avaliar as intervenções sociais. As ações governamentais efetivas são aquelas que realmente precisam ser aplicadas para aumentar o grau de inclusão digital, o nível de empregabilidade, informação, qualidade de vida e protagonismo social.

Segundo Marinho e Façanha (2001)²³,

²³ MARINHO, Alexandre. FAÇANHA, Luís Otávio. **Programas Sociais: Efetividade, Eficiência e Eficácia como Dimensões Operacionais da Avaliação**..IPEA. Texto para Discussão nº 787; Rio de Janeiro: abril de 2001.

A efetividade do programa social diria respeito, portanto, à implementação e ao aprimoramento dos objetivos, independentemente das insuficiências de orientação e das falhas de especificação rigorosa dos objetivos iniciais declarados do programa. Organizações são efetivas quando seus critérios decisórios e suas realizações apontam para a permanência, estruturam objetivos verdadeiros e constroem regras de conduta confiáveis e dotadas de credibilidade para quem integra a organização e para seu ambiente de atuação.

Assim, a efetividade deve ser vista como “fazer o que deve ser feito”. Deve-se provar a relação entre o projeto e a mudança causada.

Conforme citação de Pimentel e Júnior (2008)²⁴,

A avaliação da efetividade é entendida como sendo do exame da relação entre implementação de um determinado projeto ou programa e seus impactos e resultados em termos de mudança nas condições sociais prévias de vida da população beneficiada pelo projeto ou programa.

Ao falar em efetividade, outros dois tipos de avaliação são evidenciados: a eficiência e eficácia em projetos sociais.

A eficiência traz a noção de esforço em se implantar determinado projeto com vistas aos resultados almejados. Trata-se da extensão na qual os resultados planejados são alcançados e as atividades são realizadas.

Nos dizeres de Pimentel e Júnior (2008)²⁵,

A avaliação da eficiência é um método que se baseia na análise da relação entre o esforço, quase sempre em termos monetários ou de investimento financeiro, empregado na implantação de uma obra, projeto ou programa e os resultados alcançados.

A avaliação da eficácia, segundo Pimentel & Júnior (2008)²⁶,

²⁴ PIMENTEL, Rosalinda Chedian. JÚNIOR, João Marino. Políticas Públicas, Planejamento e Desenvolvimento Sustentável. Universidade Corporativa Banco do Brasil: Brasília, 2008.

²⁵ Idem.

²⁶ Ibidem.

É um sistema de avaliação que procura medir ou mensurar a relação entre os objetivos e instrumentos explícitos de uma obra, serviço ou projeto e seus resultados efetivos. Ela compara as metas propostas com as metas alcançadas pelo projeto. É o método mais empregado pelo setor público brasileiro por ser a de menor custo e demais fácil implantação e observação. Assim na avaliação por efetividade, a maior dificuldade desse método está ligada à obtenção das informações do programa sob análise.

Desse modo, a avaliação da efetividade, eficiência e efetividade são sistemas técnicos de avaliação de resultados e de desempenho para políticas sociais, inclusive. Eles fornecem meios para mensurar o sucesso ou fracasso das ações.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1. Tipo e Descrição Geral da Pesquisa

Segundo os ensinamentos de Zanella (2006), o método é conjunto de processos fundamentais para se alcançar os fins de uma investigação, sendo o procedimento geral, ou o caminho percorrido em uma investigação.

MATIAS-PEREIRA (2006)²⁷ define que

o método por ser aceito como uma seqüência de operações feitas pelo intelecto com o objetivo de atingir certo resultado, isto é, a sistematização e ordenação dos pensamentos, é o conjunto de procedimentos que permite alcançar a verdade científica. Para tanto, o método deverá ser passível de repetição.

A metodologia de pesquisa tem o intuito de “identificar e analisar os recursos metodológicos, assinalar suas limitações, explicitar seus pressupostos e as conseqüências de seu emprego (ASTI VERA, 1974 apud ZANELLA, 2006, p. 20)”.

A referida pesquisa, com base nos objetivos anteriormente expostos, procurou, de forma descritiva e exploratória, verificar se o projeto Estação Digital Mário Juruna atende aos usuários que o freqüentam na busca de conhecimentos e na melhoria da empregabilidade e no uso de serviços públicos à disposição da sociedade (e-Gov). Além, a pesquisa procura descobrir se os usuários estão satisfeitos com os equipamentos existentes na estação digital e com a localização do projeto. Também, o estudo pretende conferir se os usuários acreditam no êxito do projeto em termos de qualificação profissional.

Para tanto, foi utilizada a pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionários como forma de evidenciar se o projeto é efetivo. Esse projeto é desenvolvido pela parceria entre a Fundação Banco do Brasil (Fundação BB) e o Comitê Intertribal em Brasília (DF).

²⁷ MATIAS-PEREIRA, JOSÉ. **Metodologia Científica: Manual de Pesquisa Científica**. Brasília: Universidade Aberta do Brasil (UAB), 2006.

Uma pesquisa descritiva procura observar e descobrir os fenômenos existentes com uso de classificações, interpretações e avaliações com o objetivo de fazer com que diversas situações tornem-se claras, além de idealizar futuros planos e decisões (Martins-Júnior, 2008, p.83)²⁸.

Desse modo, o método quantitativo da pesquisa fez-se com a aplicação de questionário de diagnóstico de satisfação dos usuários da estação digital em estudo, denominado “Questionário de Satisfação – Usuário: Estação Digital Mário Juruna”.

Os resultados darão subsídios à análise do projeto em relação aos objetivos da pesquisa em aferir o atendimento aos usuários quanto às instalações físicas e localização do projeto, além da promoção da empregabilidade, busca e disseminação de conhecimentos gerais e uso efetivo dos serviços públicos eletrônicos (e-Gov) à disposição do cidadão.

A pesquisa realizou-se no período de 23 a 26 de maio de 2011 com a aplicação do referido questionário para a diagnose de satisfação dos usuários durante o funcionamento do projeto.

