

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA
PARA O DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE (MPANE)

Atuação do Telecentro CASA BRASIL – RECIFE–PE
como política pública de inclusão social

ARI ALVES DE LUCENA



RECIFE - 2006

Atuação do Telecentro CASA BRASIL – RECIFE–PE como política pública de inclusão social

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste (MPANE), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão pública.

Orientador: Prof. Dr. Abraham Benzaquen Sicsu

RECIFE - 2006

Lucena, Ari Alves de

Atuação do Telecentro Casa Brasil – Recife-PE
como política pública de inclusão social / Ari Alves de
Lucena. - Recife : O Autor, 2006.

126 folhas : fig. e tabela.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de
Pernambuco. CCSA. Administração, 2006.

Inclui bibliografia, apêndice e anexo.

1. Interação social 2. Comunicações digitais. 3.
Tecnologia da informação. 4. Administração pública –
Participação do cidadão. 5. Políticas públicasI. Título.

658

CDU (1997)

UFPE

658

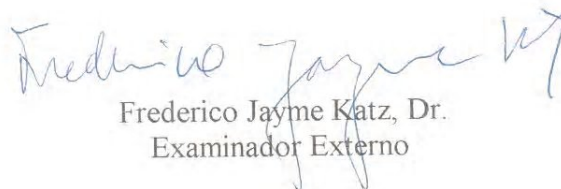
CDD (22.ed.)

CSA2008 - 032

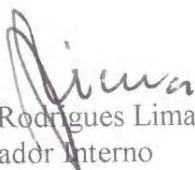
Dissertação de Mestrado apresentado por Ari Alves de Lucena ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, da Universidade Federal de Pernambuco, sob o título: "Atuação do Telecentro da Casa Brasil – Recife – PE como política pública de inclusão social", orientada pelo Professor Doutor Abraham Benzaquen Sicsu e aprovada pela Banca Examinadora formada pelos professores doutores:



Abraham Benzaquen Sicsu, Dr.
Presidente



Frederico Jayme Katz, Dr.
Examinador Externo



João Policarpo Rodrigues Lima, Dr.
Examinador Interno

Recife, 28 de dezembro de 2006



Reizilda Rodrigues Oliveira, Dra.
Coordenadora do Mestrado

A minha esposa e companheira Cristina pela digna cumplicidade, aos seus filhos Maiara, Duda e Segundo, pela convivência harmoniosa com as minhas três filhas Drielly, Lyane e Lara, que são o meu bem maior como pessoa humana.

Agradecimentos

A Deus por estar sempre presente em minha vida, como bendiz o profeta Izaías: “ Até aqui nos ajudou o senhor ” ;

Ao meu pai e meus avós in memoriam pelas vossas vidas de ensinamento e principalmente de amor e dedicação para com as vossas famílias;

A minha mãe por tudo que fez por mim e pelos meus irmãos, sempre disposta incondicionalmente;

A minha segunda mãe, tia Zena, pela minha formação na infância e que faz parte do que sou.

A minha família através dos meus irmãos, irmãs, sobrinhos, sobrinhas pelas palavras, gestos e os sentimentos de amor para comigo;

Ao casal Orlando e Dodora, meu sogro e sogra, extensível as suas famílias por acolherem a mim e as minhas três filhas, como se fossemos suas, através dos exemplos dos verdadeiros valores familiares, tão imprescindíveis atualmente.

Ao meu grupo de convivência cristã, amigos para sempre, pelas nossas vidas comungadas e compartilhadas que são fundamentais para a nossa evolução espiritual;

Ao Professor e Orientador Abraham Benzaquen Sicsu pela simplicidade, compreensiva e sábia orientação através dos seus ensinamentos e experiências sobre as temáticas estudadas;

Aos meus colegas de trabalho e amigo da antiga FISEPE hoje ATI em especial a Eduardo Joaquim e Sergio Souto pelos anos de convivência e companheirismo;

Aos colegas de Mestrado pelas nossas brincadeiras, experiências e conhecimentos compartilhados de forma sadia e transparente;

Aos meus gestores e novos amigos Acácio Carvalho, Gezsler West e Mauricio Cruz pela convivência, e por acreditar que podemos fazer a diferença na gestão pública de qualidade, além do companheirismo no PROGESTÃO e na Escola de Governo;

Aos meus colegas Analistas em Tecnologia de Gestão (ATGs), em especial Karla Júlia da Gerencia de Monitoramento e Avaliação do PROGESTÃO pela solidariedade, ensinamentos, experiência e amizade que foram construídas durante a nossa convivência;

Aos meus colegas e mestres da Escola de Governo Regina Coeli, João Anacleto, Walkiria Ramos, Ângela Valença e em especial a Tereza Tigre grande incentivadora para minha participação no mestrado;

A Mônica Bandeira Presidente da ATI, pela disponibilidade, orientação e apoio na escolha do tema da minha dissertação;

Aos gestores da Unidade Recife-PE da CASA BRASIL na pessoa de Amparo, Rosana e Eliane que se colocaram a minha disposição para as informações necessárias;

Aos Professores Georges Pellerin, Rezilda Rodrigues e Silvana Brandão em nome do MPANE/UFPE pela aceitação do meu projeto de admissão no mestrado, minha eterna gratidão e que Deus ilumine-os sempre;

A Roselma e a Kátia em nome da SARE pela dedicação, disponibilidade, carinho e atenção dispensada a todos que delas necessitam;

A todas as pessoas, que de alguma forma contribuíram para o que sou hoje e ajudaram direta ou indiretamente para a concretização de um sonho importante na minha vida, meu obrigado de coração.

“Vivemos o melhor dos tempos e o pior dos tempos; a época da sabedoria e a época da tolice; a era das luzes e a era da escuridão. Perscrutando o Paraíso e, ao mesmo tempo, indo na direção oposta.”

Charles Dickens

R e s u m o

A Globalização e as revoluções tecnológicas têm provocado transformações profundas no crescimento e desenvolvimento econômico das nações, impondo na maioria das vezes a redefinição do papel do Estado-Nação, através dos impactos gerados na Sociedade pelas novas formas de organização da vida cotidiana dos seus cidadãos. As tecnologias da informação e comunicação (TICs), cruciais nesse novo paradigma, também podem aumentar a Exclusão Social. Para contrapor a isto vem surgindo no país, há alguns anos, Políticas de Inclusão Social através da Inclusão Digital. O objetivo principal deste trabalho é avaliar o desempenho do TELECENTRO da CASA BRASIL, unidade RECIFE-PE, como fomentador de mais uma ação de Inclusão Social através da Inclusão Digital. Foram observados alguns aspectos importantes sobre a percepção dos jovens cidadãos frequentadores do TELECENTRO em relação ao tipo de atendimento recebido, à facilidade, disponibilidade e utilização do acesso gratuito à Internet, além de avaliar o perfil sociodemográfico dos cidadãos frequentadores.

Neste sentido, é importante aprofundarmos os mecanismos de participações das suas partes interessadas suportadas pelos instrumentos de Planejamento Estratégicos que venham desempenhar de forma mais efetiva o Desenvolvimento Local Sustentável das comunidades de entorno do Telecentro da CASA BRASIL, além de analisar as suas tendências através do monitoramento dos indicadores de desempenho sociais.

Palavras chaves: Políticas de Inclusão Social, Inclusão Digital, Telecentro

A b s t r a c

Globalization and technological revolution have induced profound transformations in the growth and economic development of the nations, usually imposing the redefinition of the States-Nation role through the impact generated on the society, by the new forms of organization of the daily life of its citizens.

The Information and Communication Technologies (ICTs), crucial in this new paradigm, can also increase social exclusion. Therefore, Policies of Social Inclusion through the Digital Inclusion have been arising in the country for some years.

The main objective of this work is to evaluate the performance of the TELECENTRO of the CASA BRASIL (Recife-PE unit) as a developer of one more Policy of Social Inclusion through the Digital Inclusion.

Some important aspects about the perception of young citizen frequenters of the TELECENTRO were observed with regard to the type of the received attention, facility, availability, and utilization of free Internet access, besides weighing the sociodemographic profile of the frequenter citizens.

In this context, the conclusion that deepening stakeholder's participation mechanisms is vital, supported by strategic planning tools that can deliver more effectively the Local Sustainable Development of Communities around TELECENTRO of the CASA BRASIL and analyze their tendencies through social performance indicators monitoring.

Keys words: Policy of Social Inclusion, Telecenter, Digital Inclusion.

Lista de abreviaturas e Siglas

MCT- Ministério da Ciência e Tecnologia

PPA- Programa Plurianual

P&D- Pesquisa & Desenvolvimento

PE-DIGITAL – Projeto Pernambuco Digital

PE- MULTIDIGITAL – Projeto Pernambuco MultiDigital

GRP – Sistema Integrado de Gestão

ATI – Agência Estadual da Informação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

PPP – Parceria Público Privado

ICP/Brasil – Infra-estrutura das Chaves Públicas brasileiras

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Polis – Instituto de Estudos, Formação e Assessoria em Políticas Sociais (ONG)

RITS – Rede de Informação para o Terceiro Setor

ONG – Organização não Governamental

PMR – Prefeitura Municipal do Recife

SERPRO – Serviços de Processamentos de dados do Governo Federal

ITI – Instituto de Tecnologia da Informação

CHESF – Companhia Hidroelétrica do São Francisco

CDI – Comitê para a Democratização da Informação

RSP – Revista do Serviço Público

OPEP – Organização dos Países Exportadores de Petróleo

DS – Desenvolvimento Sustentável

PETROBRÁS – Petróleo Brasileiro S/A

PQSP – Programa da Qualidade no Serviço Público Federal

IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação

IEA – Instituto de Estudos Avançados

USP – Universidade de São Paulo

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

MC – Ministério das Comunicações

MEC – Ministério da Educação

FUST – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações

SL – Software Livre

GPL – Licença Pública Geral

FGV – Fundação Getúlio Vargas

C.B. – Casa Brasil

CGPCB – Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil

Lista de Gráficos

4 – A percepção dos cidadãos-usuários do Telecentro de Inclusão Digital da CASA BRASIL

Gráfico 4.1.	Tipo de serviço oferecido pelo Telecentro.	78
Gráfico 4.2.	Qualidade geral de cada serviço.	79
Gráfico 4.3.	Expectativa da qualidade geral do tipo de serviço.	79
Gráfico 4.4.	Expectativa sobre como o serviço deve ser feito direito.	80
Gráfico 4.5.	Expectativa sobre como deve ser a facilidade para conseguir o serviço.	81
Gráfico 4.6.	Conhecimento sobre os padrões de atendimento da Casa Brasil.	82
Gráfico 4.7.	Consideração a respeito da localização do Telecentro.	82
Gráfico 4.8.	O horário de atendimento do Telecentro.	83
Gráfico 4.9.	A frequência do acesso ao Telecentro.	84
Gráfico 4.10.	Há quanto tempo é usuário do Telecentro.	85
Gráfico 4.11.	A melhoria das características do Telecentro.	86
Gráfico 4.12.	O grau de instrução dos usuários.	87
Gráfico 4.13.	A situação ocupacional.	88

Lista de tabelas

4 – A percepção dos cidadãos-usuários do Telecentro de Inclusão Digital da CASA BRASIL

Tabela 4.1.	Tipo de serviço oferecido pelo Telecentro.	111
Tabela 4.2.	Qualidade geral de cada serviço.	111
Tabela 4.3.	Expectativa da qualidade geral do tipo de serviço.	111
Tabela 4.4.	Expectativa sobre como o serviço deve ser feito direito.	111
Tabela 4.5.	Expectativa sobre como deve ser a facilidade para conseguir o serviço.	112
Tabela 4.6.	Conhecimento sobre os padrões de atendimento da Casa Brasil.	112
Tabela 4.7.	Consideração a respeito da localização do Telecentro.	112
Tabela 4.8.	O horário de atendimento do Telecentro.	113
Tabela 4.9.	A frequência do acesso ao Telecentro.	113
Tabela 4.10.	Há quanto tempo é usuário do Telecentro.	114
Tabela 4.11.	A melhoria das características do Telecentro.	114
Tabela 4.12.	O grau de instrução dos usuários.	115
Tabela 4.13.	A situação ocupacional.	115

Sumário

Introdução	14
Capítulo 1 - Do Desenvolvimento sustentável a Exclusão Digital	23
Capítulo 2 – O Uso do Software Livre e a Inclusão Digital.	44
Capítulo 3 – O Projeto CASA BRASIL e a Unidade RECIFE - PE.	57
Capítulo 4 - O Caso em Análise: A CASA BRASIL e o seu TELECENTRO de Inclusão Digital	75
Capítulo 5 – Conclusões e recomendações finais.	91
Referências Bibliográficas	95
Apêndices	100
A: Roteiro do questionário	100
B: Lista dos pesquisados	100
Anexos	116
A: Frente e lateral da unidade da Casa Brasil em San Martin Recife-PE.	116
B: Entrada principal da Casa Brasil.	117
C: Entrada do Telecentro de Inclusão Digital.	118
D: Antesala do Telecentro.	119
E: Capacitação do Telecentro (Sala de aula).	120
F: Sala de aula (Continuação).	121
G: Auditório e Cine Clube Miguel Arraes.	122
H: Sala de leitura da Biblioteca Popular.	123

I: Biblioteca (Continuação).	124
J: Oficinas de arte.	125
L: Ensino a distancia.	126

Introdução

Com o advento da globalização e o avanço tecnológico, a partir da década de 70, surge à necessidade de os países se posicionarem frente à nova era do conhecimento e, no Brasil, a partir dos anos 90 torna-se clara a crise do Estado, através da sua crise fiscal e o esgotamento da estratégia econômica de substituição de importação, que se inserem num contexto mais amplo de superação das formas de intervenção econômica e social do Estado, principalmente, no que diz respeito a aumentar sua governança, ou seja, sua capacidade de implementar, de forma eficiente, políticas públicas, de maneira compartilhada com a sociedade.

È nesse sentido que a sociedade da informação tem um papel fundamental porque já se tornou realidade para os países desenvolvidos e em desenvolvimento, e a sua intervenção globalizada é considerada uma quebra de paradigmas nas dimensões técnica, econômica, política e social.

O grande desafio desses países é como evitar que as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) venham aumentar ainda mais a disparidade entre as pessoas, os estados-nação e os blocos econômicos. Nesse contexto, o Brasil precisou acelerar de forma articulada um programa nacional para a sociedade da informação. A Internet brasileira começou, na comunidade científica e, a partir de 1995, passou a ser comercializada, aliada ao fato da privatização de todo o sistema brasileiro de telecomunicações e à criação da ANATEL.

O país dispunha de elementos essenciais: uma larga base tecnológica instalada, um considerável contingente de recursos humanos qualificados em TIC, que vai desde a pesquisa e desenvolvimento até o fomento a empreendimentos.

“A Tecnologia da Informação tem um papel fundamental no processo inovador devido à produção e aplicação de informação e conhecimentos, que se denomina inteligência coletiva, empresarial e organizacional.”¹

“O Programa Sociedade da Informação no Brasil foi criado em 1999 quatro anos após a chegada da Internet no país pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e busca contribuir de forma efetiva para:

- A construção de uma sociedade mais justa, em que sejam observados princípios e metas relativos à preservação de nossa identidade cultural, fundada na riqueza da diversidade;
- A sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças e busque o equilíbrio regional;
- A efetiva participação social, sustentáculo da democracia política.”²

Uma das preocupações do programa é a universalização de serviços para a cidadania, no intuito de inserir os cidadãos na construção de uma sociedade da informação para todos e não mais um “apartheid digital”.

É papel do Estado não só a incorporação como também a perseguição de soluções efetivas para os indivíduos dos diferentes segmentos sociais e diversas regiões brasileiras com suas culturas e identidades no acesso a Internet, para que possamos diminuir o número de “analfabets”, gerando a classe dos “infoexcluídos”.

Além do papel regulador do Estado sobre o setor privado, cabe também o de fomentar as parcerias público-privado, no sentido de ampliar o número de iniciativas, para acelerar a incorporação dos cidadãos às novas formas de organização social introduzidas pelas TICs.

¹ Livro Verde, pág 6,2000.

² Livro Verde, pág 6,2000.

Nos países em desenvolvimento, têm-se trabalhado muito no investimento de alternativas de compartilhamento de acesso e do uso da Internet, como uma filosofia e estratégia fundamental para ampliar o acesso aos serviços da rede, um exemplo nesse sentido são os Telecentros:

“Na maioria dos programas e propostas dos governos, a universalização do acesso aos serviços de internet tem sido complementada por ações focadas em pelo menos três aspectos importantes: educação pública, informação para a cidadania e incentivo à montagem de centros de serviço de acesso público a Internet que são conhecidos no país como Telecentros.”³

“O termo Telecentro tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes”.⁴

Telecentros estão entre as principais experiências de inclusão digital no país. Geralmente são espaços públicos há também iniciativas filantrópicas e privadas. As principais atividades oferecidas à população são: O uso livre dos equipamentos, cursos de informática básica e oficinas especiais. Cada telecentro possui um Conselho Gestor, formado por membros da comunidade eleitos pela mesma, que ajudam os funcionários na fiscalização e gestão do espaço. É um projeto de uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando a garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, sua inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local.