Em primeiro momento, foi efetuado um levantamento de dados acerca da contratação deste projeto. Ele foi contratado em 23 de junho de 2009 com a assinatura de convênio de cooperação financeira entre a Fundação Banco do Brasil e o Comitê Intertribal com o objetivo de implantação de uma estação digital com vistas a contribuir para a melhoria das condições econômicas, sociais, culturais e políticas da comunidade por meio do acesso às tecnologias da informação e comunicação.

O custo de implantação da ED por parte da Fundação BB foi de R\$ 39,9 mil para a aquisição dos equipamentos e mobiliário básico para montagem do projeto. Cabe ao ITC ceder o espaço físico onde será montada a ED com preparação elétrica, hidráulica. A entidade é responsável por conseguir o espaço físico para abrir a estação digital em local em que haja um público-alvo a ser beneficiado.

²⁸ MARTINS-JÚNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso: Instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008;

3.2. Caracterização da Área

A Estação Digital Intercultural Cacique Mário Juruna funciona no prédio do Memorial dos Povos Indígenas, que abriga o Museu do Índio de Brasília, localizado em Brasília (DF) – Eixo Monumental Oeste, em Frente ao Palácio do Buriti.

Trata-se de um local construído em 1987, projetado por Oscar Niemeyer em formato espiral simulando uma maloca dos índios da tribo Yanomami e está instalado em uma área de 2.984 metros quadrados com acesso por uma rampa principal.

Essa estação digital possui 10 computadores com webcam e fone de ouvido, mais um servidor (uma máquina de maior capacidade que poderá ser utilizada para controle de acesso), dois armários, duas mesas (uma para recepção/entresala e outra para o professor), quadro branco, quadro de recados, dois armários (para guardar documentos, materiais de expediente, dentre outros) e impressora.

3.3. População e Amostra

Segundo Matias-Pereira (2006, p.57), “população (ou universo de pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística ou não-probabilística”.

A referida pesquisa alcançou a totalidade de usuários do projeto Estação Digital Mário Juruna (10 participantes), tendo em vista que são os principais beneficiados diretamente pelo projeto e participam do curso de Introdução à Informática Básica promovido pela ED.

3.4. Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa

Segundo Zanella (2006), o método quantitativo de pesquisa é oriundo das ciências físicas, da matemática e da estatística e tem por característica a adoção de

métodos dedutivos e busca da objetividade, validade e confiabilidade na investigação.

Desse modo, ainda segundo Zanella (2006), o método quantitativo utiliza-se da medição objetiva e a quantificação dos resultados, generalizando os dados a respeito de uma população por meio do estudo de uma pequena parcela dela (a amostra).

Para tanto, a pesquisa quantitativa é útil para aferir a satisfação de forma objetiva e prática, buscando aquelas características que atestem que o projeto estação digital funciona em sua concepção de promover a inclusão digital por meio do uso das ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs).

Ainda, essa pesquisa quer, por meio de uma amostra, garantir a representatividade e provar o que há elementos que sustentem os objetivos geral e específicos do trabalho.

Nesse trabalho de conclusão de curso foi utilizado o questionário como instrumento de pesquisa e coleta de dados por ser o principal instrumento da pesquisa quantitativa hábil a aferir a satisfação do projeto de inclusão digital.

O questionário, nos dizeres de Zanella (2006),

É constituído por uma série ordenada de perguntas que coleta informações descritivas (perfil socioeconômico, como renda, idade, escolaridade, profissão e outras), comportamentais (padrão de consumo, de comportamento social, econômico, pessoal, dentre outros) e preferenciais (opinião e avaliação de alguma condição ou circunstância).

Optou-se pela utilização de perguntas fechadas dicotômicas e de escolha múltipla. Isso porque as perguntas dicotômicas são de fácil aplicação e análise com respostas diretas por parte do público de diversas idades. As questões de múltipla escolha tiveram três alternativas a responder em conformidade aos dias da semana existentes para se medir a frequência de uso da internet e da quantidade de cursos já efetuados. Elas são de fácil aplicação e resposta por parte do público-alvo.

Além disso, as questões de múltipla escolha guardam pertinência com o objetivo da pesquisa para aferir o grau de utilização daquela estação digital.

Dessa forma, a aplicação do questionário presencial ou por entrevistas pessoais tem a vantagem de garantir que as perguntas serão entendidas pelo

usuário, com maiores chances de obter elementos para a discussão e resultados, melhorar o índice de respostas e garantir que as instruções serão seguidas, conforme Zanella (2006).

As respostas ao questionamento levantado no presente trabalho foram formuladas com base em pesquisa quantitativa por meio de investigação baseada em aplicação de questionários de diagnóstico aos usuários do projeto afim de mensurar sua satisfação, considerações e expectativas em utilizar a sala de inclusão digital em estudo: “Estação Digital Mário Juruna” da Fundação Banco do Brasil (Fundação BB). Essa pesquisa foi complementada com revisão bibliográfica de grandes autores e estudiosos de temas como: políticas públicas , inclusão social e digital, Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como forma de subsidiar o trabalho.

3.5. Procedimentos de coleta e de análise de dados

Segundo Matias-Pereira (2006, p.58), “a definição do instrumento de coleta de dados dependerá dos objetivos que se pretende alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado.”

Para efetuar esse diagnóstico da estação digital, é necessário pesquisar e entender o usuário do projeto. Os usuários são todos aqueles que se beneficiam das ferramentas da tecnologia da informação e comunicação para uma finalidade específica. Em se tratando de inclusão digital, o usuário prioritário é aquele que não possui acesso corriqueiro ao computador com ou sem acesso à internet e domínio no uso de sites, redes sociais, dentre outras ferramentas.

Entre os dias 02 e 06 de maio de 2011, o pesquisador obteve informações por meio da Internet a respeito da estação digital: localização, histórico, data de inauguração, entidade patrocinada, número de integrantes, dentre outras informações.

A partir dos objetivos gerais e específicos da pesquisa , do problema a ser respondido e da busca de dados da estação digital, foi confeccionado o questionário de satisfação para ser aplicado junto aos usuários do projeto.

Em 17 e 19 de maio de 2011 o pesquisador compareceu à estação digital para conhecer as dependências e conferir as informações obtidas pela Internet e foi

recebido pelos educadores sociais capacitados pela Fundação BB e que são voluntários no projeto estação digital.