“O número de telecentros instalados no Brasil hoje é 4,4 mil na rede federal (Revista AREDE nº. 9, Dezembro 2005) o que se torna ainda irrisório, pois o governo Lula previu no PPA 2004-2007 a construção de 6 mil telecentros, Os militantes do setor acreditam, no entanto, que 15 mil talvez fosse um número palpável para fazer diferença.”⁵

³ Livro Verde, pag 33, 2000

⁴ Livro Verde, pag 34, 2000

*"A questão da inclusão digital está fortemente ligada aos projetos de inclusão social em áreas como a cultura, a educação e adolescência em risco social. Talvez esta seja a ferramenta mais poderosa para tirar da exclusão tantos jovens", "Os telecentros, são um instrumento de resgate do Estado em locais onde o Estado não se impõe. É a melhor forma que o governo tem de entrar em contato com a população e também de articulação com a sociedade civil local."*⁶

PROBLEMA:

A ATUAÇÃO DO TELECENTRO DA CASA BRASIL COMO POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO SOCIAL

Perguntas:

- Até que ponto o Telecentro de Inclusão Digital está cumprindo a sua missão institucional como fomentador da Inclusão Social através da Inclusão Digital.
- Houve avanço significativo na percepção dos cidadãos usuários do Telecentro de Inclusão Digital da Casa Brasil, a fim de vislumbrar um possível direcionamento na busca da redução da exclusão digital?

Objetivo Geral:

Identificar as ações que possibilitem a agregação da população de baixa renda às novas necessidades de organização social geradas pelo desenvolvimento das tecnologias, evitando que a evolução tecnológica atue como um fator de exclusão social, na perspectiva de influenciar as

⁵ Revista AREDE , n ° 9, pág 11, 2005

⁶ Rogério Sant'anna, Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

decisões e ações das políticas públicas, como também elevar o seu nível de conhecimento e cultura, em busca do resgate da sua cidadania;

Objetivos Específicos:

- 1- Identificar a efetividade da atuação do Telecentro da Casa Brasil Unidade Recife como indutora de uma política pública de Inclusão Social.
- 2- Aperfeiçoar o relacionamento político institucional entre a Unidade Recife da Casa Brasil e suas partes interessadas, iniciando pelo Telecentro de Inclusão Digital no sentido de garantir uma participação efetiva das comunidades de entorno na busca da sua identidade cultural, resgate da cidadania, estímulo ao controle social e desenvolvimento local.

Suposição

As várias iniciativas dos Telecentros de Inclusão Digital espalhado pelo país têm tido papel fundamental, no debate que vem sendo perseguido há alguns anos sobre o modelo que devemos adotar de implantação de uma política pública de Inclusão Social via Inclusão Digital nos diversos entes dos governos: federal, estadual e municipal com seus parceiros estratégicos privados e o terceiro setor, na busca de soluções que venham reduzir a exclusão social.

Metodologia

Visando a avaliar a atuação do Telecentro da Casa Brasil, dentro do contexto de mais uma importante iniciativa de combate à Exclusão Social, realizou-se uma pesquisa pelo Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) do cidadão usuário, elaborado pelo Programa da Qualidade do Governo Federal do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, para avaliar as instituições, programas e projetos do serviço público de maneira geral, com o objetivo de avaliar as organizações participantes do Sistema Nacional de Avaliação do Usuário dos Serviços Públicos.

Tipo de Pesquisa

- Quanto aos fins:

Utilizou-se a **Pesquisa Aplicada**, que se fundamentou na necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, ou não.

A finalidade prática da Pesquisa Aplicada é motivada, basicamente, pela curiosidade intelectual do pesquisador e situada sobretudo, no nível da especulação. (Vergara, 2004)

- Quanto aos meios:

Aplicou-se a **Pesquisa de Campo**, que é uma investigação empírica realizada no local, onde ocorre um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. (Vergara, 2004)

Universo e Amostra

Atualmente o número de freqüentadores do Telecentro de Inclusão Digital da Casa Brasil são em média 400 por mês, foram aplicados 23 questionários aos usuários do Telecentro, por acessibilidade, que responderam sobre a sua percepção do tipo de atendimento, disponibilidade de acesso, qualidade dos serviços oferecido além do perfil sociodemográfico dos pesquisados.

Foi feita, também, Pesquisa de Campo, através de entrevistas, com os dois principais gestores, o do Telecentro e o da Casa Brasil.

Seleção dos Sujeitos

Os sujeitos da pesquisa foram os cidadãos-usuários frequentadores e/ou alunos dos cursos de capacitação oferecidos pelo Telecentro de Inclusão Digital da Casa Brasil.

Coleta de Dados

Coletaram-se dados por meio de:

a) Pesquisa de Campo, com aplicação de questionário fechado estruturado, com opção de escolha e alternativa, com cidadãos-usuários, já citados na seção Seleção de Sujeitos.

Para efeito de otimização os questionários foram aplicados no próprio Tecelecentro durante o expediente de atendimento por parte dos serviços.

b) Entrevista por Pauta. Foram agendados pontos a serem explorados, com os gestores da Casa Brasil e do Telecentro.

c) Pesquisa Bibliográfica em livros, manuais, revistas especializadas, teses dissertações com dados referentes ao assunto.

A pesquisa bibliográfica justificou-se à medida que contribui para a fundamentação teórica e possibilita um levantamento de outras experiências.

Tratamento dos dados:

O tratamento de dados foi feito de forma qualitativa, a partir de análise dos percentuais estatísticos das respostas dos entrevistados, de acordo com a metodologia própria do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) que será detalhado no Capítulo 4.

De acordo com os objetivos estabelecidos para este estudo, foram registradas as percepções dos respondentes, sobre a percepção do tipo dos serviços oferecidos e o seu atendimento pelo Telecentro, de estarem ou não, desempenhando o seu papel de fomentador de uma Política de Inclusão Social via Inclusão Digital.

Limitações do Metodologia:

A metodologia escolhida para a pesquisa apresenta as seguintes dificuldades e limitações quanto a coleta e ao tratamento dos dados:

- O curto tempo de implantação da Casa Brasil-Recife para podermos obter resultados mais concretos para o objeto de estudo.
- A limitação da seleção dos atores para as entrevistas, devido a falta de informações de seus endereços, de serem entrevistadas uma maior amostra de cidadãos-usuários que acessam o Telecentro da Casa Brasil-Recife.
- A abrangência do universo pesquisado na unidade da Casa Brasil-Recife.
- A impossibilidade de se entrevistar alguns conselheiros gestores locais devido a desarticulação do relacionamento institucional entre a Casa Brasil e as comunidades de entorno.

Estrutura do Trabalho

- **Capítulo 1** – Do Desenvolvimento Sustentável a Exclusão Digital.
- **Capítulo 2** – O Software Livre e a Inclusão Digital.
- **Capítulo 3** – O Projeto CASA BRASIL e a unidade RECIFE-PE.
- **Capítulo 4** – O caso em análise: A CASA BRASIL e o seu Telecentro de Inclusão Digital.
- **Capítulo 5** – Considerações, conclusões e recomendações finais.

O estudo ficou restrito aos cidadãos-usuários do Telecentro de Inclusão Digital da Casa Brasil unidade Recife-PE localizada na Avenida Abdias de Carvalho, no Bairro de San Martin, conjugado com o Clube da Associação dos funcionários da CHESF, e foi realizado pela aplicação dos questionários do IPPS.

À luz das constatações obtidas, foi avaliada a atuação do Telecentro de Inclusão Digital da Casa Brasil, no intuito de avaliar o seu desempenho como uma das principais iniciativas pioneiras no país no combate a exclusão digital.

Para isto foram utilizados questionários acima citados com um universo de 23 cidadãos-usuários que freqüentam assiduamente as instalações da Casa Brasil procurando inicialmente os serviços oferecidos pelo Telecentro e a partir deste passam a tomar conhecimento dos outros serviços e projetos que compõem os módulos da Casa Brasil.

Capítulo 1

Do Desenvolvimento Sustentável a Exclusão Digital

A questão do Desenvolvimento Sustentável pressupõe o desenvolvimento local, regional ou nacional de acordo com a sua abrangência, magnitude, e graus de aprofundamento, principalmente se quiserem levar em consideração os problemas sociais enfrentados cotidianamente por milhões de cidadãos brasileiros espalhados pelos diversos municípios do país, porque é neles que acontece a vida das pessoas. Atualmente com a globalização e os avanços tecnológicos, as TICs têm um papel fundamental no que diz respeito ao combate da exclusão social via exclusão digital, na medida que se faz necessária a formulação de políticas públicas nas áreas sociais a exemplo da Educação, Saúde e de Inclusão Social.

Desde meados dos anos 70, a sociedade Ocidental vem passando por profundas transformações econômicas, tecnológicas, organizacionais e sociais. Isso vem provocando um forte impacto sobre os países, estados, cidades e suas populações, além do mais, tem levado a esfera da administração pública local a assumir papel preponderante no atendimento das demandas sociais e na definição de políticas públicas.

Nesse contexto, a partir do processo de recessão econômica mundial, iniciada com a crise do petróleo instaurada pela OPEP, a primeira visão do Estado, segundo os economistas, conhecida mundialmente como ajuste estrutural na década de 80. Começa então a se discutir qual o tamanho que deveria ter este Estado, e se ele deveria ser um agente econômico ativo.

Surge nesse período a segunda visão do Estado no intuito de limitar a sua atuação efetiva apenas ao estabelecimento e manutenção de relações de propriedade privada: policiamento para impedir violação dos direitos de propriedades e à proteção dos direitos individuais.

Esse pensamento era oportuno porque compactuava de um lado o aparelho “neo-utilitarista” com o receituário econômico ortodoxo para o tratamento de problemas de ajuste estrutural em que se encontravam os Estados. Era uma combinação quase irresistível para a época.

Porém, essa onda não durou muito e ao final dos anos 80, o próprio Estado que para alguns era o seu próprio problema, de algum modo seria capaz de se tornar o agente de mudanças através de programas arrojados de ajuste, tornando-se com isto também a sua própria solução, com a adoção de medidas avançadas na época como: a liberalização, privatização e outras políticas associadas ao ajuste estrutural eram de fatos empreendidas com sucesso. Era necessária a sua reconstrução com instituições fortes, duráveis, confiáveis e competentes, tudo isto é a caracterização da terceira onda do desenvolvimento e o papel do Estado.

Se faz necessário o fortalecimento das instituições brasileiras, porém devemos ultrapassar estas fronteiras e estreitar os laços com as redes externas do setor privado, surgindo assim a “autonomia inserida” segundo Peter Evans (1993), onde a eficácia do Estado procede “não de sua própria capacidade inerente, mas da complexidade e estabilidade de sua inserção com atores do mercado”.

Dentro dessa arena política, com seus atores, não é fácil entender o grande desafio das políticas públicas como “outputs” organizacionais porque são implementadas pela ação governamental do Estado que é constituído por conglomerados de organizações dotadas de vida mais ou menos autônoma segundo Maria das Graças Rua (1999).

Neste sentido, passa a se constituir uma questão central na abordagem de uma política pública, a atribuição de valores do ponto de vista metodológico: À política em si mesma, as suas conseqüências, ao seu aparato institucional ou aos diversos atos que tentam ou modificam o conteúdo desta política. Para isto se faz necessário adotar alguns indicadores importantes como:

“Eficácia pelo atingimento das metas, ou seja, uma comparação entre objetivos e metas originais e seus resultados alcançados posteriormente.

Eficiência, responsáveis pela relação de custo versus o benefício alcançados, porém não deve ser restrito apenas aos custos econômicos e administrativos “stricto sensu” mas principalmente aos custos sociais e benefícios políticos.

Impacto, que é a melhor e mais adequada forma de se medir a eficácia da política pública, e é feito através das suas mudanças quantitativas, de estado de espírito ou qualitativas com isso poderá aferir a efetividade da ação ”.

No entanto desde a década de 70, o estudo das políticas públicas indica haver um elo perdido, que vai desde a sua implementação propriamente dita após a tomada de decisão e a sua avaliação pelos “stakeholders” dos seus resultados, tornando assim um importante recurso para fins de análise.

Em relação a uma política de inclusão social via inclusão digital, a sua implementação é administrada por se tratar de uma estrutura organizacional muito complexa envolvendo vários atores políticos e diferentes níveis de governo, porque trabalha com o nível local , o estadual e o federal. É necessário a preocupação principalmente na fase de implementação porque envolve vários ministérios, secretarias, empresas estatais e ongs, o que torna complexo o seu controle.

Na realidade, os implementadores nem sempre são os planejadores da política pública, compromete a participação devido a falta de entendimento abstrato de uma política pública de alcance tão abrangente devido a sua descentralização e capilaridade. Além do mais a implementação na maioria das vezes se confunde com a formulação em processo trazendo graves consequências: os seus próprios objetivos, os problemas envolvidos, não são conhecidos antecipadamente em sua totalidade, exigindo novas tomadas de decisão por parte dos gestores, algumas possuem características de programas com objetivos e recursos definidos nem sempre claramente devido aos cortes orçamentários e financeiros, porém outras não possuem estas características e as vezes desconhecem até os seus próprios limites.

A avaliação enquanto conceito das ações governamentais, assim como o planejamento, surge a partir da redefinição do papel do Estado após a Segunda Guerra Mundial. Atualmente é atribuído uma nova condição a esta avaliação que passa a ser um importante instrumento estratégico em

todo o ciclo de gestão seja através de um programa, ou na implementação de uma política pública.

A sua evolução deve-se ao fato de mudança de foco, porque o que antes era centrado na medida dos fenômenos analisados, hoje foca-se na busca de resultados através de um processo de negociação por parte dos seus “stakeholders”, ou seja, *“verificar o cumprimento de objetivos e validar continuamente o valor social incorporado ao cumprimento desses objetivos”* (Mokate, 2002).

A avaliação tem um potencial muito grande dentro das políticas públicas porque ela se torna um excelente instrumento de gestão, na medida em que pode e deve ser utilizada dentro de todo o ciclo de gestão, desde a fase de planejamento, passando pela implementação, o monitoramento e acompanhamento das ações e a busca dos resultados esperados, com o objetivo do atendimento aos cidadãos. Contribuindo de forma concreta em busca de um novo modelo de desenvolvimento de forma mais participativa, e deliberativa da democracia, com uma visão da vertente societal, a reinvenção político-institucional e o novo papel dos gestores públicos.

Pode também através da mesma se atingir uma maior transparência e “accountability” no sentido da responsabilização, tanto para os controles internos e externos e principalmente pelo estímulo ao controle social e ao resgate da cidadania.

Atualmente ela está se tornando institucionalizada na maioria dos países desenvolvidos, no Brasil ainda há um grande caminho a percorrer, porém esse processo é irreversível devido as exigências cada vez maiores por parte dos “stakeholders” envolvidos nas respectivas arenas políticas e o conseqüente impacto social, monitorado principalmente pelos arranjos sociais mais organizados como os conselhos gestores de políticas públicas, os fóruns temáticos e o orçamento participativo como exemplos.

A avaliação de desempenho constitui outro importante instrumento para a gestão, porém ainda é um grande desafio saber como medir esse desempenho e se não tivermos feito um bom planejamento com suas estratégias, objetivos, metas de desempenho nas suas avaliações, torna-se

difícil fazer análises comparativas. Por isso, faz-se necessário um planejamento que contemple todos estes aspectos, porque na maioria das vezes é focada a melhoria dos resultados e responsividade, e deixa a desejar na dimensão da equidade social e também na ambiental, necessitando um novo conceito de planejamento de forma sustentável.

A base de um Desenvolvimento Sustentável parte de uma base ética demandando uma solidariedade social e a necessidade de subordinação da economia aos interesses da sociedade atual e principalmente às condições do meio ambiente, segundo Ignacy Sachs (2004). Ele também afirma que o Desenvolvimento Sustentável cria dois tipos de solidariedade: sincrônica, com a geração a qual pertencemos, e a diacrônica, com as gerações futuras, gerando a solidariedade inter e intragerações.

O Desenvolvimento Sustentável possui uma importância principalmente para os países em desenvolvimento como o Brasil, porque a nova gestão ambiental aliada à globalização econômica, cria uma enorme integração em torno do ambiente natural como a Amazônia, por exemplo, de tal modo que não se pode alcançar o Desenvolvimento Sustentável isoladamente em um país ou região, devido às intensas trocas de impacto ambiental com o seu contexto.

Além de ultrapassar fronteiras nacionais e regionais, também se baseia numa visão holística da realidade e numa abordagem sistêmica da mesma, constituindo uma identidade integrada e organizada, a semelhança do homem integral onde razão e espírito, corpo e alma torna-se um só em harmonia com a natureza necessária à sua sobrevivência, precisamos disseminar essa consciência ambiental para os povos e nações.

É salutar a preocupação no processo de entropia porque até quando a natureza finita poderá suportar um processo infinito de expansão da população e da economia.

Para Morin, em: O paradigma perdido – a natureza humana, o “ecossistema e co-organizador e co-programador do sistema vivo que nele se integra” conhecida como nenguentropia, a natureza não é uma desordem passiva, amorfa, e sim uma totalidade complexa, seria natural todo este processo, porém *“por causa das inúmeras intervenções humanas e da*

perspectiva do desenvolvimento seja ele qual for, a cultura, os fatores tecnológicos, o poder político das sociedades na qual estão inseridas, desempenham um papel fundamental no processo de entropia e neguentropia, no que diz respeito à capacidade de organização e aumento da informação e da complexidade social” (Sergio Buarque, 1995).

O componente novo da proposta de Desenvolvimento Sustentável reside, principalmente, na integração do tripé mágico: prudência ecológica, eficiência econômica e justiça social (Sachs, 1990). Outros elementos seriam fundamentais para a concretização do Desenvolvimento Sustentável como, por exemplo, a democracia e a participação dos cidadãos, porque estas deveriam ser ampliadas através de mecanismos de participação da sociedade no processo decisório das políticas públicas, numa vertente societal segundo Ana Paula Paes (2005), onde se destaca a dimensão sociopolítica do processo de tomada de decisão.

Dessa maneira, o processo de planejamento deve apostar na capacidade técnica e política das formulações dos planos, programas e projetos, preocupados com a permanência e a sustentabilidade dos resultados sobre a economia, a sociedade e o meio ambiente desde a fase de implementação até a avaliação, tentando evitar ao máximo as discontinuidades que provocam ineficiência e comprometem as mudanças, elementos encontrados devido a vertente da administração gerencial onde a gestão estratégica (monológica) é o determinante das relações produtivas e cujas dimensões são pautadas pelo aspecto econômico-financeiro.

O Desenvolvimento Sustentável chegou para reformular a forma de planejamento no Brasil e especialmente no Nordeste, que não se preocupavam com questões ambientais além de diferentes níveis de desigualdade sociais e ineficiência econômica, porém sabemos que toda mudança de paradigma enfrenta grandes resistências por parte dos “stakeholders”.

Dos três fatores de convergência das dimensões que geram o Desenvolvimento Sustentável, a mudança no padrão de consumo parece ser o maior desafio principalmente no que diz respeito à mudança de cultura e valores no sentido de abrir mão do seu alto poder aquisitivo em favor dos demais cidadãos, porque esta classe elitizada no Nordeste não está disposta a compartilhar com

os mais carentes enquanto segmento social em detrimento de seus privilégios herdados algumas vezes de forma vergonhosa.

Apesar do benefício gerado para esta e as futuras gerações, a materialidade transformada em poder por esse segmento não condiz, pelo menos na prática, em beneficiar os mais necessitados.

Há raras exceções, é bem verdade, porém está longe de se tornar uma prerrogativa condicionante do planejamento de Desenvolvimento Sustentável, mesmo com a necessidade de entes público, representando o conjunto de atores e não parte deles, faz-se necessário redefinir padrões de consumo e até mesmo a adoção de mecanismos coercitivos, porque se continuar como está, num futuro próximo não teremos recursos naturais suficientes, cabe ao poder público legitimado socialmente, a punição através de leis no sentido de alterar esse padrão de consumo, porém aqui no Brasil, infelizmente e principalmente no Nordeste isto é uma realidade virtual.

Porque é bem verdade que o grande problema da região Nordeste é o seu alto índice de desigualdade social se comparado principalmente com outras regiões do país, como o Sul e o Sudeste, isto se caracteriza como uma enorme barreira a redução ao combate a exclusão digital, devido a sua grande população de baixa renda, deficiência sanitária, educacional, saúde etc.

Afetando drasticamente os pilares do Desenvolvimento Sustentável, sem esquecer a questão ambiental que passa também pela educação e conscientização das partes interessadas envolvidas nos espaços planejados local ou regionalmente, principalmente os atores sociais, através de novos formatos institucionais que possibilitem a co-gestão e a participação dos cidadãos nas decisões públicas.

É importante a preocupação em relação a alguns desafios técnicos e metodológicos a serem observados no processo de planejamento do Desenvolvimento Sustentável, inicialmente reside na conformidade de tentar conciliar os interesses das três dimensões, porque anteriormente a única preocupação era a limitação com o enfoque econômico, agora precisamos levar em consideração os impactos inter-relacionados entre o econômico, as condições sociais e ambientais gerando a necessidade de uma abordagem multidisciplinar.

A participação da sociedade no planejamento do Desenvolvimento Sustentável também se torna um importante desafio, principalmente no enfrentamento pelos instrumentos e pelos mecanismos de envolvimento dos atores sociais. Deve ser levado em consideração a uma nova abordagem dos atores sociais, em busca de uma visão da vertente societal, tanto pela diversidade de interesses como na preocupação temporal para as futuras gerações através da solidariedade e da ética e da democracia participativa e deliberativa.

Não podemos deixar de levar em consideração alguns fatores críticos de sucesso no processo de planejamento do Desenvolvimento Sustentável: a ausência de patrocinadores com força e capacidade de aglutinação política, a sensibilização dos atores envolvidos, e principalmente a falta de mobilização e participação dos “stakeholders”. É importante atentar para o momento político de cada localidade e da sua cultura, sua dimensão político-institucional e as instâncias e mecanismos de canais de comunicação e participação com a sociedade representada pelos seus atores.

Para isso, é necessário um estado eficiente, eficaz, planejador e, sobretudo efetivo no campo de suas políticas públicas, executando as suas três principais funções: a articulação de espaços de desenvolvimento local até o nível transnacional subordinada a uma estratégia de desenvolvimento endógeno, a promoção de parcerias entre todas as partes interessadas no desenvolvimento sustentável e a harmonização de metas sociais, ambientais e econômicas, perseguindo assim o equilíbrio entre diferentes sustentabilidade.

Por isso, é necessário se investir na estratégia endógena de desenvolvimento, com base na questão central do trabalho decente para todos como nos diz a OIT (2001), por meio do emprego ou do auto-emprego na produção de meios de subsistência. Não negando com isto a política de exportação, porém como (Ferrer, 2002) nos lembra de cada dez pessoas que trabalha no mundo todo nove são para o mercado interno.

Não podemos perder de vista a observação pertinente de Amartya Sen quando nos fala nos seus textos *Ética e Economia* (1990), reportando a Aristóteles sobre a importância da ética aliada a

avaliação das nossas conquistas sociais, é preciso crescer economicamente, porém o principal é que este crescimento seja impulsionado pelo desenvolvimento sustentável, para alcançarmos uma vida melhor, mais feliz, mais justa e mais completa para todos hoje e principalmente para as futuras gerações. Outra forma de compreender esse desenvolvimento e nos apropriarmos dos direitos humanos de forma efetiva: direitos políticos, civis e cívicos, direitos econômicos, sociais e culturais, direitos coletivos ao meio ambiente e ao desenvolvimento.

A transição para o desenvolvimento sustentável não é simples e requer uma mudança imediata de paradigma, passando da dependência externa de recursos para o crescimento baseado na mobilização de recursos internos, através da capacidade local de planejamento, estimulando esta capacidade de mobilizar recursos e iniciativas locais, reabilitação do sistema financeiro nacional, reforma fiscal que criasse um imposto de valor adicionado progressivo sobre o consumo, com a isenção para os bens essenciais e uma forte taxa sobre os artigos supérfluos, além de um investimento crescente em políticas de inclusão digital para tentar minimizar a exclusão digital gerando oportunidades digitais de emprego e renda para os mais necessitados.

Tudo isso aliado à combinação de várias políticas complementares em diversos setores: Exploração de todas as oportunidades de crescimento induzido pelo emprego e com baixo nível de importações como obras públicas, construção civil, serviços sociais, empregos ligados à conservação de energia e de recursos e à reciclagem de materiais, políticas para consolidar e modernizar a agricultura familiar, melhoria das condições de trabalhos por conta própria e microempresas, estabelecer conexões benéficas entre grandes e pequenas empresas, fomentar o uso intensivo do software livre como alternativa viável e competitiva para os diversos setores em relação ao seu custo versus benefícios, inerente a sua filosofia que privilegia a difusão social que será melhor detalhada no próximo capítulo.

Os países periféricos que tiveram mais sucesso na sua estratégia endógena saíram mais fortalecidos para barganhar o alcance da sua inclusão na economia global e assim conseguir avaliar de forma real a sua capacidade de gerar excedentes de moeda estrangeira.

Os Estados-Nação soberanos são e continuarão sendo o foco principal para a promoção do desenvolvimento includente. “Globalização” em árabe significa “inclusividade mundial”, porém para os países do terceiro mundo significa formas perversas, desiguais e prejudiciais aos interesses nacionais, onde muitos são convidados, porém poucos são escolhidos, aumentando ainda mais o divisor entre os países que dominam as TICs e os que dependem exclusivamente destas e sobrevivem das sobras das migalhas obsoletas dos seus produtos e serviços na maioria das vezes, além de exportar sua mão de obra altamente especializada devido ao padrão de vida e oportunidades de empregos fora do país com melhor remuneração, salvo algumas exceções.

Os incluídos vivem das benesses do capitalismo reformado, enquanto os excluídos aos sabores do capitalismo selvagem nas suas múltiplas formas. Vivemos tentando proteger nossa gente contra a crescente deterioração provocada pela globalização, que reproduz fielmente o mesmo padrão perverso de crescimento concentrado e excludente que se observa dentro das nações.

Diante disso, temos que promover primeiro o desenvolvimento includente para podermos postular a globalização includente, instituindo uma ordem mundial econômica baseada na equidade social, com um comércio justo e emprego decente para todos, para isto é necessário estarmos incluídos digitalmente com políticas públicas nacionais fortes e de capilaridades municipais.

São as mais diferentes configurações socioeconômicas culturais, bem como as dotações de recursos que prevalecem em diversas micro e mesoregiões do país, o que é suficiente para a não aplicação de uma estratégia uniforme e generalizada por parte do governo, estas estratégias para serem eficazes devem responder às necessidades locais de cada comunidade, e também garantir a participação de todos os atores envolvidos (trabalhadores, o Estado e a sociedade civil organizada) no processo de desenvolvimento.

Faz-se mister o planejamento territorial nos níveis municipais, microrregionais e mesorregionais, de forma a unir vários distritos pela identidade cultural e por interesses comuns, para isto, deve-

se criar espaços de democracia direta e participação, na forma de fóruns de desenvolvimento local, temáticos, de formação de conselhos gestores de políticas públicas, de orçamento participativos, de forma a empoderar as comunidades para que elas assumam um papel de protagonistas da sua história presente e futura. Produzindo e multiplicando os seus próprios conteúdos culturais onde as TICs têm um papel relevante como redutoras da exclusão digital.

Aos governos cabe a necessidade de se ter ousadia e coragem suficientes para garantir o resgate da cidadania de forma legítima, através da consolidação da democracia aliada a garantia dos direitos sociais, políticos e humanos. Os cidadãos precisam de referências políticas legitimadas em prol de suas causas e interesses coletivos, e não de instituições que são verdadeiros entraves burocráticos formais e ineficazes sob a perspectiva da gestão pública.

O Desenvolvimento pode ser visto de várias formas, principalmente como um processo de expansão das liberdades reais que as pessoas desfrutam. As liberdades humanas se contrapõem com as visões mais estreitas do desenvolvimento do ponto de vista do crescimento econômico. Porém as liberdades dependem também de outros fatores determinantes, como as disposições sociais e econômicas, os direitos civis, políticos etc. Olhar o desenvolvimento com expansão de liberdades substantivas dirige a atenção para os fins que o tornam importante, ele requer que excluam as principais fontes de privação de liberdade: pobreza e tirania, carência de oportunidades econômicas e destruição social sistemáticas, negligência dos serviços públicos e intolerância ou interferência excessiva dos Estados repressivos.

A ligação entre a liberdade individual e realização de desenvolvimento social vai muito além da relação constitutiva. O que as pessoas conseguem realizar é influenciado por oportunidades econômicas, liberdades políticas, poderes sociais e por condições habilitadoras como: saúde, educação básica e incentiva o aperfeiçoamento de iniciativas tecnológicas entre outras.

As pessoas necessitam expandir as suas capacidades para almejem o tipo de vida que valorizam, essas capacidades podem e devem ser aumentadas pelas políticas públicas, por outro lado, a direção destas políticas pode ser influenciada pelo uso efetivo das capacidades participativas do povo.

Ter mais liberdade para fazer as coisas que são justamente valorizadas é importante por si mesmo para a liberdade global da pessoa e importante porque favorece a oportunidade da pessoa ter resultados valiosos. Ambas são relevantes para a avaliação da liberdade dos membros da sociedade e para a avaliação do seu desenvolvimento.

Porém a liberdade não serve apenas para avaliar o êxito ou o fracasso, mas também um determinante principal da iniciativa individual e da eficácia social.

É nesse contexto que o desenvolvimento precisa ser alicerçado, numa economia solidária onde mesmo com a existência natural da competição da economia, as pessoas teriam uma sociedade onde predominasse a igualdade entre os seus membros, isto significa dizer que eles como participantes da atividade econômica deveriam cooperar entre si em vez de competir selvagememente, muitas vezes passando por cima dos seus próprios valores morais e éticos.

Essa solidariedade da economia só pode vir a realizar-se de forma organizada igualitariamente pelos que se associam para produzir, comerciar, consumir ou poupar, onde o principal não é o contrato de trabalho desigual e exploratório, e sim uma associação entre homens iguais, não que dizer que todos tenham que perceber o mesmo salário, porém todos têm o mesmo direito de vez e de voto diante da associação e a escolha dos seus gestores passa por um processo eleitoral transparente, e a participação dos resultados é distribuída igualitariamente porque foi um trabalho conseguido por todos.

Essa economia solidária está inserida no contexto dos novos temas: descentralização, governança local, participação, sociedade civil organizada, na agenda oficial de cooperação multilateral e que traz no seu bojo o capital social, segundo Putnam (2000), como fator integrante de novos projetos do sistema de cooperação para o desenvolvimento local sustentável.

Eles têm relação direta com aspectos institucionais, políticos, culturais e sociais do desenvolvimento. Todos necessitam olhar para a particularidade dos contextos locais, suas necessidades e respostas a diferentes termos de políticas públicas e projetos para o

desenvolvimento local sustentável. Temos que partir do desenvolvimento local emancipatório sem perder de vista o plano estratégico de desenvolvimento regional ou nacional, tornando-se com isso fontes de novas utopias e potencial transformador.

Assim, o desenvolvimento local pode tornar-se ferramenta de análise mais dinâmica quando posto em relação com as lógicas de desigualdade, ou seja, quando associado à hipótese de que as dinâmicas geradoras de desigualdade e exclusão não podem ser desconstruídas exclusivamente pelo alto (Silveira, 2001, p.31).

É por isso que podemos analisar o desenvolvimento local no contexto do capital social, privilegiando as dimensões culturais e políticas, os valores cívicos do lugar onde está inserido, analisando desta feita os fatores sócio-políticos e institucionais do desenvolvimento como instrumento de transformação social.

Porém, não podemos falar em Desenvolvimento Local Sustentável, sem nos preocupar com a grande maioria da população que são duplamente excluídos, sejam social e digitalmente diante do novo paradigma da globalização suportada pela TIC e que traz no seu bojo uma “sociedade” dos excluídos digitalmente ou um verdadeiro “apartheid digital”.

Segundo Gilson Schwartz:

“A exclusão digital não é ficar sem computador ou telefone celular. É continuarmos incapazes de pensar, de criar e de organizar novas formas, mais justas e dinâmicas, de produção e distribuição de riqueza simbólica e material”, (“Exclusão digital entra na agenda econômica mundial”. Folha de São Paulo, São Paulo, 18 de janeiro de 2000).

O Brasil demorou a se preocupar com o binômio inclusão/exclusão digital no sentido de tentar formular uma política pública de inclusão social através da inclusão digital, devido principalmente à escassez de fontes de informações sistemáticas, muitas vezes desencontradas em

vários setores, seja estatal, como no terceiro setor e por isso dificulta um diagnóstico mais preciso da realidade em relação ao mapeamento da exclusão digital.

Se faz mister um estudo mais aprofundado sobre as diversas ações que visam combater a miséria, a desigualdade social, elevando o nível de bem-estar social de maneira sustentável e não de forma paternalista ou assistencialista na maioria das vezes em diversos programas de governos.

Apenas as últimas versões do censo e da PNAD do IBGE incorporam questões relacionadas à Inclusão Digital (acesso a computadores, internet e celulares) nos domicílios. Dessa maneira o censo e a Pesquisa Nacional de Amostras de Domicílios (PNAD) são, sem dúvida, as principais fontes de estudos sobre a pobreza e bem estar social.

Se considerarmos os EUA, por exemplo, têm trabalhado muito no sentido de tentar mudar até a própria expressão de exclusão digital para oportunidade digital com isto focalizar mais o potencial e menos os problemas conseqüentes da Internet, porém esta receita não serve para o nosso país porque temos outra realidade, e necessitamos deixar bem claro para os nossos dirigentes que os problemas geradores da exclusão digital são bem mais complexo e que juntos (governos, empresas, terceiro setor organizado) precisamos atacar as causas e não gastarmos energias na solução de suas conseqüências para atender grupos ou minorias que não representam a nossa totalidade enquanto cidadãos brasileiros.

O que demonstra que tem muito que se explorar nesse universo de Exclusão Digital, e tentar formular e implementar ações concretas de Inclusão Digital, contribuindo com mais política de Inclusão Social através da inclusão digital, principalmente por causa do crescimento exponencial de “analfabets” no país.

No terceiro setor, vale destacar a importância da ONG que vem conseguindo fazer um trabalho de referencia junto ao combate a Exclusão Digital que é o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) fundada em 1995, sendo a líder no contexto brasileiro na área de Inclusão Digital.

A importância do mapeamento da Inclusão Digital deve-se ao fato da abrangência em relação às expectativas das suas partes interessadas.

Porque será tratado também o acesso à ocupação no setor produtor de tecnologia digital, nas suas diversas áreas: hardware, software e telecomunicações. A responsabilidade por parte dos governos em disponibilizar de forma gratuita o acesso democrático da informação ratificando assim a “accountability” da sua governança e o fomento ao controle social aliado ao resgate da cidadania por parte de uma camada da sociedade totalmente desfavorecida sem ter condição de uma vida digna, e os usuários que terão condições de empregabilidade, aumento da sua auto-estima, sentirem incluídos na sociedade e não mais marginalizadas como seres humanos descartáveis pela globalização, se sentindo cidadãos do mundo.