Com relação à aplicação do questionário, ele ocorreu no período de 23 a 26 de maio de 2011 no período da tarde durante o curso de informática básica para os usuários da estação digital de todas as faixas etárias, indígenas ou não, que pretendem adquirir conhecimentos de introdução à computação, processadores de texto, planilhas eletrônicas, apresentações, uso do *e-mail* e Internet.

Os usuários foram informados da aplicação da pesquisa de satisfação e que fazia parte de um estudo final de aluno do curso de Administração de Empresas da Universidade de Brasília (UnB). Todos responderam ao questionário.

O questionário conteve informações sobre a satisfação geral com o projeto, o que inclui a importância para a qualidade de vida, empregabilidade, uso das instalações, domínio das ferramentas e uso das redes sociais.

Após, as respostas obtidas nas perguntas dicotômicas foram tabuladas com as devidas porcentagens por resposta obtida, exceto na questão nº 5 que foi de múltipla escolha. Esses resultados estão apresentados no apêndice nº 1 e serão objeto do próximo tópico.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. Resultados

Após a fase de coleta de dados por meio dos instrumentos hábeis, os resultados apontaram para o funcionamento da estação digital e satisfação dos usuários que a freqüentam no momento da aplicação do método de pesquisa.

A pesquisa foi aplicada aos 10 usuários com idade de 18 a 29 anos que freqüentam a estação digital e participam do curso de informática básica na estação digital. Eles são moradores de cidades como Guará, Samambaia e Recanto das Emas.

Trata-se da única turma existente até o momento que funciona as terças e quintas-feiras durante 4 meses e teve início em março de 2011.

Diante da pesquisa, observou-se, na primeira questão, que 70% dos entrevistados (sete usuários) estão insatisfeitos com a localização física da estação digital, ou seja, o local onde se encontra a estação digital (Eixo Monumental), enquanto somente 30% deles manifestaram-se favoráveis ao local existente.

A questão nº 2 versou sobre a obtenção de emprego por meio da estação digital. Nisso, 50% dos entrevistados acreditam que a ED foi importante para conseguir emprego (na impressão do *curriculum*, uso do email para contatos com empresas e impressão de documentos necessários para se conseguir o emprego).

Já a questão nº 3 informa que 50% dos entrevistados acreditam ter adquirido algum conhecimento ao freqüentar a estação digital.

Em se tratando de futuras participações em cursos de informática a serem implementados na ED (questão nº 4), todos os 10 participantes são favoráveis a dar continuidade aos estudos para aprender novas ferramentas e obterem qualificação.

No caso de uso dos serviços eletrônicos disponibilizados pelo governo, o que é chamado de e-Gov, 80% dos participantes da pesquisa afirmaram que a ED contribui para a obtenção de informações públicas, a retirada de certidões e abertura de processos diversos (questão nº 6).

Na questão nº 7, o acesso às redes sociais como *Facebook*, *Orkut* e *Twitter*, por exemplo, são favoráveis à totalidade dos participantes entrevistados.

E, finalmente, na questão nº 5, que era de múltipla escolha, os entrevistados deram sua opinião quanto aos equipamentos existentes na ED. Nisso, somente um dos entrevistados respondeu que os equipamentos são regulares, ou seja, a maior parte dos entrevistados (90%) acredita que os equipamentos são bons e que atendem às expectativas em termos de recursos tecnológicos.

4.2 Discussão

Apesar das respostas favoráveis ao questionário, acredita-se que a estação digital ainda não se encontra em fase de pleno funcionamento. Isso porque a estação digital foi inaugurada há quase um ano, possui instalações novas e satisfatórias e um ambiente espaçoso.

No início, a estação digital foi concebida para o atendimento aos indígenas que estivessem em trânsito no Distrito Federal e que podem ter um espaço para qualificação profissional, aprender as novas tecnologias, obter conhecimentos e informações públicas por meio da Internet com o objetivo de melhorar a empregabilidade e qualidade de vida.

Porém, a Estação Digital Mário Juruna encontra-se em um local deslocado das regiões administrativas que necessitam de inclusão digital de fato ou mesmo de locais com facilidade de transporte público e que tenha uma grande concentração de pessoas.

Desse modo, a estação digital encontra-se em local de difícil acesso, não sendo uma rota comum dos usuários.

Essa dificuldade de acesso afugenta os alunos durante os cursos. Trata-se de um local restrito, mas que possui grande capacidade de atendimento de alunos caso houvesse transporte coletivo gratuito oferecido por meio de convênio com o GDF e entidades do terceiro setor. Há uma grande oportunidade de torna a Estação Digital Mário Juruna em um centro de capacitação com resgate da história e memória dos povos indígenas, o que seria útil, principalmente, às crianças e adolescentes se usar a temática indígena no Brasil e em Brasília como foco de estudos e abordagens para os usuários da estação digital.

O fato anterior corrobora para a ideia de que a estação digital encontra-se subutilizada. Isso é demonstrado pela quantidade de dias que ela funciona

semanalmente (somente às terças e quintas-feiras) no período da tarde (14 às 18 horas).

A estação digital poderia ser melhor utilizada se a divulgação fosse estruturada e que houvesse parcerias mais consistentes para a disponibilização de transporte para que os alunos da rede pública e usuários em geral pudessem ter maior acesso ao projeto, caso a premissa fosse de manter a estação digital.

De fato, ela encontra-se em local diferente da finalidade do projeto. Ela seria mais aproveitada se tivesse próxima à rodoviária ou rodoferroviária. Obviamente que a estação digital deveria ser melhor pensada para que a ideia de mobilização social, cidadania e capacitação não fosse desvirtuada caso ficasse em um local de grande passagem e aglomeração de pessoas.

Desde a inauguração do projeto (23 de junho de 2010) até o fim da pesquisa de campo (28 de maio de 2011) houve 8 cursos de introdução à informática básica, o que culminou na formação de 80 pessoas.

O Comitê Intertribal possui parceria com o Governo do Distrito Federal, por meio da Secretaria de Cultura, para a utilização do espaço para abrigar a estação digital, por ser uma entidade do terceiro setor que promove ações em prol da comunidade indígena em Brasília e no Brasil, sendo parceria do Memorial dos Povos Indígenas no uso do espaço da ED e em outros projetos que, por ventura, sejam implementados.