Um dos graves problemas do país em relação ao combate à pobreza está na qualidade das ações sociais, porque a maioria das políticas públicas não mira os excluídos e quando miram, não acertam, e quando acertam, não proporcionam efeitos duradouros e estruturadores em suas vidas.

É preciso atacar as principais vítimas da miséria brasileira, ou seja, as crianças, os adolescentes e os jovens adultos. A juventude guarda o futuro da miséria brasileira.

O “analfabetismo digital” gera consequências em todos os campos da vida dos cidadãos, ao afetar a sua capacidade de aprendizado, gerando o sentimento de exclusão e de ignorância virtual.

As políticas sociais geralmente atacam as consequências e não as causas da miséria. O elemento-chave na promoção social dos excluídos chama-se educação, por isso nos questionamos muitas vezes sobre qual é o verdadeiro papel da inclusão digital na educação do nosso tempo.

A partir da década de 90, com a explosão da internet e sua vinda comercial para o Brasil em 1995, houve uma verdadeira revolução informacional tal como a da energia elétrica para a Segunda revolução Industrial, reconfigurando a vida dos cidadãos. As redes informacionais vieram para revolucionar o mundo, de tal forma que invadiu as vidas das pessoas nos seus vários aspectos tangíveis e intangíveis, principalmente, se comparar com as revoluções que a

antecederam, porque enquanto essas se manifestaram na ampliação da capacidade física e a precisão das atividades humanas, a atual foi através das suas diversas formas complexas e inteligentes de disseminação, velocidade e funcionalidade, permitindo ampliar a capacidade de pensar de maneira surpreendente e inovadora, ampliando a inteligência humana.

Essa mudança de paradigma por si só já seria suficiente para nos alertar, o quanto é importante participar efetivamente desta nova era do conhecimento o mais rápido possível, se quisermos conquistar o nosso espaço na nova Sociedade do Conhecimento, temos que entrar de corpo e alma pelas portas de entrada da inclusão digital nas tecnologias da inteligência, porque ela amplia as diferenças na capacidade de tratar informações e que o mais importante é transformá-las em conhecimentos valiosíssimos no mundo atual.

Por isso, essa revolução além de se tornar de vital importância, traz embutida a preocupação de não apenas consolidar desigualdades sociais como também elevá-las exponencialmente, pois aprofunda o abismo entre os info-incluídos e os excluídos digitalmente.

É difícil acreditar que, as novas tecnologias e seus frutos tendem verdadeiramente a ampliar o distanciamento entre ricos e pobres.

A partir do pressuposto que as TICs estão na maioria das nossas atividades econômicas, governamentais, e boa parte da nossa produção cultural e intelectual da sociedade, estar fora da rede mundial de informações é ficar de fora do universo da Sociedade do Conhecimento, com isso impedindo a redução da exclusão social por parte dos cidadãos.

Outro grande problema que temos que enfrentar é a desigualdade apresentada pelos dados comprovados estatisticamente, através de vários estudos, conforme publicado abaixo pelo IBGE:

Usuários de Internet no Brasil

O acesso à Internet pode ser feito do domicílio, local de trabalho, escola, centro de acesso gratuito ou pago, domicílio de outras pessoas ou qualquer outro local.

Usuários de Internet no Brasil: 32,1 milhões (PNAD 2005).

O IBGE através do PNAD 2005 estimou que em 2005, 21% da população de 10 anos ou mais de idade acessaram à Internet, pelo menos uma vez, por meio de computador, em algum local (domicílio, local de trabalho, escola, centro de acesso gratuito ou pago, domicílio de outras pessoas ou qualquer outro local) nos 90 dias que antecederam à entrevista. Este percentual corresponde à uma população de 31.980 mil usuários em 2005.

Perfil dos Usuários

-	Usuários da Internet	Não são usuários
Idade média	28,1 anos	37,5 anos
Número médio de anos de estudos	10,7 anos	5,6 anos
Rendimento médio mensal domiciliar per capita	R\$ 1.000	R\$ 333

Percentual das pessoas que utilizaram a Internet em cada local de acesso

Local de acesso	%*
Domicílio que moravam	50,0
Local de trabalho	39,7
Estabelecimento de ensino	25,7
Centro público de acesso gratuito	10,0
Centro público de acesso pago	21,9
Outro local	31,1

* percentual das pessoas na população de 10 anos ou mais de idade que utilizou a Internet nos últimos 3 meses (PNAD 2005)

Frequência de utilização da Internet

Local de acesso	%*
Pelo meno 1 vez por dia	36,3
Pelo meno 1 vez por semana, mas não todo dia	47,3
Pelo meno 1 vez por mês, mas não toda semana	11,7
Menos de 1 vez por mês	3,1

* percentual das pessoas na população de 10 anos ou mais de idade que uilizou a Internet nos últimos 3 meses (PNAD 2005).

Tipo de conexão à Internet no domicílio

Tipo de Conexão	Total (%)*	Entre os que utilizaram a Internet somente no domicílio *
Somente acesso discado	52,1	57,4
Somente acesso banda larga	41,2	36,3
Acesso discado e por banda larga	6,7	6,2

* percentual das pessoas na população de 10 anos ou mais de idade que uilizou a Internet nos últimos 3 meses (PNAD 2005)

Usuários de Internet em Locais Públicos

O Brasil tem 6 milhões de pessoas que acessam a internet exclusivamente de locais públicos pagos ou gratuitos, assim distribuídos:

Os 4,4 milhões que acessam a internet exclusivamente de locais públicos pagos, como cibercafés e Lan Houses, o fazem pelo menos duas vezes por semana e gastam, em média, entre 10 e 15 reais por mês. Destes, 42% são das classes A e B e 40% da classe C;

Entre os 1,6 milhões que acessam a web de locais gratuitos, 42% são da Classe C e 22% das classes D e E.

Este é o resultado da pesquisa “Internet Pública” Ibope/NetRatings realizada em julho de 2006. A pesquisa ouviu 16 mil pessoas em nove regiões metropolitanas brasileiras - São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Fortaleza, Salvador, Distrito Federal e Recife.

Usuários Domiciliares de Internet

O IBOPE/Net ratings acompanha o número de usuários domiciliares de Internet no Brasil. Segundo esta pesquisa em dezembro de 2005 existiam 18,9 milhões de usuários com acesso em suas residências, sendo que 12,2 milhões haviam efetivamente acessado a Internet em dezembro de 2005. A tabela a seguir apresenta o acompanhamento destes dados.

	Usuários 2006		Usuários 2007	
	Ativos	Com acesso	Ativos	Com acesso
Janeiro	12.035.681	21.227.222	14.034.406	22.096.645
Fevereiro	13.240.648		14.068.257	
Março	14.106.651		16.257.348	25.013.683
Abril	13.431.424	21.227.222	15.867.826	25.013.683
Maio	13.246.186			
Junho	13.397.404			
Julho	13.392.663	21.241.295		
Agosto	13.641.174			
Setembro	13.639.042			
Outubro	13.312.588	22.096.645		
Novembro	14.448.077			
Dezembro	14.419.335			

Fonte: IBOPE NetRatings.

O site do Telecentro da Prefeitura do município de Porto Alegre, www.telecentros.com.br no dia 12 de dezembro de 2006, apresentou dados de que são 150 milhões de brasileiros sem ter acesso a Internet, o que representa cerca de 83% da nossa população, caso contrário aos EUA que tem 72% da população acessando a Internet.

O que fica claro é que existe uma grande diferença não só entre os países desenvolvidos e os em desenvolvimento, como também dentro dos próprios países e que o crescimento da comunicação feita pelo acesso ao computador é feito de maneira desigual, ou seja, em ritmos diferentes, nem mesmo nas regiões mais desenvolvidas, porque a conectividade dos ricos é mais veloz que a dos pobres.

A pergunta é: O que fazer para tentar reverter este quadro social com o risco de não perdemos mais uma grande e irreversível oportunidade de reduzir a exclusão digital e consequentemente a social, porque proporcionaremos a inclusão das pessoas na sociedade da informação e todos os seus benefícios inerentes: Aumento exponencial das possibilidades da cidadania, aumento da empregabilidade, aumento da conscientização do seu papel como agente transformador da sociedade, ampliação do conhecimento intelectual, da arte, da cultura e de suas várias formas na tentativa de reduzir significativamente a desigualdade social.

A Exclusão Digital deve levar em conta não só a universalização do acesso aos computadores e as conexões com a Internet, em qualquer esfera da atividade, seja nos campos: social, econômico ou político. Ela tem que ir muito além disso, no sentido de que os cidadãos necessitam usá-las a fim de obter uma maior participação na sociedade como agente protagonista da sua história na tentativa de transformar a realidade que o cerca em busca de novas oportunidades para o seu crescimento como pessoa humana e cidadão do mundo.

Não deve ser examinado apenas como um fenômeno nacional, mas principalmente como um problema regional e local. Grande parte das soluções sustentáveis e abrangentes para este problema serão locais, exceto nas regiões onde aspectos negativos como a infra-estrutura, por exemplo, tornam o investimento em TICs pouco atrativo do ponto de vista puramente econômico,

encarecendo os custos dos serviços prestados, por isso a necessidade da geração de política pública de inclusão digital a nível nacional.

A Exclusão Digital não é uma idéia abstrata, mas uma questão de viabilidade econômica, igualdade política e oportunidade educacional. Trata-se de uma política pública tão importante que precisa de ações concretas de inclusão digital por partes dos seus “stakeholders”, a fim de alcançarmos a Inclusão Social, para criarmos condições sustentáveis para as futuras gerações.

Segundo o professor Manuel Castels, em seu livro A Galáxia da internet (2001:269):

“Desenvolvimento sem a Internet seria o equivalente a industrialização sem eletricidade na era industrial. È por isso, que a declaração frequentemente ouvida sobre a necessidade de se começar com “os problemas reais do Terceiro Mundo” – designando com isso: saúde, educação, água, eletricidade e assim por diante – antes de chegar a Internet, revela uma profunda incompreensão das questões atuais relativas ao desenvolvimento. Porque, sem uma economia e um sistema de administração baseadas na Internet, qualquer país tem pouca chances de gerar os recursos necessários para cobrir suas necessidades de desenvolvimento, num terreno sustentável – sustentável em termos econômicos, sociais e ambientais.”.

Não podemos falar em Desenvolvimento Sustentável hoje sem nos preocuparmos com políticas de inclusão social via inclusão digital como foi relatado anteriormente, e sobre esta inclusão digital e o uso do Software Livre como forma de viabilidade para essa política é que discorreremos no próximo capítulo.

Capítulo 2

O Software Livre e A Inclusão Digital

A IMPORTÂNCIA DO USO DO SOFTWARE LIVRE NA INCLUSÃO DIGITAL.

O grande valor atribuído ao Software Livre (SL) é exatamente o poder que ele tem de “*Questionar sobre a apropriação do conhecimento – monopólio patentário versus compartilhamento do conhecimento e de aumento da importância dos ativos intangíveis de propriedade intelectual para estimular o desenvolvimento econômico dos países, emerge e se situa o seu movimento*”, como um instrumento primordial da Inclusão Digital como será relatado a seguir: artigo “Licenciamento de Software Livre e Copyleft: a Nova Dimensão do Direito Autoral” de Cássia Mendes e Antonio Buainan (2004).

Ao falarmos sobre o Software Livre, não podemos nos privar de explicar o que vem a ser Software, que nada mais é senão o componente lógico do computador, ou seja, o seu sistema operacional, seus aplicativos e programas que possam permitir escrever textos, planilhas eletrônicas, apresentações, navegar e se comunicar através da Internet entre outros.

Porém, a grande diferença desses para o Software Livre é que, além do mesmo fazer tudo o que os softwares conhecidos como proprietários⁷, eles são livres, códigos abertos ou gratuitos, e podemos usá-los de qualquer forma, seja distribuí-los, copiá-los, alterá-los, criar outros novos e disponibilizá-los para todos. O conhecimento não está isolado na mão de alguns gênios detentores do conhecimento proprietários que deixam milhões de pessoas na sua dependência.

⁷ Software Proprietário é aquele cujo modelo de negócios é centrado em licenças de propriedade, seu código-fonte não é distribuído livremente e permanece como exclusivo conhecimento do seu criador.

Essa é a sua característica, a liberdade inerente ao Software Livre, que traz embutida uma filosofia que privilegia a difusão social, para todos os que deles utilizem.

Essa liberdade é gerada através da liberação do seu código-fonte de todos os seus softwares e sistemas abertos, o que o torna publicamente acessível, ou seja, é de domínio público, simbolizando o sonho democrático.

Segundo a Fundação Software Livre (www.fsf.org), são quatro as liberdades que caracterizam o Software Livre:

A liberdade de se executar o programa para qualquer propósito.

A liberdade de se estudar como o programa funciona e adaptá-lo para as suas necessidades. Acesso ao código-fonte é um requisito vital para esta liberdade.

A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar seu próximo.

A liberdade de aperfeiçoar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie.

Esse contexto gera uma sinergia e evolução constante e compartilhada, transformando o Software Livre em uma opção cada vez mais disseminada, do ponto de vista técnico e eficiente para todas as esferas de governos: federal, estadual e municipal.

Uma das vantagens do uso de Software Livre é que são mínimos os custos com o pagamento de licenças de uso e de “royalties” ao exterior pelo Brasil, e com a economia gerada, pode ser redirecionada para investimentos em TI, seja através da capacitação de profissionais ou aquisições de equipamentos. As liberdades inerente ao SL são baseadas no tipo de licenciamento chamado de *copyleft*⁸ em contrapartida ao *copyright* que é a licença da garantia dos direitos autorais.

⁸ Dorigatti (2004, p. 7) esclarece “Left, esquerda, pode se contrapor a right, direita, mas também direito. Copyright seria, a uma só vez, direito de copiar, mas também copia de direita. Ainda mais, left pode ser o passado de leave, deixar, deixar significando cópia deixada, no sentido de deixar copiar. Esses jogos de palavras, sintéticos, são interessantes e, muitas vezes, exprimem melhor o pensamento do que complexas expressões lineares”.

Porém, o Software Livre não é necessariamente grátis. Na maioria das vezes sim, mas quando são feitos às modificações e melhorias nos códigos-fontes podem ser repassadas, copiadas livremente e até mesmo vendidas. Há varias organizações no país que adotam esse novo modelo de negócios baseado na inovação e na prestação de serviços em Software Livre. A título de exemplo temos aqui no país uma empresa de distribuição nacional do sistema operacional Linux – CONECTIVA, seu próprio nome, e está localizada na cidade de Curitiba, oferecendo serviços e produtos de SL.

O Software Livre aproveita melhor os recursos de hardware (a parte física) do computador, prolongando assim a vida útil dos equipamentos, contrária aos softwares proprietários que a cada nova versão ficam mais pesados e exigem mais memória para melhor serem utilizados.

Outro fator importante é a questão da segurança dos dados em relação a invasão, porque como o seu código-fonte é liberado à comunidade e conhecida por um grande número de pessoas, é mais fácil descobrir os erros e até se antecipar a eles, garantindo com isso mais integridade e segurança aos aplicativos. O código aberto tem outra característica que é a de permitir que os programas e as plataformas sejam auditadas, para que se evitem fraudes e rotinas indevidas dentro do sistema. O que não acontece com os softwares e sistemas proprietários, pois os consumidores só têm acesso e permissão de licença de uso ao programa executável (aquele que roda no computador) que é gerado a partir do código fonte. É neste que os desenvolvedores de software fazem as suas alterações.

E quais são os benefícios da adoção do Software Livre para o país?

Inicialmente, é a redução com os gastos de pagamentos de licenças e envio de divisas para o exterior, recursos estes, que poderiam ser investidos aqui no Brasil, seja no fomento da Sociedade de Informação de diversas maneiras, seja através de capacitação, ou no fomento à indústria nacional de Software Livre.

Depois o fato de ter a possibilidade de incluir digitalmente um enorme número de cidadãos através da implementação dos Telecentros espalhados por todo o país através de diversas

parcerias entre os setores públicos, a iniciativa privada e o terceiro setor de forma organizada, estamos falando de uma base computacional de abrangência nacional vital para a inclusão digital, porque quando trabalhamos com a filosofia do SL tanto a nível de sistema operacional (ele é a interface entre o homem e o máquina, é o primeiro software a ser instalado no computador, independente de marca de fabricação, todos necessitam dele para funcionar, depois serão instalados os outros softwares ou aplicativos do usuários, analogicamente é como se ele fosse a estrada e os outros softwares fossem os automóveis que necessitam dela para rodar).

Quanto aos programas e aplicativos dos usuários, temos inicialmente um maior investimento em treinamento e capacitação, prioritariamente para aqueles usuários que já conhecem outros softwares proprietários, além da inexistência da garantia do software por ele ser livre. Em compensação é percebido uma redução dos custos com o passar do tempo em relação ao não pagamento do uso de licenças, principalmente no que se refere a inclusão digital através destes Telecentros.

Porque na maioria das vezes os cidadãos-usuários que vem acessá-los não conheciam nenhum tipo de software e muito menos computadores, a não ser pela visão em outros lugares ou na televisão, então eles são iniciados em cursos de introdução a informática básica em SL, que com o tempo está se tornando mais amigável⁹ e não sente nenhuma dificuldade em trabalhar com softwares proprietários, o que o inverso nem sempre é verdade, porque existem uma certa resistência, até certo ponto explicada pelos usuários que utilizam os softwares proprietários como o mundo Windows para utilizar o SL.

Porém, o mais importante do uso do Software Livre é o efeito contaminação tão bem citado no artigo de Cássia Mendes e Antonio Marcio Buainaim, Licenciamento de S.L. e Copyleft¹⁰: a Nova Dimensão do Direito Autoral que explicita que e feito através da liberação do software pela licença pública geral (GPL): deve apresentar a mesma licença para garantir que o novo software também seja disponível para o público de forma que todos os membros da comunidade que

⁹ No sentido de se tornarem compatíveis com seus softwares similares do mundo de softwares proprietários.

¹⁰ É um instrumento legal que objetiva manter a liberdade do código-fonte, para evitar que uma empresa se apodere do código livre, passando a comercializá-lo como software proprietário.

colaboraram com a versão original também possam usufruir das suas melhorias, demonstrada através da formação das redes ou comunidades criadas, através de fóruns, comitês, fundações, ONGs em torno de um mesmo objetivo: Solidariedade intrínseca das pessoas que delas participam e colocam não só o seu conhecimento mas também a sua disponibilidade gratuitamente em prol de todos que possam se beneficiar, independente de raça, cor, credo ou outro tipo de qualquer natureza.

É a socialização e a democratização das informações que geram conhecimento coletivo. Estamos falando do capital social gerado num mundo virtual mas ao mesmo tempo tão real em nossa vidas, tão bem definido e defendido por Putnam (2000), na Itália nos anos setenta a noventa. Atualmente é inadmissível para qualquer governo tomar iniciativas em direção a políticas públicas de inclusão digital sem a utilização corporativa do SL, devido ao que já foi descrito anteriormente, além de eficiência, eficácia e principalmente como uma base sólida e sustentável para o desenvolvimento de uma conscientização solidária.

O Brasil através do governo federal firmou convênio com a Fundação do S.L. e o I.T.I. por intermédio da Escola de Direito da FGV-RJ, e da Ong americana Creative Commons, gerando a licença oficial que tem sido utilizada pelo governo federal para o licenciamento de software em regime livre.

Essa mudança de paradigma exige uma postura diante dos malefícios da globalização altamente segregadora, e a TI tem um papel importante na conscientização dos cidadãos em busca da sua autonomia e ampliação através de iniciativas de inclusão digital por parte de todos os atores políticos, principalmente nos países mais pobres na tentativa de reduzir exponencialmente o “apartheid digital”.

Vale salientar que essa inquietação também é colaborada por parte dos governos de diversos países independente de ideologias, e aqui no Brasil, perpassa pelas três esferas: federal, estadual e municipal. É crescente a preocupação em se investir nessa área por parte dos governos devida não só aos seus benefícios relatados anteriormente, mas principalmente no fator econômico onde

é público e notório a dificuldade financeira por parte de uma grande parcela dos municípios brasileiros.

Nesse aspecto, é importante registrar o grande avanço que a Prefeitura Municipal do Recife deu em direção à utilização do uso do Software Livre, quando foi pioneira no mundo em aprovar uma Lei nº 16.639/2001 em favor do uso do Software Livre de autoria do vereador Waldemar Borges em 16 de abril de 2001, então Secretário de Desenvolvimento Econômico, lei essa sancionada pelo Prefeito João Paulo Lima e Silva,

Uso de software livre vira lei na Prefeitura do Recife

Prefeito sanciona lei que prevê que secretarias e órgãos públicos municipais utilizem preferencialmente programas de computação de código aberto, ou seja, gratuitos.” Economia em sistemas pode ser de 40%

Jornal do comércio - Recife - por BRUNA CABRAL, bruna@jc.com.br

Recife é a primeira cidade do mundo a contar com uma legislação que regulamenta o uso preferencial de softwares de código aberto por secretarias e órgãos públicos. A lei, de autoria do atual secretário de Desenvolvimento Econômico, Waldemar Borges, foi sancionada na última segunda-feira pelo prefeito João Paulo e está sendo vista como um marco para a disseminação dos softwares livres não só na esfera pública, mas também entre as empresas privadas.

"A repercussão imediata da lei é de caráter filosófico, porque despertará no mercado local de tecnologia o interesse por softwares de código aberto", afirmou o presidente da Empresa Municipal de Processamento de Dados (Emprel), Cândido Pinto. A implementação da lei não será um processo rápido, segundo ele. "A princípio, faremos um levantamento dos programas usados pela administração pública e também dos softwares abertos disponíveis no mercado." A migração para a plataforma free só deve acontecer ao fim do processo, "nos casos em que ficar comprovada a viabilidade técnica e econômica do software e assegurada à eficácia do serviço público".

Por isso, será montado um laboratório para testes com vários aplicativos, no qual atuarão representantes da Emprel e de universidades ou empresas privadas. Esse grupo também ficará responsável pelo desenvolvimento de programas abertos e adaptação dos já existentes. Apesar de admitir que a produção de softwares free no Brasil ainda é incipiente, Cândido Pinto ressalta a existência de muitos aplicativos que já contam com similares gratuitos, como browsers, editores de texto e planilhas.

Estima-se que a nova lei represente uma economia de 40% aos cofres públicos.

Segundo Pinto, em instituições como escolas públicas o índice pode chegar a 100%, devido à simplicidade dos sistemas utilizados. "Além de economia, a lei representa para a Prefeitura maior soberania e independência tecnológica", disse Waldemar Borges. "Nossa intenção é socializar o conhecimento e colocá-lo à disposição da população", declarou o prefeito João Paulo, durante a solenidade de assinatura da lei.

As empresas locais de desenvolvimento de tecnologia estão otimistas com a novidade. "A prefeitura está criando uma nova demanda de mercado que, somada à política de fomento, pode resultar em muitos negócios novos", afirma o presidente do Porto Digital, Fábio Silva".

Como foi relatado anteriormente, é impossível falar em Inclusão Digital sem o uso do Software Livre, porém um dos principais questionamentos sobre a importância da Inclusão Digital é o paradoxo encontrado no país de contraste de regiões altamente desenvolvidas como a região de São Paulo e outras com o nível altíssimo de miséria, como grande parte do Sertão Nordestino.

Nesse cenário, como é que os governos podem pensar em tecnologia da informação que tem um elevado custo diante da situação gravíssima em que se encontra a maioria dos municípios brasileiros onde seus cidadãos são privados das necessidades básicas para se ter uma vida digna?

Porém, a globalização aliada com a revolução tecnológica vieram com a certeza de que à informação que pode ser transformada em conhecimento, mostra que a sociedade está passando

por um processo de mudança de paradigma inigualável tornando-se a Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Os segmentos sociais organizados que não souberem aproveitar as oportunidades através da geração das informações em conhecimento ficarão a margem da produção do mesmo, aumentando ainda mais o seu estado de miséria.

Nessa nova Sociedade Digital, o acesso à rede mundial dos computadores é só um pequeno mais importantíssimo passo, e precisa ser dado por todos. É mister incluir as pessoas no mundo virtual aparentemente, mas que na verdade está presente muito mais do que as pessoas imaginam em suas vidas, temos que saber tirar o máximo de proveito do conhecimento veiculado pelas infovias da Internet.

Outro fator relevante é que a economia global está cada vez mais mediada pelos computadores, através dos seus sistemas de informações e pela comunicação de dados. Portanto, as pessoas necessitam de um mínimo de capacitação para navegar nesse mar novo do mundo virtual, através do desenvolvimento das tecnologias intelectuais, onde o conhecimento é rapidamente atualizado, numa velocidade exponencial.

Se quisermos tentar reduzir o nosso índice de pobreza, devemos atuar na inclusão desses cidadãos na sociedade da informação, seja individualmente para as pessoas que têm condições de acesso devido a sua classe social, seja através da construção de coletivos sociais inteligentes, entre diversos parceiros, governos, empresas privadas, terceiro setor entre outros.

Com isso, estaremos qualificando as pessoas para a nova economia e para as novas formas de sociabilidade, permitindo que utilizem as ferramentas certas de compatibilidade de conhecimento para exigir direitos, aumentar a sua participação de cidadania, e melhorar as condições de vida.

A multiplicação da proficiência das pessoas para o uso da tecnologia da informação pode gerar a sinergia essencial, através do capital social necessário ao desenvolvimento sustentável do país,

num movimento de baixo para cima iniciando-se pelos municípios que mais necessitam desse desenvolvimento.

A Inclusão Digital em larga escala principalmente em um país continental como o nosso, através da sua rápida disseminação podem fomentar e potencializar o capital social de que nosso país tanto necessita.

Pierre Lévy, estudioso da sociedade da informação e da cibercultura, apontou que “as performances industriais e comerciais das campanhas, das regiões, das grandes zonas geopolíticas, são intimamente correlacionadas à política de gestão do saber” (Cibercultura. São Paulo, Editora 34, 1999,p. 175-176).

Isso demonstra que tanto o conhecimento e a constante geração de competências são as principais fontes de riquezas das empresas, metrópoles e nações.

Por isso, faz-se mister,

“assegurar o acesso às camadas socialmente excluídas como estratégia fundamental de inclusão social. porém tem que ser aliada a formulação de políticas públicas de orientação, educação não-formal, proficiência tecnológica e de uso das novas tecnologia da informação para mudar a vida, ou seja, para fomentar instrumentos ágeis para organizar reivindicações, realizar referendos e plebiscitos, lutar por prioridades orçamentárias, fiscalizar governos e expor preocupações e necessidades coletivas”. Sergio Amadeu. Livro A Exclusão Digital - A miséria na era da informação, pág.22.

È importante observar que da mesma maneira que a Inclusão Digital torna-se importante para a redução da miséria, e do atraso tecnológico, ela também favorece as grandes empresas da nova economia com mão de obra especializada, em TICs, provocando um enorme contingente de consumidores de produtos e serviços de informática.

Os governos, como agentes reguladores da economia têm o dever de cobrar as contrapartidas destes conglomerados de empresas de TICS, pela elevação dos seus lucros em investir na prática da inclusão digital.

É importante saber que a inclusão digital não resolverá todos os problemas dos info-incluídos, pela experiência nos EUA, mostrou-se que isto não ocorreu no país pioneiro da exclusão digital e que tem as maiores empresas de TICs do planeta.

Cabe aos governos em parcerias com os setores privados e o terceiro setor buscar recursos para a implantação de políticas públicas de inclusão social via inclusão digital, no intuito de tentar reduzir a exclusão digital, e também de desenvolver através de criações inovadoras e experimentos vitais em software e hardware, para podermos alcançar uma maior autonomia estrutural no mundo economicamente globalizado.

È verdade que o problema da desigualdade tecnológica na era da informação ocorre por fatores históricos, econômicos e políticos, porém ele é suportado pela exclusão do conjunto da população ao acesso às tecnologias e do seu desenvolvimento.

Quanto maior for o universo de alfabetos digitais, maior será a sinergia indispensável à criatividade e a produção de tecnologia, fundamental para autonomia inserida do nosso país diante da globalização econômica.

A educação é indispensável para alcançar patamares importantes na inclusão digital, o raciocínio pode atingir complexidades inimagináveis nas diversas áreas do conhecimento com a mediação do computador, a política educacional tem que se atualizar para acompanhar as tecnologias intelectuais, os alunos têm que estar aptos a aprender a aprender.

O problema maior é saber que o principal é o potencial coletivo de inteligência da sociedade, temos que considerar essa nova realidade conjuntural e propagar a filosofia inerente do software livre, que transforma informação e conhecimentos e ajuda continuamente a aprender e a pesquisar. Porque o combate à exclusão não está restrito a cursos básicos de informática e de manutenção de microcomputadores.

É importante pensar coletivamente, assim também com o processo de alfabetização digital, a aprendizagem e o ensino têm de ser em rede e via rede (EaD), a fim de aumentar a disponibilização da educação para todos, o espírito cooperativo.

O processo permanente de auto-aprendizagem é fundamental para o desenvolvimento na rede de múltiplas competências fundamental nessa conjuntura virtual.

Tão importante quanto aos fatores socioeconômicos, o acesso à rede traz também a fatores político-sociais, principalmente no que se refere ao fato de garantir o direito não só a informação, mas também a comunicação que é senão sinônimo de acesso nessa era digital.

Temos de abolir o “apartheid digital” pelos princípios democráticos da nessa sociedade, todos tem direito ao acesso, o conhecimento e a inteligência, gerada na rede de informações. A intenção é a principal diferença na qualidade da nossa comunicação e tem de ser estimulada pelas políticas de inclusão, é ela que incentiva a criatividade, a curiosidade, o conhecimento, a solidariedade, mantêm viva os costumes e a cultura das nações.

Além de estimular o processo participativo e democrático, quando é incentivado por parte dos governos, através da disponibilidade e transparência de suas ações, através dos seus portais de serviços e produtos, via governo eletrônico e fomenta o controle social, através da fiscalização, cobrar e propor novas formas de relacionamento via GCG (governo-cidadão-governo).

Independentes de ideologias políticas, governos de diversas linhas de pensamento tem uma concordância quando se trata da idéia da alfabetização digital como vital para superar a pobreza.

O que diferencia entre eles, está na forma de implementação, no que diz respeito da universalização do acesso às TICs.

Dentre as diversas formas de inclusão digital, a mais ampla de acesso físico ao computador e a internet tem sido a dos Telecentros, iniciando como experiências na Escandinávia e depois se espalhando por diversos países do mundo, através dos seus mais variados nomes: Telecottage,

Centro comunitário de comunicação, Clube digital, Cabine pública, Infocentro, Espaço de cidadania multidigital, entre outras.

O projeto computadores para a inclusão digital e a implantação de centrais de acondicionamento de computadores usados para serem destinados para os telecentros, escolas públicas e bibliotecas, e o programa brasileiro de I.D. coordenado pela Secretaria de Logística e TI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. São cerca de 4 milhões de equipamentos descartáveis anualmente no Brasil.

Há vários tipos de Telecentros, de acordo com o tipo de serviço oferecido: aqueles que priorizam essencialmente o acesso, outras propõem uso múltiplos dos equipamentos.

Os Telecentros também diferenciam na sua forma de gestão: há os que são financiados pelas comunidades onde estão inseridos, ou são sustentados por doações de empresas que investem na responsabilidade social, e os que são mantidos por órgãos públicos, os que são gerados por parcerias público privado, e os que tentam se auto sustentar como ONGs.

Porém, quanto maior for a incorporação da sociedade através dos seus organismos representativos, como, por exemplo, conselhos gestores das comunidades de entorno, maior será a sua legitimidade e o respeito por parte dos cidadãos, porque garantem o processo de “accountability” democrática, que assegura a fiscalização, monitoramento e avaliação, e inovação útil às suas partes interessadas.

Os Telecentros estão espalhados no mundo afora, em vários países, da América do Norte à África e a América Latina, e na Comunidade Européia.

Fruto do encontro de maio de 2001, organizado pelo Governo Federal, a Oficina de Inclusão Digital reuniu várias entidades da sociedade civil organizadas, empresas e órgãos estatais para discutir o tema.

Tiveram participação de destaque, o Instituto Florestan Fernandes, Sampa.org, CDI e o RITS, através não só da organização do evento como na produção de um documento que espelhasse o mínimo de diversidades existentes nas inúmeras iniciativas de inclusão digital, dentro e fora do Estado.

Um dos fatores marcantes do encontro foi o debate sobre as formas de financiamento dos Telecentros.

Nesse contexto, duas fontes são evidentes: O Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (FUST) e a Lei de Informática.

Segundo a revista A REDE de dezembro de 2005, “ *Em 2005, o governo federal e suas estatais investiram R\$ 213,38 milhões em projetos de inclusão digital, a maioria deles em parceria com a sociedade civil. Os números que o governo Lula colocou a inclusão digital na agenda política, mas ainda falta uma efetiva direção para reunir as diversas iniciativas em torno de uma única política pública*”.

Estava previsto um investimento de mais de R\$242, 24 milhões para este ano, fora mais R\$150 milhões de emendas parlamentares e mais R\$650 milhões do FUST que deveriam ser liberados ainda este ano, porém os recursos originários do FUST só podem ser aplicados em telefonia segundo os técnicos do MC, resquícios da burocracia que permeia os poderes legislativo e executivo quando o assunto é de interesse público, e necessita de liberação de financiamento para projetos voltados para as classes menos favorecidas do país.

Precisamos avançar nessas discussões com a sociedade e cobrar a transparência por parte dos gestores dos poderes públicos responsáveis pela aplicação efetiva dos recursos destinados a geração de uma política pública de inclusão digital.

C a p í t u l o 3

O Projeto CASA BRASIL e a Unidade Recife-PE

PROJETO CASA BRASIL

O projeto CASA BRASIL (C.B.) tem como finalidade combater a exclusão social e digital por meio da universalização e popularização do acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, atingindo principalmente as classes D e E, segundo o IBGE, que são as populações de baixa renda, que não tem dinheiro suficiente para comprar um computador.

Cada unidade da C.B. foi concebida para ser um espaço comunitário constituído pelos seguintes módulos: Telecentro de inclusão digital, auditório, sala de leitura, espaço multimídia etc. Esses espaços deverão funcionar de forma gratuita, como centro de alfabetização tecnológicas, de cidadania, cultura, ciência e lazer, envolvendo toda a população de entorno através dos seus conselhos gestores.