De fato, não há parcerias suficientes que dêem uma quantidade razoável de pessoas para o comparecimento em cursos de informática.

Fora das terças e quintas-feiras à tarde, a estação digital sempre fica sem funcionamento. Isso se deve em função da adequação das atividades do local onde abriga a estação digital (Museu do Índio) e as atividades.

A aplicação de questionário aos usuários do projeto Estação Digital Mário Juruna alcançou seu propósito em aferir a satisfação no uso do espaço de inclusão digital e uso das tecnologias da informação e comunicação pelas respostas positivas encontradas e porque há um trabalho existente no lugar. Percebe-se que há motivação dos usuários para usar a estrutura para o seu desenvolvimento cognitivo e social.

Essas ações, programas e projetos na área de inclusão digital devem estar sempre acompanhadas de um estudo da capacidade do lugar em atender ao seu público primordial (geral, em todos os casos e o público específico).

A melhor forma de direcionar o projeto ao público de baixa renda é oferecer-lhes um suporte maior em termos transporte, alimentação, horários diferenciados, segurança no local e facilidades para o aprendizado, ou seja, um ambiente agradável para aprender e desenvolver-se.

A estação digital deve estar preparada para atender ao público mais necessita dela que, em sua totalidade, não possui acesso aos equipamentos com acesso à Internet e que vive em situação de risco social, o que inviabiliza possuir um computador em casa, além de acesso à rede mundial de computadores (*Web*), pois ainda é custoso ter acesso à rede com preços convidativos ou mesmo facilidades de acesso. Além disso, são pessoas carentes de orientação e de informações para exercer sua cidadania.

De fato, as estações digitais implantadas pela Fundação BB possuem um padrão visual e itens iguais em todas as unidades existentes. Porém, a comunidade amolda a ED justamente pelas peculiaridades do local e das pessoas que a utilizam e seu grau de mobilização social. Elas deverão ser impelidas a usar a ED da melhor forma possível, mas tomarão decisões por si próprias para mudar sua própria realidade.

Segundo dados extraídos do sítio da Fundação Banco do Brasil, o programa inclusão digital inaugurou 76 estações digitais em 2010 em todo o Brasil. Isso consolida a posição própria do projeto no âmbito da própria FBB como um projeto efetivo de educação com foco em inclusão digital e transformação da realidade de diversas comunidades carentes em todo o país.

O índice de capacitação dos educadores sociais das estações digitais é de 100% e esses educadores sociais poderão multiplicar seus conhecimentos nos locais onde moram. Além disso, eles terão facilidade de inserção no mercado de trabalho²⁹. Desse modo, a inclusão digital pode ser exposta ao evidenciarmos o êxito do programa de inclusão digital da FBB.

Segundo Porcaro (2006)³⁰:

Pode-se mesmo considerar a disponibilidade de informações TIC como um indicador do grau de

²⁹ FUNDAÇÃO BANCO DO BRASIL (FBB). www.fbb.org.br. Acesso em 15 de janeiro de 2011 às 14h.

³⁰ PORCARO, Rosa Maria. **Tecnologia da Comunicação e Informação e Desenvolvimento: Políticas e Estratégias de Inclusão Digital no Brasil**. IPEA. 2006.

inclusão de um país no âmbito da sociedade da informação. É, certamente, alta a correlação existente entre a escassez dessas informações, aí incluídos aspectos relacionados ao acirramento da desigualdade social, e o elevado índice de exclusão informacional do país.

As ações do governo em torno da inclusão digital como a disponibilização de um Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), além de ações transversais de inclusão digital em toda a estrutura do Governo Federal (MPOG, MCT, ONG's, dentre outros) permitem que se pense em uma política de inclusão digital focada no usuário de baixa renda, mas ainda incipiente em função de sua especificidade e a velocidade com que as tecnologias tornam-se obsoletas.

Ações, programas e projetos como os que são desenvolvidos pela Fundação Banco do Brasil (Fundação BB) ajudam a diminuir o “fosso” tecnológico existente entre as comunidades e usuários de baixa renda sem acesso pleno às tecnologias e as demais classes que já podem usufruir de um computador com acesso *Web*.

Os próprios dados existentes acerca da melhoria do padrão de vida das classes “C” e “D” ajudam a identificar que a melhoria conjuntural e estrutural na economia fazem com que o acesso à equipamentos de informática incentivam a diminuir a questão da exclusão digital e social no Brasil.

Obviamente que não basta ter acesso sem que haja protagonismo coletivo daqueles que usam as ferramentas da informação e comunicação. Mas acredita-se que é uma questão crucial, porém natural de todo processo de emancipação de uma comunidade em torno de sua qualidade de vida e desenvolvimento.

Assim, a estação digital poderia ser melhor aproveitada, com maior número de atendimentos e uso da estrutura para acesso à *Web* e comparecimento aos cursos de informática oferecidos em outros turnos e dias da semana.

A estação digital não está em local apropriado e pode sofrer influência de projeto existente no âmbito do Governo do Distrito Federal (DF Digital) para a capacitação ao primeiro emprego dos usuários.

Trata-se de uma estação digital fora da realidade no Distrito Federal e entorno devido ao grande contingente populacional que se encontra em situação de desemprego estrutural e conjuntural, haja vista que a capital federal não possui indústrias de base que possam absorver tamanha mão-de-obra disponível.

Logo após o término da turma de Introdução à Informática Básica haverá a necessidade em aumentar a exigência para os cursos existentes, adequando-os ao mercado de trabalho.

Porém, os alunos que o freqüentam poderiam fazer novos cursos como forma de educação continuada. Um ponto positivo é a boa aceitação dos usuários entrevistados quanto à importância da inclusão digital e do espaço de informática e tecnologia da informação em suas rotinas diárias.

Basta observar que, para a retirada de um documento público oficial ou a confecção/impressão de *curriculums* ou mesmo concluir um curso de informática nas unidades de inclusão digital promove a cidadania para certas comunidades que não dispõe de serviços públicos essenciais com plenitude (água, energia, asfalto, centros de saúde, lazer, transporte, etc) e essa é a vocação de cada estação digital implementada pela Fundação BB.