Como condição para a instalação no município, é necessário que ele tenha um baixo índice de desenvolvimento humano (IDH), de acordo com os critérios do MCT, além de possuir grande densidade populacional e oferecer fácil acesso à população do entorno.

Diante disto o Governo Federal através do Ministério da Ciência e Tecnologia definiu como um dos eixos verticais do seu Plano Estratégico para o quadriênio 2004-2007, a Inclusão Digital, como parte integrante de um dos seus três programas: Difusão e Popularização da Ciência; Difusão de tecnologias para o Desenvolvimento Social; Inclusão Digital.

O PROJETO CASA BRASIL está inserido no programa de Inclusão Digital, coordenado pelo Instituto Nacional de Tecnologia e Informação (ITI) e o próprio ministério, com a finalidade de combater à exclusão social e digital por meio da universalização e popularização do acesso

público e gratuito às tecnologias de informação e comunicação além da promoção do resgate da cidadania de forma permanente, inserido em uma política pública transversal, que perpassa diversas áreas do conhecimento e da governança pública federal. A gestão pública tem um papel fundamental quando fomenta a ampliação da interface entre os órgãos governamentais de diversos níveis, suas empresas estatais e busca parcerias com o terceiro setor como exemplo de uma boa prática de gestão, contribuindo desta forma para a eficácia e efetividade do papel do Estado enquanto agente de promoção da cidadania e de igualdade social.

Nesse contexto, o PROJETO CASA BRASIL apresenta uma forma complexa de implantação ímpar, e seu sucesso depende de soluções para as questões de infra-estrutura, conectividade em áreas remotas, capacitação em larga escala, suporte técnico eficaz etc.

É necessário um ambiente que propicie a sinergia inerente do capital social para o atingimento dos seus objetivos através da união de esforços e da cooperação dos seus “stakeholders”.

É seu propósito também implantar, junto às comunidades carentes, um espaço destinado à convergência das ações do governo federal nas áreas de inclusão digital, inclusão social e cultural, geração de trabalho e renda, ampliação da cidadania, popularização da ciência e da arte como forma de resgatar as culturas locais de forma sustentável e estimular o controle social.

O projeto propõe o uso intensivo das TICs visando capacitar os segmentos de excluídos da população para a inserção crítica na Sociedade do Conhecimento, buscando combater de forma articulada entre os seus parceiros públicos, privados e o terceiro setor mecanismos eficazes de combate a pobreza reduzindo a exclusão digital e consequentemente a exclusão social.

O objetivo principal do PROJETO CASA BRASIL será mensurado através de avaliações temporais com monitoramento dos seus indicadores de desempenho, analisar o impacto da CASA BRASIL na inserção da comunidade local no que diz respeito ao acesso e do uso intensivo da tecnologia da informação contra a miséria, visando também de maneira sustentável, a autonomia coletiva dos segmentos socialmente excluídos.

Podemos citar alguns dos principais objetivos específicos:

- Trabalhar para a redução da desigualdade social;
- Viabilizar a apropriação autônoma e livre das novas tecnologias;
- Estimular o desenvolvimento da cidadania ativa;
- Fortalecer as ações das organizações da sociedade civil e a participação popular;
- Contribuir para a formulação de políticas públicas mais eficazes e justas;
- Promover a integração da comunidade, estimulando o lazer, a cultura e o convívio social;
- Democratiza as comunicações;
- Proporcionar um espaço para a manifestação cultural local e regional;
- Estimular e difundir o hábito de leitura;
- Divulgar a Ciência;
- Promover inclusão digital e preparação para o mundo do trabalho através dos Laboratórios de Montagem e Manutenção de Equipamentos de Informática;
- Proporcionar à comunidade a oportunidade de criar e editar conteúdo multimídia;
- Promover o acesso da população às Unidades Bancárias;
- Promover a divulgação e o acesso aos Programas do Governo Federal através das unidades locais do PROJETO CASA BRASIL e do Portal CASA BRASIL.

Como foi relatado anteriormente que uma das principais causas do “analfabetismo digital” está na educação, o PROJETO CASA BRASIL, tem uma preocupação vital para a capacitação de recursos humanos por meio de atividades de extensão inovadora, disseminação e transferência de tecnologia, pois tem como premissa básica as pessoas no centro dos seus processos, sejam na entrada, através do seu nível de atendimento ao cidadão, internamente na convivência com os cidadãos usuários, ou nas três formas de capacitação a seguir.

Técnica: Que deve ser realizada de maneira conceitual, preparando os cidadãos usuários para utilizar as TICs, de uma maneira consciente do seu papel inserido na comunidade e não da forma mercantilista apenas como utilizadores de aplicativos que já vem prontos e “enlatados” porém

com soluções proprietárias deixando seus usuários dependentes dos fabricantes e sem transferir a tecnologia desenvolvida e nem o conhecimento criativo inerentes ao Software Livre.

Cidadã: Quando promovem a formação necessária para que os profissionais fiquem aptos a serem agentes catalisadores do processo de ampliação da cidadania ativa, e para a promoção da inclusão social. O atendimento é para todos independentes de cor, credo, gênero, classe social ou de qualquer outra natureza, é só através da conscientização do seu papel na sociedade e a capacitação adequada que poderemos transformar a realidade social em que vivemos.

Gestão do Conhecimento: Devem realizar um atendimento inclusivo à população, respeitando o direito à diversidade, com suas culturas e costumes locais, situações sociais etc.

Nesse aspecto os Conselhos Gestores são fundamentais para a construção e continuidade do PROJETO CASA BRASIL, porque eles não se limitam as funções administrativas comunitárias do espaço, são antes de tudo, oportunidades para a prática da participação como pedagogia, estimulando as pessoas a exercer a cidadania ativa.

A participação popular na gestão pública não faz parte da cultura nacional ainda, e sua inclusão deve se dar através de um processo de aprendizado coletivo e cotidiano entre os seus “stakeholders”, e os profissionais do PROJETO CASA BRASIL tem um papel essencial como facilitadores e fomentadores do capital social com o objetivo de juntos alcançarem o sucesso.

Outro fator relevante é a capacitação para a gestão do espaço público no sentido de deixar transparente o seu caráter público, e não pertencente a alguns, por isso é fundamental o perfil da equipe de trabalho no que se refere à capacidade de promover um excelente atendimento aos cidadãos como pré-requisito para o bom funcionamento da unidade, a coleta e gestão das informações precisas através de seus indicadores no intuito de colaborarem para a avaliação dos seus resultados a curto, médio e longo prazo.

É mister, uma capacitação sobre a gestão cidadã do espaço público, de forma continuada para todos os que labutam na unidade do PROJETO CASA BRASIL, sejam os técnicos de instrução

continuada ou de informática, devendo sempre estarem preparados para a disseminação do conhecimento e da cidadania através da sua responsabilidade social.

Para o alcance desses objetivos supra citados o CNPq distribuirá bolsas específicas para cada função dentro da equipe de trabalho de cada unidade no seu primeiro ano de atividade com o intuito de avaliar o impacto do projeto na comunidade local e para a capacitação continuada da equipe. O projeto conta com uma estrutura centralizada de coordenação, capacitação, implantação e informática, sendo no mínimo um por estado.

A CASA BRASIL é um espaço comunitário de acesso universal, livre e gratuito, constituído por uma “estrutura modular”, isto é, um local para uso comunitário planejado par reunir diversos módulos implantados simultaneamente ou em etapas. A participação popular, através do conselho gestor local, auxiliará na utilização do espaço pela comunidade. As unidades poderão conter os seguintes módulos:

- Telecentro;
- Auditório;
- Sala de Leitura;
- Espaço Multimídia;
- Oficina de Rádio;
- Laboratório de Divulgação da Ciência;
- Unidade Bancária;
- Módulos de Representação do Governo Federal;

TELECENTROS

São espaços de inclusão digital e social que visa universalizar o acesso público, livre e gratuito aos meios, ferramentas, conteúdo e saberes das TICs.

È considerado o carro chefe do PROJETO CASA BRASIL e serve como porta de entrada para os cidadãos conhecerem os projetos e demais serviços oferecidos. Normalmente são equipadas com

10 a 20 microcomputadores conectados à Internet em banda larga e com a utilização de ferramentas em Software Livre, suas principais atividades oferecidas são:

- Uso livre de acesso à Internet;
- Cursos de introdução à informática;
- Oficinas especializadas (Ex: Ensino à Distância).

É através desses Telecentros que os cidadãos das comunidades de entorno têm a possibilidade de navegar no mundo virtual e vislumbrar novos desafios em vários campos da sua imaginação, através das infinidades de informações e conteúdos gerados e criados na rede. É a porta de oportunidades que se abre de diversas maneiras, porém é necessário o mínimo de conhecimento e educação para obter êxito na navegação e também ajuda por parte dos facilitadores das unidades no sentido de como navegar da melhor forma para encontrar o que de fato você precisa diante de milhares de possibilidades apresentadas pelo mundo virtual da Internet.

AUDITORIO

Uma sala com espaço para no mínimo 50 assentos, equipamentos para áudio e vídeo com caixas acústicas, tela de apresentação e canhão de projeção de imagens (data show).

Este espaço servirá para reuniões das comunidades de entorno, apresentações de palestras, projeções de filmes etc.

SALA DE LEITURA

Um espaço que concentrará as doações de livros, revistas, periódicos para a CASA BRASIL. São organizados rodas de leitura visando incentivar este hábito. Encontros de poesias, leituras dramáticas de peças teatrais e textos escolhidos pelos educadores locais etc.

ESPAÇO MULTÍDIA

É um espaço de criação que visa, não apenas a eficácia social e cultural, mas também a sustentabilidade e o estímulo à construção de visões críticas sobre a cultura, o trabalho, a produção de conteúdo e gestão da própria vida.

É o espaço para a expressão popular criar e aprender a se expressar através das artes, seja das dimensões técnicas de “hardware” e “software” na cultura digital, preparando-os para a inserção crítica na Sociedade da Informação.

Esse espaço é uma combinação de oficinas de criação de conteúdo multimídia (gravação e tratamento de áudio e vídeo, oficinas de produção de conteúdo para a rede de informações e programação em linguagens em Software Livre) e de difusão interno-externa (sala com recursos de áudio/vídeo/web). Servindo assim como um nó dentro de uma rede, que absorve e difunde informações através dos seus conteúdos gerando conhecimento e interagindo com outros nós da rede.

O PROJETO CASA BRASIL concebe a existência de oito oficinas:

- Auditório (Oficina Social);
- Oficina de Texto;
- Laboratório Gráfico;
- Laboratório de Vídeo;
- Laboratório de Áudio;
- Laboratório de Rádio;
- Laboratório de Reciclagem de materias;
- Laboratório Anti-Hacker;

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA E DE DIVULGAÇÃO DA CIÊNCIA

O Laboratório de informática ensina aos alunos a montagem e manutenção de equipamentos de informática com a função de oferecer à população a possibilidade de conhecer o funcionamento eletrônico dos equipamentos de informática (hardware), aprofundando o processo de inclusão

digital e preparando os jovens para o mercado de trabalho. Enquanto que o de Divulgação da Ciência é responsável pela disseminação através da técnica, da cultura e da arte de forma sustentável através das suas oficinas, exposições, experimentos científicos e manifestações artísticas, dependendo da vocação local e do plano elaborado pelo parceiro estratégico.

MÓDULO DE REPRESENTAÇÃO DO GOVERNO FEDERAL

Quando possível, leva os programas e serviços do Governo Federal junto às comunidades assistidas, com o objetivo de facilitar a vida da população menos favorecida, aproximando os serviços públicos do cidadão.

OFICINA DE RÁDIO

É um tipo especial de emissora de rádio FM, operada em baixa potência e de cobertura restrita, criada para propiciar informação, cultura, entretenimento e lazer às comunidades.

UNIDADE BANCÁRIA

É um módulo de correspondente bancário popular criada para atuar no segmento de micro créditos, promovendo a inclusão bancária de pessoas de baixa renda que hoje não são atendidas pelo Sistema Financeiro tradicional, devido as suas exigências, e que fica próxima à comunidade dos clientes e em local de grande fluxo desse público.

Os benefícios decorrentes da efetivação desse programa podem ser observados pelas principais partes interessadas, como segue no quadro abaixo:

CIDADÃOS E COMUNIDADE	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Formação	Melhoria da imagem
Participação	Reconhecimento
Simplificação	Apoio
Desenvolvimento humano	Canal de comunicação dos programas governamentais
Desenvolvimento econômico	Atendimento ao direito à informação dos cidadãos
Iniciação dos membros das comunidades em atividades de cidadania	Disponibilização de acesso aos programas governamentais
Melhoria da qualidade de vida	Racionalização de custos de divulgação dos programas governamentais
Acesso facilitado aos programas governamentais	
Disseminação do Conhecimento	

METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

Em primeiro lugar, é definido um parceiro estratégico que será a instituição âncora que abrigará a unidade do PROJETO CASA BRASIL, selecionado por Edital de Seleção Pública de projetos de pesquisa e desenvolvimento em tecnologias da informação, a ser publicado pela CC/ITI/MCT/SECIS/CNPq, devendo atender as principais condições a seguir:

- Espaço físico de, no mínimo 300 m²;
- Condições mínimas de habitabilidade e qualidade ambiental;
- Apresentar documentação garantindo que a unidade permanecerá instalada no mesmo local por no mínimo três anos;
- Deverá e manter a identidade visual padrão do PROJETO CASA BRASIL;
- Deverá funcionar em áreas de exclusão social, com baixo Índice de Desenvolvimento Humano – IDH, em área de grande densidade populacional e com fácil acesso à população de entorno;
- Sempre instalada e mantida em espaços laicos.

OBRIGAÇÕES

- Oferecer condições de acessibilidade e utilização de todas as dependências das unidades a portadores de necessidades especiais;
- Indicar um Coordenador responsável pela parceria;
- Garantir que todas as atividades realizadas na Casa serão de uso público e gratuito;
- Estar em dia com os pagamentos das taxas e tarifas públicas, com os recursos públicos federais previstos para este fim, dentro do limite previsto no Edital;
- Assumir despesas com as taxas e tarifas públicas que excedam os limites acima citados;
- Garantir a participação do Conselho Gestor na gestão da unidade local;
- Elaborar e efetivar o Plano de Sustentabilidade;

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

- Localização do espaço físico (áreas com baixo IDH, adensamento urbano e condições mínimas de habitabilidade e qualidade ambiental);
- Plano de Sustentabilidade;
- Capacidade técnica gerencial;
- Acessibilidade a portadores de necessidades especiais;
- Tamanho e qualidade do espaço físico a ser cedido;
- Proposta para um laboratório de divulgação da ciência.

LOCAIS DE EXECUÇÃO

Em junho de 2005, foi lançado um edital no valor de R\$9 milhões para implantação das primeiras 90 Casas Brasil. Foi considerado como Unidade Piloto do Projeto, na cidade de Valente na Bahia e outras 89 cidades, tendo como referência populacional a estimativa oficial do IBGE e julho de 2004, seguindo os seguintes critérios:

- As capitais que possuem população acima de um milhão e duzentos mil habitantes poderão ser contempladas com até 3 (três) unidades;
- As capitais que possuem população entre setecentos e um milhão e duzentos mil habitantes poderão ser contempladas com até 2 (duas) unidades;
- As capitais que possuem população até setecentos poderão ser contempladas com 1 (uma) unidade;
- Excluídas as capitais, em cada região do país, foram selecionadas as 7 (sete) cidades de maior densidade populacional, ressalvadas as cidades de população inferior a 50.000 mil habitantes.

Na hipótese de não haver candidato para as cidades relacionadas, será selecionada a cidade de maior densidade populacional no respectivo estado.

CAPITAIS	QUANTIDADE
Aracaju	1
Belém	3
Belo Horizonte	3
Boa Vista	1
Brasília	3
Campo Grande	2
Cuiabá	1
Curitiba	3
Florianópolis	1
Fortaleza	3
Goiânia	2
João Pessoa	1
Macapá	1
Maceió	2
Manaus	3
Natal	2
Palmas	1
Porto Alegre	3

Porto Velho	1
Recife	3
Rio Branco	1
Rio de Janeiro	3
Salvador	3
São Luis	2
São Paulo	3
Teresina	2
Vitória	1
TOTAL	55

RECURSOS HUMANOS

Serão contratados como bolsistas pelo período de 12 meses as seguintes funções:

TIPO	QUANTIDADE	VALOR EM R\$
Coordenador Geral do Projeto	1	6.000,00
Coordenador de Capacitação	2	5.000,00
Técnico de Capacitação	3	4.100,00
Técnico Especialista em Software	2	2.500,00
Técnico de Instrução Continuada	27	3.000,00
Técnico de Informática	27	2.500,00
Coordenador da Casa Brasil	90	1.100,00
Técnico de Estudo de Multimídia	90	630,00
Técnico de Laboratório	90	630,00
Coordenador de Telecentro	90	630,00
Monitor de Telecentro	90	300,00
Técnico da Unidade	90	300,00

COORDENAÇÃO DO PROJETO CASA BRASIL

COMITÊ GESTOR DO PROJETO CASA BRASIL – CGPCB

OBJETIVOS:

- Estabelecer diretrizes gerais de gestão e aplicação dos recursos destinados ao PROJETO CASA BRASIL;
- Estabelecer critérios para a escolha das entidades e localidades que abrigarão e administrarão as unidades locais do PROJETO CASA BRASIL;
- Aprovar o plano anual de trabalho do PROJETO CASA BRASIL e, avaliar periodicamente seus resultados;
- Acompanhar e monitorar a implementação e o desenho das unidades do PROJETO CASA BRASIL.