Dessa forma, teve-se uma boa representação de um projeto que tem efetuado um bom trabalho de iniciação à informática para os usuários, mas que possui capacidade para mais atendimentos.

4.3. Perspectivas da Inclusão Digital

A abordagem inicial sobre a inclusão digital teve como desafio trazer as pessoas aos caminhos da informática e tecnologia da informação. Para isso, considera-se o ponto de vista em seguida.

Segundo Buzato (2008)³¹, o “excluído” é aquele que,

(...) por influência do destino, da natureza, da tradição,
de seus próprios hábitos, da sua própria ignorância ou
de alguma fatalidade histórica, não “adentrou” tal
condição.

De fato, a inclusão digital, atualmente estudada e integrada à sociedade, nada mais é do que um processo natural e resultante da contribuição de estudiosos, como por exemplo, filósofos, físicos, economistas, além de estadistas, e até mesmo empresários, que cada um, a partir de suas experiências, compreendeu e desenvolveu certa abordagem. A inclusão digital sempre existiu como atividade

³¹ BUZATO, Marcelo El Khouri. **Inclusão Digital como Invenção do Quotidiano: Um Estudo de Caso**. Revista Brasileira de Educação, v. 13, nº 38, maio-agosto de 2008.

relacionada à integração ou inclusão social. Pode-se observar que a inclusão digital utiliza, em sua estrutura, conceitos das mais diversas áreas das ciências humanas e das ciências exatas. Isso porque é um conceito amplo em termos de acesso físico, virtual e político de inclusão. Não basta somente oferecer o equipamento sem conscientizar o usuário do significado desses equipamentos como forma de emancipação e protagonismo coletivo.

Tal característica faz com que a inclusão digital seja um campo de estudo amplo e de aplicação generalizada, tanto na esfera particular, como por exemplo, nas empresas, quanto na esfera pública, como a administração pública.

A inclusão digital deriva-se da inclusão social como forma de política pública para garantir o mínimo ao indivíduo em termos de serviços públicos com qualidade de vida. Alijar os contingentes populacionais desse processo é um problema de ordem pública em termos de perturbações sociais como violência, furtos, ausência de perspectivas que levam ao tráfico de entorpecentes e outros vícios capazes de desmobilizar as comunidades.

Para tanto, o enfoque político consiste em uma nova heurística, ou seja, uma nova forma de pensar coletivamente com democracia, solidariedade, união, protagonismo coletivo e mobilização social, com ampliação do espectro de atuação da sociedade em geral (incluindo a administração pública) para que as ações, programas, projetos e atividades a serem implementadas tenham êxito.

Segundo Mendonça (2008),

Educar para a inclusão digital requer indivíduos preparados às condições globalizadas a partir da eficiência operacional e da qualificação múltipla; que saibam operar os meios tecnológicos de produção e comunicação, discernindo quanto à relação entre economia do conhecimento e competitividade; que observem os princípios da cultura global para a promoção de sua identidade local como referência para o desenvolvimento social; e que descaracterizem as telecomunicações e a informática como os grandes e únicos agentes propulsores da inclusão. Incluir digitalmente o cidadão está para além dos celulares e computadores.

Trata-se de um pensamento mais amplo e que não envolve somente a disponibilização das ferramentas e tecnologias existentes. Esses recursos são mutáveis e se desatualizam rapidamente. A questão essencial é dotar o indivíduo de

capacidades cognitivas para mudar a própria realidade. De fato, a inclusão digital insere-se, também, no contexto da mobilização social para a economia solidária, por exemplo. Isso porque a maioria das pessoas beneficiadas pelos programas e projetos de inclusão digital está em áreas de elevado risco social ou na área rural, espaço territorial de históricas desigualdades com o meio urbano no Brasil.

Desse modo, o pensamento para a coletividade advém, por exemplo, da discussão e mobilização em torno da política de destinação do lixo eletrônico, as formas de descarte para que não afete o meio ambiente como a que ocorreu na Semana de Inclusão Digital em 2008, proposta pelo CDI (Comitê para o Desenvolvimento da Informática). No Brasil, o ciclo de vida dos equipamentos eletrônicos é cada vez menor como ocorre nos países desenvolvidos.

Porém, as iniciativas ainda são isoladas para reciclagem ou reaproveitamento dos itens descartados e não é de conhecimento da maioria da população. Poucas pessoas sabem o que fazer com pilhas usadas ou baterias velhas de celular. Elas possuem um alto poder de poluição e ameaçam lençóis freáticos caso sejam lançadas no solo, por exemplo.

A recente Política Nacional de Banda Larga (PNBL) possibilitará o acesso gratuito e de qualidade à Internet para milhões de pessoas e diversas localidades do país. Sabe-se que as médias e grandes cidades possuem serviço de banda larga satisfatório e opções de acesso à escolha do consumidor. Mas no interior do país não há essa disponibilidade. Isso porque o acesso é muito limitado, lento e intermitente, o que inviabiliza o pleno acesso à Internet e suas benesses.

Conforme a opinião do ex-ministro do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) Paulo Bernardo³², é possível pensar em penetração de 80% de acesso em banda larga nas residências para pessoas que possam pagar uma mensalidade em torno de R\$ 35,00, incluindo impostos. Mas, ainda segundo o ex-ministro, não se trata de universalização, que consistirá em uma segunda etapa. A atuação dos governos atuais tem permitido uma política de inclusão digital mais ativa.

³² TELETIME. “Depois de Massificar, governo terá de pensar em política para universalizar a banda larga”. Publicado em 24 de fevereiro de 2011. Acesso em 25 de fevereiro de 2011.

<http://www.teletime.com.br/24/02/2011/depois-de-massificar-governo-tera-que-pensar-em-politica-para-universalizar-a-banda-larga/tt/215437/news.aspx>

De certo modo, o progresso tecnológico deve seguir em conjunto com o desenvolvimento político da inclusão digital. Isso porque o vertiginoso avanço das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação devem combinar-se com políticas de acesso às ferramentas por todos, principalmente aqueles que não possuem condições financeiras para tal. Isso não é uma ideia tão simples.

Isso porque as demandas sociais são sempre maiores que a capacidade governamental de supri-las. O atendimento aos anseios e demandas sociais é sempre mais lento e conflituoso que os avanços tecnológicos, obviamente, visto que esses evoluem em termos de meses ou dias. A obsolescência tecnológica é muito maior que a capacidade dos governos em promover políticas de inclusão digital mais consistentes. Adquirir equipamentos em grande escala é sempre mais caro em função do próprio regime público de licitações e contratos (Lei nº 8.666/93 e legislação correlata), além da mais-valia a ser paga pelas novas tecnologias existentes.

De fato, a política de inclusão digital requer um pensamento ainda mais avançado, pois ela é uma forma de emancipação social dos usuários, uma nova forma de pensar a própria realidade por meio do acesso ao computador e ferramentas de tecnologia da informação e comunicação por meio da *web*. Essa emancipação permite que o sujeito seja protagonista de seu desenvolvimento e do futuro de sua família e comunidade. Esse desenvolvimento requer atenção à educação dos indivíduos.

Conforme Mendonça (2008),

Precisamos urgentemente de soluções pedagógicas que possibilitem à sociedade não somente aprender, mas apreender o ser cidadão, associando à tecnologia elementos da informação e da comunicação para a educação colaborativa, em que novas competências se façam necessárias e os conteúdos valorizem a inteligência digital que se forma nos alunos e nas escolas, a partir do uso de *softwares* livres. A inclusão digital não é apenas tecnologia. Para pensá-la, é preciso compartilhar áreas e conhecimentos, promovendo a interdisciplinaridade dos saberes.

O combate à exclusão digital necessita de projetos que promovam o desenvolvimento de toda uma sociedade em situação de risco social e baixa infraestrutura urbana, onde o individualismo e o ceticismo florescem e torna cada vez mais injusta a competição a que são submetidas milhões de pessoas que mal sabem o significado da palavra inclusão.

A Inclusão digital implica em cooperação, ao contrário do ambiente competitivo a que todos estão expostos ao procurar trabalho, melhores condições salariais na busca pela sobrevivência. Falta justamente isto: entender que cooperar fortalece tanto quem recebe quanto quem colabora.

No dizeres de Chahin *et all* (2004)³³,

O fenômeno denominado divisão ou exclusão digital tem sido estudado não só com vistas a permitir a coleta de dados e o cálculo de estatísticas a respeito do acesso e do perfil daqueles que acessam os recursos de tecnologia da informação e comunicação. O foco de alguns estudos, está na análise dos impactos dessa divisão nos aspectos sociais, econômicos e políticos. O fato que os motiva é existência de grupos expressivos de pessoas, ao redor do mundo, sem nenhuma possibilidade de acesso aos recursos da tecnologia da informação e comunicação, que vão desde a Internet até outros meios, como o telefone ou a televisão. As preocupações aumentaram com a larga difusão do uso da Internet e da incorporação de suas facilidades no mundo dos negócios, da educação, das questões pessoais e das relações do cidadão com o governo.

Assim, as ações e projetos que financiam e produzem impacto direto na expansão e melhoria da qualidade de nossa infraestrutura urbana e serviços sociais são essenciais por alcançar as camadas que realmente necessitam de tais empreendimentos. Daí em diante será possível investir no combate à fome, modernização dos órgãos governamentais, geração de renda e criação de oportunidades.

Governo e sociedade podem trabalhar juntos na erradicação da exclusão

³³ CHAHIN, Ali, CUNHA, Maria Alexandra, KNIGHT, Peter T. PINTO, Solon Lemos. **E-gov.br, a próxima revolução brasileira – Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. Financial Times. Prentice Hall. São Paulo: 2004.

social no meio urbano e rural, pois assim permitirão que as classes mais necessitadas tenham acesso às ferramentas para a empregabilidade e, com isto, ter uma vida digna e direcionada para o bem maior - a construção de uma sociedade justa e humanitária.

O avanço de uma sociedade mais “aberta” e preocupada com o futuro do próximo está ligada à comunicação e oportunidade de contribuir com algo que realmente irá agregar valor para o seu futuro, além de ser uma questão de cada um ser protagonista de seu futuro e poder contribuir para que a qualidade de vida na sociedade seja efetiva.

Isto posto, conforme Chahin *et al* (2004)³⁴,

Estados e grandes municípios tem papel a desempenhar na popularização do acesso aos meios físicos, a computadores e a telefonia a um custo compatível com as possibilidades financeiras da população, das pequenas e das microempresas, das organizações do terceiro setor e dos pequenos municípios. É preciso promover o acesso individual e coletivo nas formas comercial, pública e comunitária. É crescente o interesse no uso de software livre como maneira de baixar custos e possibilitar o estabelecimento e a manutenção de pontos coletivos de acesso à Internet, chamados genericamente de telecentros

A prefeitura de São Paulo, por meio do Governo Eletrônico da Secretaria Municipal de Comunicação e Informação Social, iniciou, em 2001, um projeto considerado o maior na América Latina voltado à Inclusão Social: os chamados Telecentros. A cidade de São Paulo já contava com 40 unidades instaladas em áreas da cidade consideradas socialmente excluídas, que estão permitindo a mais de 90 mil pessoas o acesso à tecnologia, ou seja, à informação, serviços e conhecimento, de maneira interativa. A meta era chegar a 107 telecentros e atingir algo em torno de 320 mil pessoas na capital. Para tanto, a prefeitura conta com importantes parcerias com entidades da sociedade civil e organizações não-governamentais. Enquanto as primeiras entram com os equipamentos, mão-de-obra e verba de manutenção, as entidades fornecem o espaço físico e auxiliam na gestão

³⁴ CHAHIN, Ali, CUNHA, Maria Alexandra, KNIGHT, Peter T. PINTO, Solon Lemos. **E-gov.br, a próxima revolução brasileira – Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. Financial Times. Prentice Hall. São Paulo: 2004.

do telecentro, bem como desenvolvem projetos sociais que levam aos jovens palestras, dinâmicas de grupo e aulas de informática³⁵.