COMPOSIÇÃO:

- Casa Civil da Presidência da República, que o coordena;
- Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República;
- Ministério da Educação;
- Ministério da Ciência e Tecnologia;
- Ministério das Comunicações;
- Ministério da Cultura;
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O CGPCB conta com o apoio de um Comitê Executivo, e ambos contam com uma Secretaria-Executiva, sob a responsabilidade do Instituto Nacional de TI (ITI).

COMITÊ EXECUTIVO DO PROJETO CASA BRASIL

Caberá à coordenação das ações de ministérios, secretarias, autarquias, empresas estatais, e demais órgãos do Governo Federal para a consecução dos objetivos do PROJETO CASA BRASIL, propiciando maior eficácia e visibilidade aos programas de inclusão social do Governo Federal.

FUNÇÕES

- Coordenar a implantação das unidades;
- Acompanhar e monitorar o desempenho das unidades locais;
- Gerir e operacionalizar o Portal Casa Brasil;
- Gerir e disciplinar os convênios com entidades que abrigarão e administrarão as unidades;
- Interagir com o Programa Brasileiro de Inclusão Digital;
- Coordenar as atividades de formação e capacitação dos agentes envolvidos no processo de implantação das unidades;
- Receber e processar informações enviadas pelas equipes de capacitação continuada;
- Manter um banco de dados do processo de implantação, que pode ser geo-referenciado e contribuir para o Observatório de Inclusão Digital, manter ferramentas de gerenciamento e suporte remoto das atividades das equipes de capacitação continuada;
- Desenvolver e manter o sistema operacional dos telecentros e espaços multimídia.

COMPOSIÇÃO:

1. Ministério da Ciência e Tecnologia, que o coordena e responsável pelo repasse dos Recursos;
2. Instituto Nacional da Tecnologia da Informação, responsável pela Secretaria-Executiva;
3. Casa Civil da Presidência da República;
4. Ministério da Educação;
5. Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República;
6. Ministério das Comunicações;
7. Ministério da Cultura;
8. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
9. Serviço Federal de processamento de Dados;
10. Caixa Econômica Federal;
11. Banco do Brasil S.A.;
12. Centrais Elétricas S.A.;
13. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos;

14. Petróleo Brasileiro S.A.

CRONOGRAMA

EVENTOS	DATAS
Lançamento do Edital no Diário Oficial da União	21 de junho de 2005
Data limite para submissão das propostas (formulário eletrônico)	Até 05 de agosto de 2005
Divulgação dos resultados	Até 05 de setembro de 2005
Início da contratação dos projetos	A partir de 06 de setembro de 2005

METAS

2004	2005	2006
1. Aprovação do orçamento da União.	1. Constituir a Coordenação do PROJETO CASA BRASIL. 2. Iniciar implantação das Unidades Locais do PROJETO CASA BRASIL. 3. Implantar 90 Casas Brasil até dezembro de 2005	1. Expandir a implantação do PROJETO CASA BRASIL

TELECENRO DE INCLUSÃO DIGITAL DA CASA BRASIL UNIDADE RECIFE-PE

HISTÓRICO

A ONG Movimento Tortura Nunca Mais arrendou uma parte do espaço do Clube da Associação dos funcionários da Companhia do Vale do São Francisco (CHESF) que fica localizado na Avenida Abdias de Carvalho no bairro de San Martin CEP: 50761-901 no município de Recife-Pernambuco no ano de 2004, em janeiro de 2005 em parceria com a Petrobrás implantaram o Projeto de Telecentros de Inclusão Digital, disseminados pelo país em número de cinquenta, com o desempenho dos mesmos e no sentido de caminhar em direção a uma política pública de

inclusão social através da inclusão digital, o MCT lançou em 2005 o Projeto CASA BRASIL, selecionando noventa espaço em todo país e que tinha como carro chefe os Telecentros vistos anteriormente.

O PROJETO CASA BRASIL Unidade Recife-Pernambuco é Coordenada por Maria do Amparo Almeida Araújo, envolvendo as seis Zonas Especiais de Interesses Sociais (ZEIS): Cordeiro, Torrões, Mustardinha, San Martin, Vietnam e Avenida do Forte segundo dados do Atlas da Cidade da Prefeitura da Cidade de Recife.

A CHESF é a instituição da Parceria Estratégica, além da parceria das seguintes instituições: PETROBRÁS, ITI, CDI, PMR, RITS, CEF.

ANEXO A – Frente e lateral da unidade da Casa Brasil em San Martin.

TELECENTRO DE INCLUSÃO DIGITAL

Possui 20 microcomputadores interligados em rede local, sendo que quinze (15) numa sala de aula para capacitação em cursos de informática básica em Software Livre, complementação dos cursos de EaD, todos utilizando o Sistema Operacional e o pacote Open - Office, todos Softwares Livres, e na ante sala cinco (5) micros, para a disponibilização do acesso livre a internet para pessoas acima de sete anos de idade e alfabetizadas, que é ampliada para os vintes do total quando não há utilização da sala de aula para treinamento ou capacitação.

Anexo B- Entrada principal da unidade da Casa Brasil

Anexo C- Entrada do Telecentro de Inclusão Digital

Anexo D- Antesala do Telecentro.

Anexo E- Capacitação no Telecentro (Sala de Aula)

Anexo F- Sala de Aula (Continuação)

AUDITÓRIO

Possui um ambiente com capacidade para 50 pessoas e está equipada para servir também como uma sala de projeção de cinema para as comunidades de entorno.

Anexo G- Auditório e Cine Clube Miguel Arraes.

BIBLIOTECA POPULAR

A biblioteca oferece centenas de livros para os usuários da Casa Brasil, com sala de leitura, equipamento de TV, equipamento de Videocassete etc.

Anexo H- Sala de Leitura da Biblioteca Popular

Anexo I- Biblioteca (Continuação)

OFICINAS DE ARTES

Possui ambiente para se trabalhado o artesanato local, capacitação para o primeiro emprego jovem etc.

Anexo J- Oficinas de Arte.

SALA de Ead (CONEXÃO)

A grande demanda reprimida de brasileiros sem acesso a instituições de ensino próximas de suas cidades, a maior disponibilidade de tecnologia mediada por internet e satélite, assim como a grande facilidade de modularização apresentada pelas técnicas de educação a distância, também contribuem para a proliferação de convênios educacionais junto a instituições que praticam a Ead.

A Sala de Ead possui toda a infra-estrutura necessária para treinamento e capacitação de Ensino à Distância (E-Learning), onde as pessoas tem aulas através dos computadores sem a presença física de um professor.

Anexo L- Ensino à Distância.

ESPAÇO DE MULTIMÍDIA

Possui equipamentos necessários a atividades de uma rádio comunitária, que funciona esporadicamente.

O Projeto C.B. é uma excelente idéia no sentido de pensar na possibilidade remota de traçar diretrizes concretas para alcançar a sua missão institucional que é o combate a exclusão social e digital através dos seus vários módulos simbolizando seus projetos nas mais variadas áreas da cultura e no resgate da cidadania, além do seu Telecentro de inclusão digital que tem como objetivo maior a redução do número de “analfabets”, abrindo as portas do conhecimento através do mundo de informações e conteúdos gerados pela internet e seus treinamentos e principalmente envolver as comunidades através dos seus conselhos gestores criando assim uma rede de capital social, básica da vertente societal através do diálogo entre as comunidades e a gestão da C.B.

Porém, ainda é cedo para afirmarmos se esse projeto de abrangência nacional pode ser considerado como uma concreta experiência na direção de inclusão social e digital, porque necessitamos de indicadores de impacto sociais para verificar o grau de efetividade do projeto nas comunidades de entorno como um esboço de uma proposta de uma política pública de inclusão social através da inclusão digital.

C a p í t u l o 4

O caso em análise: A CASA BRASIL e o seu Telecentro de Inclusão Digital

INSTRUMENTO PADRÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO (IPPS).

A Gerência-Executiva do Programa da Qualidade no Serviço Público elaborou um manual baseado em um corpo conceitual sólido sobre avaliação de satisfação e visa oferecer uma metodologia e uma ferramenta de pesquisa, a serem utilizados pelas organizações participantes do Sistema Nacional de Avaliação de Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos, previsto no Art. 4º do decreto 3.507 de 13 de junho de 2000.

A ferramenta de pesquisa, contida neste manual denomina-se IPPS – Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação, e poderá ser utilizado tanto pelas organizações participantes do Sistema, como também, pelas organizações adesas ao Programa de Qualidade no Serviço Público e atualmente ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) criada por Decreto Lei 5.378 de 23 de fevereiro de 2005.

O IPPS é um questionário de pesquisa de opinião padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público, e foi desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública prestadora de serviço direto ao cidadão, e também, gerar informações consolidadas entre essas diferentes organizações. Em sua realização foram combinados elementos das principais metodologias internacionais de medição da satisfação do usuário adaptados às necessidades e especificidades brasileiras. Vale destacar três das metodologias utilizadas: o American Consumer Satisfaction Index da Universidade de Michigan; o SERQUAL desenvolvido pelos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry e o Common Measurement Tool-CMT do Centro Canadense de Gestão.

O IPPS foi estruturado em dois módulos: O Geral e o Específico.

O Módulo Geral:

Que inclui questões amplas sobre as dimensões de satisfação que deverão ser obrigatoriamente, aplicadas por todas as organizações que compõem o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos.

Este módulo permitirá comparar pesquisas de satisfação de organizações com perfis de serviço e clientela bastante diferentes, e de contextos sócio-culturais diversos. Ele compara a percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos pelas suas diversas unidades de atendimento. Trabalha com cinco dimensões genéricas de serviço que estão presentes em qualquer tipo de prestação de serviço, a saber: aspectos tangíveis, empatia, confiabilidade, garantia, receptividade e, que estão operacionalizadas, respectivamente, com as seguintes perguntas: conservação e infraestrutura, atendimento dos funcionários, capacidade dos funcionários, serviço ser feito direito e facilidade para conseguir o serviço. E ainda contém três medições independentes, para o serviço como um todo e para cada dimensão do serviço: a expectativa em relação ao serviço, a avaliação propriamente dita do serviço e o valor/importância de cada dimensão do serviço.

O Módulo Específico:

Este módulo é completamente opcional, e tem como objetivo se adaptar às particularidades de qualquer organização participante do Sistema. Para tanto, ele é composto por cinco grupos de perguntas, que respeitam as mesmas dimensões de avaliação de satisfação incluídas no módulo geral. Cada organização pode configurar as perguntas de acordo com suas particularidades e que sejam mais aplicáveis ao seu contexto.

O IPPS não é somente um instrumento para pesquisa de satisfação, pois além dos dois acima citados, possui também outros conjuntos de perguntas, também completamente opcionais, chamado de módulos temáticos, que exploram outros temas de interesse das unidades de atendimento. Os módulos temáticos disponíveis são: padrões de atendimento, avaliação de

mudança, horário de funcionamento e localização, formas de acesso, relacionamento (Sistema de Atendimento ao Usuário/Ouvidoria) e frequência de uso.

Dessa maneira, pode-se aproveitar a pesquisa de satisfação para colher outras informações de interesse da organização, e cruzar estas informações com a avaliação de satisfação, de modo a descobrir o impacto destes outros elementos na satisfação dos usuários. Compondo ainda este módulo temático, e de forma a ampliar o leque de opções para realização da pesquisa, foi inserida a possibilidade de se realizar perguntas abertas. Porém, tomou-se o cuidado de limitá-las para que o questionário continuasse tendo um enfoque quantitativo e objetivo. Com o mesmo intuito, foi incorporado também um módulo para se avaliar o perfil sociodemográfico do respondente.

O objetivo básico que orientou o desenvolvimento do IPPS foi o de prover às organizações que o utilizarão um instrumento capaz de produzir informação gerencial útil para a melhoria de sua gestão, justificável pela satisfação da sua principal parte interessada, ou seja, seus cidadãos-usuário.

Com isso, espera-se consolidar uma rede de organizações que realizem pesquisa de satisfação, a partir de uma metodologia uniforme, bem elaborada, de baixo custo e pragmática, fundamental para a tomada de decisão por parte dos seus gestores contribuindo com isto para uma melhor gestão das organizações do serviço público que tem o seu foco voltado para a satisfação dos seus cidadãos-usuário.

Para atingir o objetivo desse trabalho, adotou-se uma fonte de pesquisa através dos questionários aplicados pelo IPPS, onde se procurou buscar a percepção dos 23 cidadãos-usuários de forma aleatória em relação a vários aspectos, onde a variável independente é o tipo de serviço procurado, e em seguida o cruzamento desta com as variáveis dependentes a seguir:

PERGUNTAS:

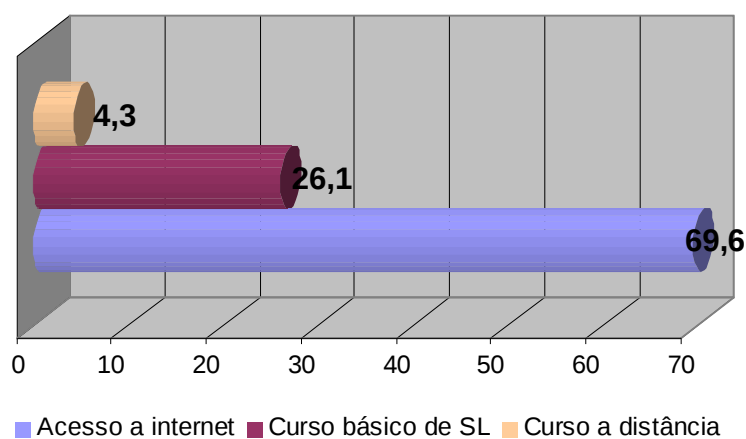
- 1) Qual o tipo de serviço que você procurou no telecentro:

- 1 – acesso à internet;
- 2 - curso básico de software livre;
- 3 – curso a distancia.

De acordo com o diagrama 4.1 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 69,6% dos entrevistados optaram pelo serviço acesso à Internet.
- 26,1% dos entrevistados optaram pelo serviço curso básico de software livre.
- 4,3% dos entrevistados optaram pelo serviço curso a distancia.

Gráfico 4.1 Tipo de serviço oferecido pelo Telecentro.



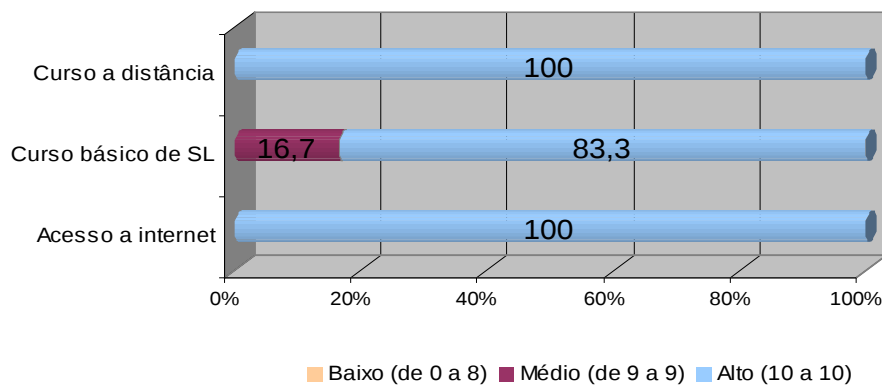
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

- 2) Qual a nota de 0 a 10, que você atribui para a qualidade geral dos serviços que você recebeu deste Telecentro.

De acordo com o diagrama 4.2 obtiveram-se os seguintes resultados

- 100% atribuíram nota 10 ao serviço Acesso à Internet.
- 83,3% nota 10 e 16,7% nota 9 ao Curso básico de Software Livre.
- 100% nota 10 ao Curso a distancia.

Gráfico 4.2 Qualidade geral de cada serviço.



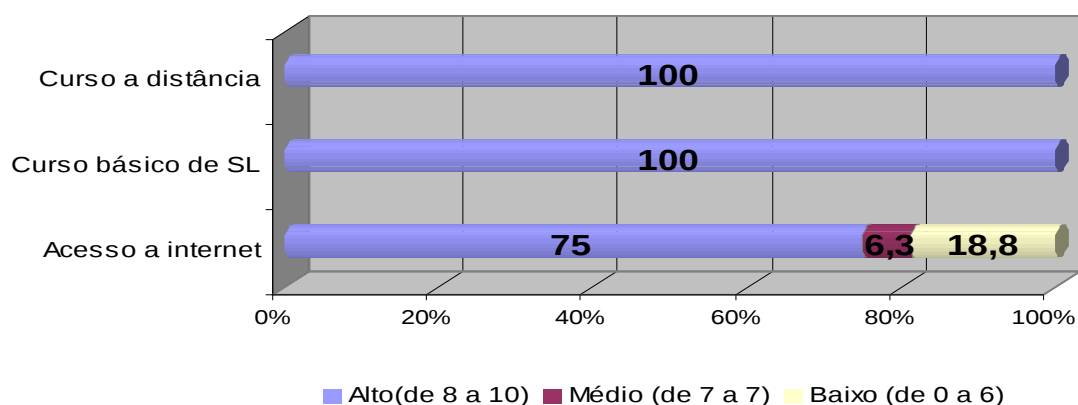
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

- 3) Qual a nota de 0 a 10, que você imagina sobre a qualidade geral dos serviços deste Telecentro antes de vir aqui.