No âmbito estadual³⁶, uma ação inovadora no processo de Inclusão Digital consiste na adoção dos *flash cards* ou cartões de memória. O governo pretende criar um novo conceito de computador popular, com cartão de memória removível, no qual o usuário poderá armazenar arquivos e mensagens eletrônicas. O cartão poderá ser utilizado em terminais instalados em locais públicos, como estações de metrô e hospitais. A meta do governo paulista era chegar aos 10 mil terminais com a ajuda da iniciativa privada.

A Inclusão Digital não é suficiente para garantir trabalho e qualificação para os jovens e adultos desempregados, mas trata-se de uma ação que pode gerar bons resultados caso seja executada de forma constante. Um dia será possível chegar a um patamar de inclusão digital nas escolas públicas e particulares, nos espaços comunitários, locais públicos e residências, tanto no âmbito urbano e rural, sem diferenças.

Nesse movimento em prol da inclusão digital existem diversas organizações não-governamentais, as chamadas ONG's, que têm contribuído muito para diminuir o analfabetismo digital, como a Fundação Banco do Brasil (Fundação BB), uma das entidades relacionadas nesse trabalho monográfico e que atua em prol da educação e geração de trabalho e renda em todo o Brasil com ações que promovam a transformação social, além de disseminar tecnologias sociais para a melhoria das condições de vida de várias comunidades.

³⁵ PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. www.pmesp.gov.br. Acesso em 15 de janeiro de 2011 às 14h.

³⁶ GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. www.sp.gov.br. Acesso em 15 de janeiro de 2011 às 14h.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Como ficou evidenciado nos pontos abordados neste trabalho, o processo de implantação de programas e projetos de inclusão digital necessita de planejamento e integração de ações nos mais diversos âmbitos governamentais para que haja mensuração efetiva dos resultados.

Nota-se que a consecução de cada etapa de elaboração e execução de programa ou projeto requer um aparelhamento e conhecimento profundo da realidade e dos envolvidos no decorrer do processo. A igualdade, transparência e legitimidade devem orientar a administração pública na aplicação dos recursos em políticas públicas planejadas e que poderão dar bons resultados.

A partir de então, a aplicação de recursos poderá culminar em programas e projetos com diversos objetivos e metas, como o projeto Estação Digital Mário Juruna, objeto de estudo deste trabalho de curso.

Assim, esse trabalho versou sobre as políticas públicas e sua tarefa de atender ao maior número de pessoas em uma tentativa ótima de utilizar os recursos (escassos).

Sendo as políticas públicas de inclusão social e digital objeto deste estudo, elas devem privilegiar as camadas mais carentes de serviços públicos, oferecendo-lhes oportunidades de cidadania e mobilização social.

Para tanto, as TICs consistem em instrumentos para facilitar o acesso das pessoas à Rede Mundial de Computadores (Internet) e para construir conhecimentos. A base das TICs é a informação e seu acesso e direito devem ser assegurados para que haja desenvolvimento.

Desse modo, a satisfação se faz com uso de questionários e indicadores que retratem a realidade e que busquem a avaliação das ações empreendidas..

Este trabalho foi desenvolvido com base no estudo e diagnóstico de pesquisa no tocante às políticas públicas de inclusão digital com foco no usuário de sala de inclusão digital denominada “Estação Digital Mário Juruna”, em Brasília (DF), verdadeiro espaço comunitário de informática e tecnologia da informação.

A delimitação da pesquisa buscou retratar a realidade específica da Estação Digital Mário Juruna por meio da aferição de sua satisfação com a delimitação da pesquisa e o retorno de dados e informações de forma satisfatória dentro dos critérios utilizados.

Observou-se, com base nos resultados obtidos, que a Estação Digital Mário Juruna cumpre o papel de oferecer cursos de Introdução à Informática Básica às pessoas que necessitam aprender as ferramentas básicas de conectividade. Mas trata-se ainda de uma estação digital pouco aproveitada e que poderia atender a mais pessoas. Chegou-se também à conclusão que a localização do projeto não permite que haja mais pessoas freqüentando a estação digital e que as poucas parcerias de outras entidades do terceiro setor auxiliam no subaproveitamento do projeto.

Somente com um trabalho focalizado nos usuários é que eles poderão emancipar-se, adquirir o espírito coletivo de ajuda ao próximo, sendo protagonistas coletivos de seu desenvolvimento, onde poderão reivindicar melhores condições locais de moradia, saneamento básico, água, luz, transporte, lazer e energia, dentre outros serviços públicos previstos na Constituição Federal do Brasil.

De certo modo, as ações ganham contornos quando há planejamento governamental desde a feitura do orçamento e da transferência de recursos entre os entes governamentais até a modelagem de programas e projetos que possam melhorar a qualidade de vida de cada usuário das comunidades, oferecendo-lhes oportunidades de desenvolvimento como a capacitação para o mundo do trabalho, o uso das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação.

Diante dos fatos, a grande lição que pode ser percebida na efetivação das políticas públicas de inclusão digital é que as ferramentas de informática e tecnologia da informação são instrumentos para a emancipação do indivíduo enquanto ser coletivo e solidário. Assim, ele poderá tornar-se capaz de desenvolver-se e mudar a realidade do espaço no qual vive.

Assim, não basta ter somente computadores e conexão à internet. É preciso conscientizar as instituições, a sociedade e as comunidades, em específico, para a mudança que a inclusão digital poderá proporcionar ao desenvolvimento do país e para a disseminação dos conhecimentos ainda mais aquelas que não possuem recursos para ter um computador em casa conectado à internet.

Desse modo, a efetividade pode ser percebida quando a satisfação em torno do projeto pode mudar realidades em torno da busca pelo primeiro emprego, condições para o acesso aos cursos de informática e uso da Internet, o que pode ser percebida na pesquisa de campo. Os resultados demonstraram a satisfação pela

satisfação e usabilidade do projeto para acesso das comunidades de baixa renda às tecnologias da informação e comunicação.

É óbvio que o benefício das informações, capacitações e aptidões à busca pela empregabilidade e renda influenciam diversas famílias que são beneficiadas, o que dá uma grande proporção a um único projeto de inclusão digital.

REFERÊNCIAS

- ACIOLI, Catarine Gonçalves. **A Efetivação do Direito Fundamental à Informação**. http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2168. Acesso em 03 de fevereiro de 2011 às 14h50min.
- BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Campus. São Paulo. 2001.
- BUZATO, Marcelo El Khouri. **Inclusão Digital como Invenção do Quotidiano: Um Estudo de Caso**. Revista Brasileira de Educação, v. 13, nº 38, maio-agosto de 2008.
- CAZELOTO, Edilson. **Inclusão Digital: uma visão crítica**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008. 208p.
- CHAHIN, Ali, CUNHA, Maria Alexandra, KNIGHT, Peter T. PINTO, Solon Lemos. **E-gov.br, a próxima revolução brasileira – Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. Financial Times. Prentice Hall. São Paulo: 2004.
- DEMO, PEDRO. **Inclusão Digital – Cada Vez Mais no Centro da Inclusão Social**. Brasília. UnB-Inclusão Social, v1, nº 1, p. 36-38, out./março, 2005.
- FERREIRA, Aluísio. ***Direito à informação, direito à comunicação: direitos fundamentais na Constituição brasileira***. ILUMINURAS. São Paulo. 1997. p. 168.
- FILHO, ANTÔNIO MENDES DA SILVA. **Inclusão Digital é igual a Inclusão Social mais TIC's**. Revista Espaço Acadêmico nº 57. São Paulo: fevereiro/2006.
- FUNDAÇÃO BANCO DO BRASIL (FBB). www.fbb.org.br . Acesso em 15 de janeiro de 2011 às 14h.
- GIACOMONI, James. **Orçamento público**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GONÇALVES, Maria Eduarda. ***Direito à informação***. São Paulo. 1994, p. 24-27.
- GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. www.sp.gov.br . Acesso em 15 de janeiro de 2011 às 14h.
- ISHISAKI, Jane Matie. **O Design da Interação dos equipamentos informatizados: a Usabilidade da Máquina de Auto-Atendimento de Informações sobre Serviços Públicos**. Dissertação de Mestrado – FAUUSP. São Paulo: 2008.
- MARTINS-JÚNIOR, Joaquim. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso: Instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008;
- MATIAS-PEREIRA, JOSÉ. **Metodologia Científica: Manual de Pesquisa Científica**. Brasília: Universidade Aberta do Brasil (UAB), 2006.

MENDONÇA, Valéria. **Informação e Comunicação para Inclusão Digital – Análise do Programa GESAC Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Editora do Departamento de Ciência da Informação e Comunicação. Brasília: 2008.

MUSGRAVE, Richard. **Funções do Estado**. Makron Books. São Paulo. 2001.

PORCARO, Rosa Maria. **Tecnologia da Comunicação e Informação e Desenvolvimento: Políticas e Estratégias de Inclusão Digital no Brasil**. IPEA. Brasília 2006.

PIMENTEL, Rosalinda Chedian. JÚNIOR, João Marino. **Políticas Públicas, Planejamento e Desenvolvimento Sustentável**. Universidade Corporativa Banco do Brasil: Brasília, 2008.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. www.pmesp.gov.br. Acesso em 15 janeiro de 2011 às 14h.

SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO DISTRITO FEDERAL
http://www.dfdigital.df.gov.br/001/00101001.asp?ttCD_CHAVE=387&btOperacao=
Acesso em 3 de fevereiro de 2011 às 15h30min.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA DO DISTRITO FEDERAL
<http://www.sc.df.gov.br/?sessao=conteudo&idSecao=96&titulo=MEMORIAL-DOS-POVOS-INDIGENAS>
Acesso em 3 de maio de 2011 às 18h30min.

SILVA, HELENA. JAMBEIRO, OTHON. LIMA, JUSSARA. BRANDÃO, MARCO ANTÔNIO. **Inclusão Digital e Educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania**. UnB-Ci-Inf, v.34, nº1, p.36-38. Brasília: jan-abril 2005

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de Satisfação – Usuário: ED Mário Juruna

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – USUÁRIO:		
ED MÁRIO JURUNA		
1. Você está satisfeito com a localização da estação digital?	Sim ____	Não ____
2. Você conseguiu algum emprego com o auxílio da ED (currículo/uso email/impressão em geral)?	Sim ____	Não ____
3. Você acredita ter adquirido algum tipo de conhecimento no uso e nos cursos oferecidos na ED?	Sim ____	Não ____
4. Você participaria de outros cursos oferecidos por essa estação digital?	Sim ____	Não ____
5. Qual o grau de satisfação com os equipamentos existentes na estação digital?	____ Grande ____ Médio ____ Baixo	
6. A ED já foi útil para adquirir documentos ou informações públicas ou mesmo acessar sites do governo (federal, estadual, municipal)?	Sim ____	Não ____
7. Você utiliza a ED para acesso a redes sociais (Orkut, facebook, twitter)?	Sim ____	Não ____
8. Você acredita que esses equipamentos são modernos?	Sim ____	Não ____

APÊNDICE B - Resultados

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO USUÁRIO ED MARIO JURUNA														
	RESPOSTAS										TOTAL			
Questões	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	SIM	%	NÃO	%
1. Você está satisfeito com a localização da estação digital?	N	N	N	S	N	N	N	S	S	N	3	30	7	70
2. Você conseguiu algum emprego com o auxílio da ED (currículo/uso email/impressão em geral)?	S	N	N	N	S	S	S	N	S	N	5	50	5	50
3. Você acredita ter adquirido algum tipo de conhecimento no uso da ED?	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	5	50	5	50
4. Você participaria de outros cursos oferecidos por essa estação digital?	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	10	100	0	0
6. A ED já foi útil para adquirir documentos ou informações públicas ou mesmo acessar sites do governo (federal, estadual, municipal)?	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	8	80	2	20
7. Você utiliza a ED para acesso a redes sociais (Orkut, facebook, twitter)?	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	10	100	0	0
											P		M	G
5. Qual o grau de satisfação com os equipamentos existentes na estação digital? (B/M/G)	M	M	M	G	G	G	M	M	G	G	0		1	9

ANEXOS

ANEXO A – Imagens da Estação Digital Mário Juruna