De acordo com o diagrama 4.3 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 75,0% atribuíram nota 8 a 10, 18,7% atribuíram nota 0 a 6 e 6,3% atribuíram nota 7 ao serviço Acesso à Internet.
- 100% atribuíram nota 8 a 10 ao serviço de Curso básico de S.L.
- 100% atribuíram nota 8 a 10 ao Curso a distancia.

Gráfico 4.3 Expectativa da qualidade geral do tipo de serviço.



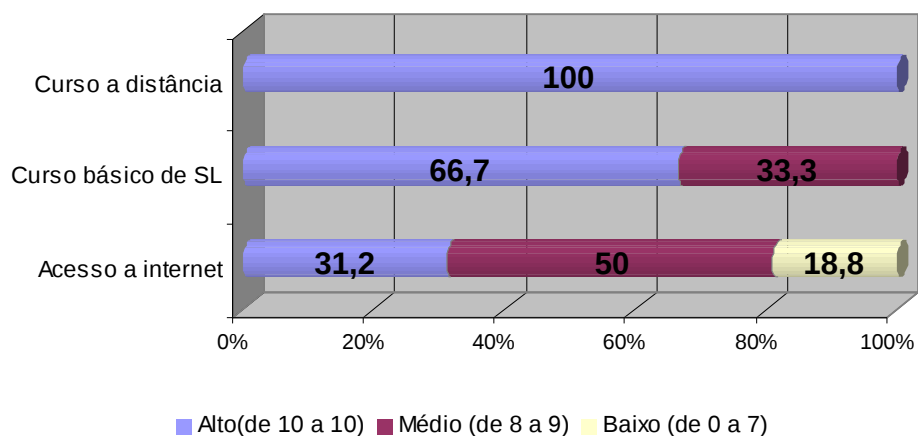
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

- 4) Qual a nota de 0 a 10, que você imagina sobre a qualidade dos serviços que irá receber deste Telecentro em relação ao serviço ser feito direito.

De acordo com o diagrama 4.4 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 31,2% atribuíram nota 10, 50,0% nota 8 a 9 e 18,8% nota de 0 a 7 ao serviço Acesso à Internet.
- 66,7% atribuíram nota 10 e 33,3% nota 8 a 9 ao Curso básico de Software Livre.
- 100% nota 10 ao Curso a distancia.

Gráfico 4.4 Expectativa sobre como o serviço deve ser feito direito.



Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

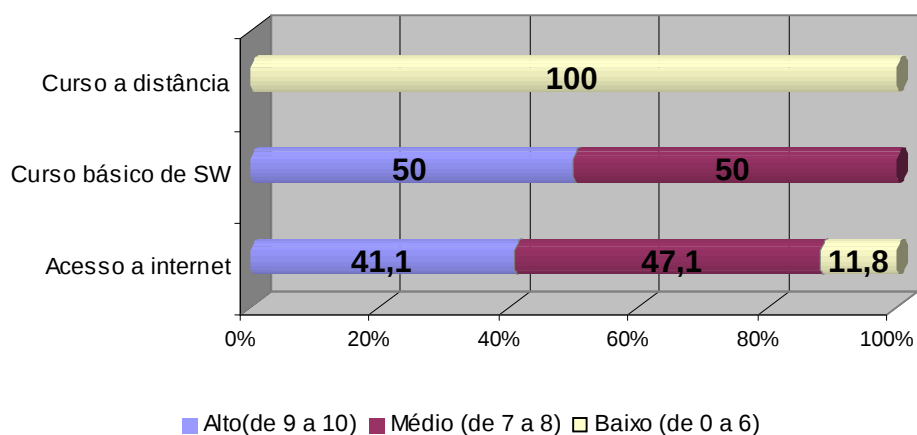
- 5) Qual a nota de 0 a 10, que você imagina sobre a qualidade dos serviços que irá receber deste Telecentro em relação a facilidade para conseguir o serviço.

De acordo com o diagrama 4.5 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 100% atribuíram nota 10 ao serviço Acesso à Internet.
- 50,0% nota 7 a 8 e 50,0% nota de 9 a 10 ao Curso básico de S.L.

- 100% nota 0 a 6 ao Curso a distancia.

Gráfico 4.5. Expectativa sobre como deve ser a facilidade para conseguir o serviço.



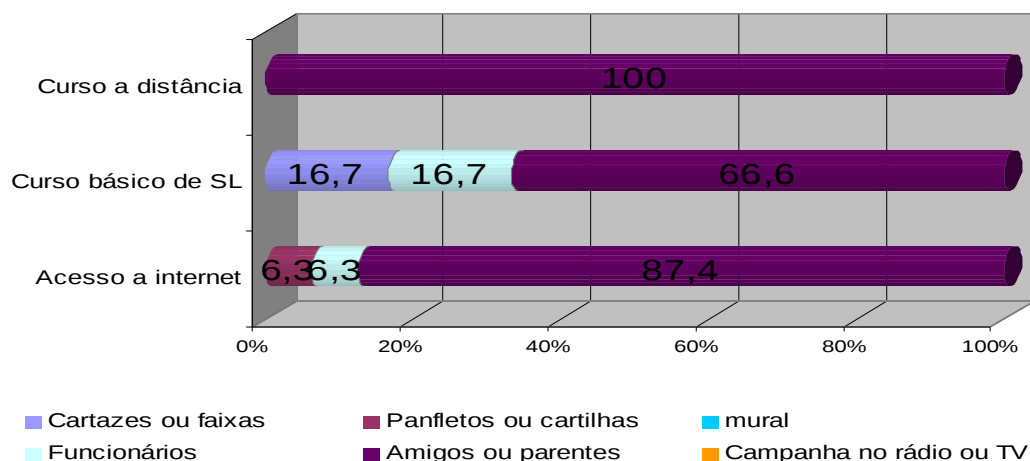
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

- 6) Como o(a) sr.(a) ficou sabendo dos padrões de atendimento da Casa Brasil.

De acordo com o diagrama 4.7 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 87,4% pelos amigos ou parentes, 6,3% funcionários e 6,3% por panfletos ou cartilhas no serviço Acesso à Internet.
- 66,6% pelos amigos ou parentes, 16,7% por funcionários e 16,7% pela internet/site da empresa no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% por amigos ou parentes no Curso a distancia.

Gráfico 4.6: Conhecimento sobre os padrões de atendimento da Casa Brasil.



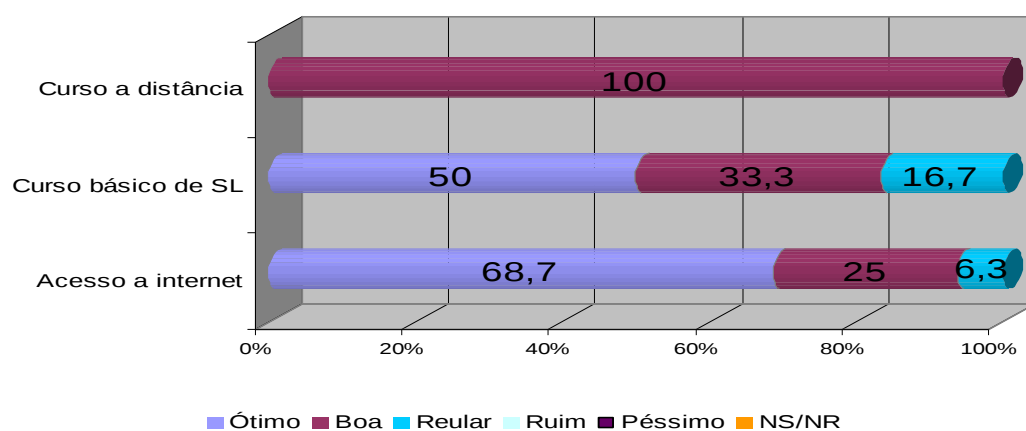
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

7) O(a) Sr.(a) considera a localização deste Telecentro.

De acordo com o diagrama 4.7 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 68,7% ótima, 25,0% boa e 6,3% regular no serviço Acesso à Internet.
- 50,0% ótima, 33,3% boa e 16,7% regular no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% boa no Curso a distancia.

Gráfico 4.7: Consideração a respeito da localização do Telecentro.



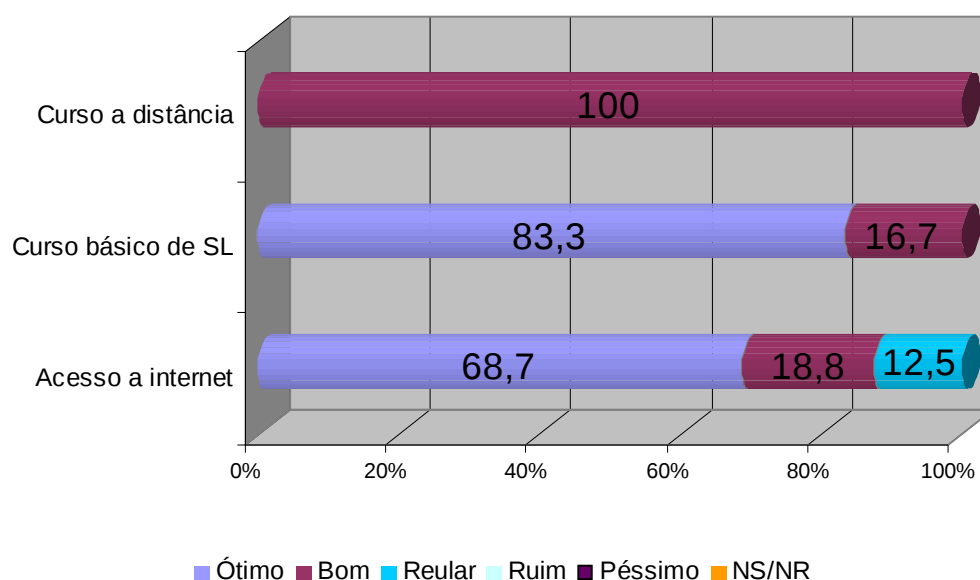
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

8) O(a) Sr.(a) considera os dias e os horários de atendimento deste Telecentro.

De acordo com o diagrama 4.8 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 68,7% ótima, 18,8% boa e 12,5% regular no serviço Acesso à Internet.
- 83,3% ótima, 16,7% boa no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% boa no Curso a distância.

Gráfico 4.8: O horário de atendimento do Telecentro.



Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

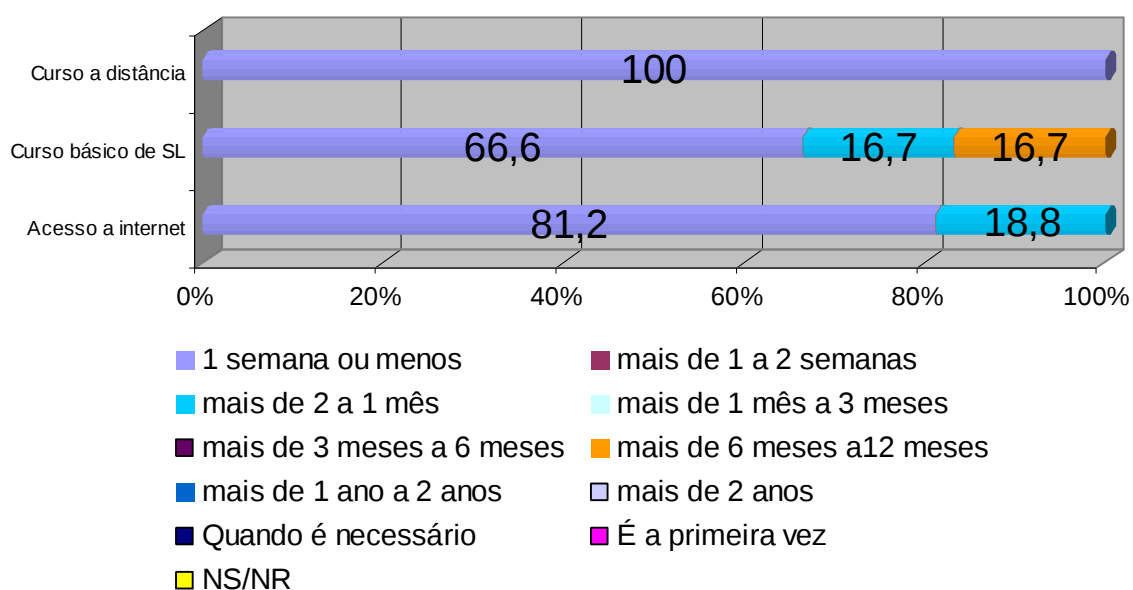
9) De quanto em quanto tempo o(a) Sr.(a) vem ao Telecentro.

De acordo com o diagrama 4.9 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 81,3% 1 vez por semana ou menos, 18,8% mais de 2 semanas a 1 mês no serviço Acesso à Internet.

- 66,7% 1 vez por semana ou menos, 16,7% mais de 1 a 2 semanas, 16,7% mais de 6 semanas a 12 meses no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% 1 vez por semana ou menos no Curso a distancia.

Gráfico 4.9 A frequência do acesso ao Telecentro.



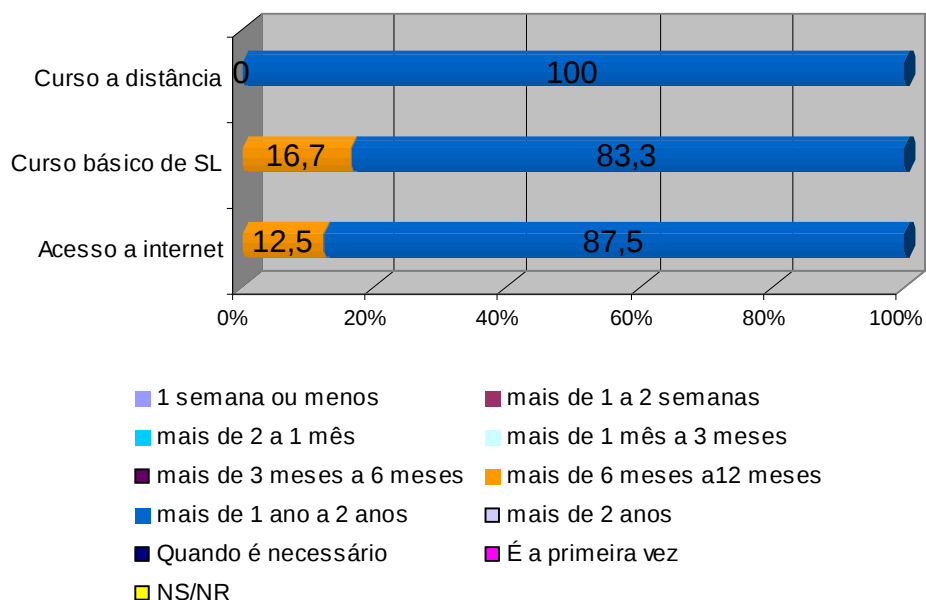
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

10) Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é usuário deste Telecentro.

De acordo com o diagrama 4.10 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 87,5% 6 a 12 meses, 12,5% mais de 3 meses a 6 meses no serviço Acesso à Internet.
- 83,3% 6 a 12 meses, 16,7% mais de 3 meses a 6 meses no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% 6 a 12 meses no Curso a distancia.

Gráfico 4.10 Há quanto tempo é usuário do Telecentro.



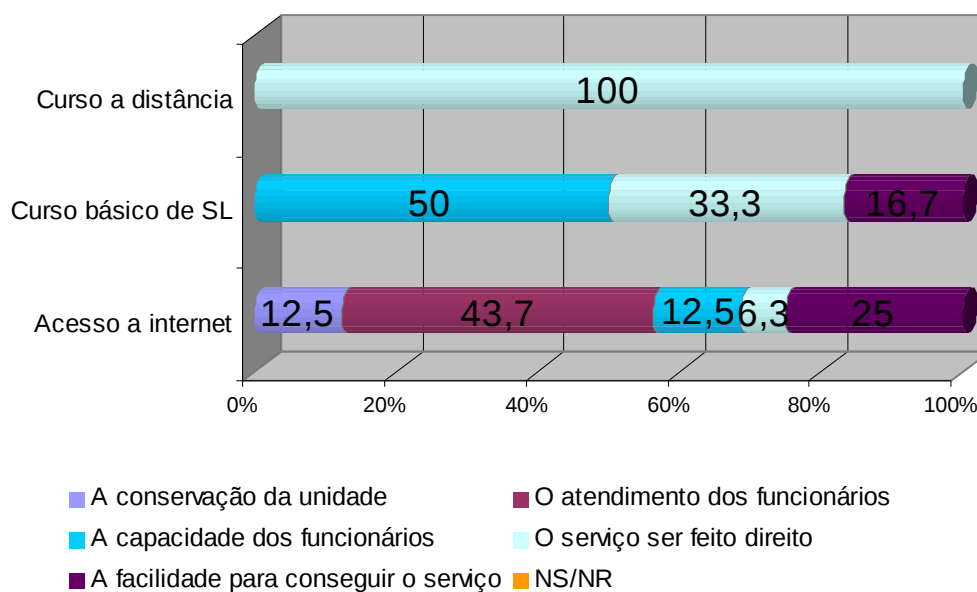
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

11) Qual destas características mais melhorou?.

De acordo com o diagrama 4.11 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 43,7% o atendimento, 25,0% a facilidade para conseguir o serviço, 12,5% para a conservação da unidade e capacidade dos funcionários, e 6,3% o serviço ser feito direito no serviço Acesso à Internet.
- 50,07% a capacidade, 33,3% o serviço ser feito direito e 16,7% a facilidade para conseguir o serviço no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% o serviço se feito direito no Curso a distancia.

Gráfico 4.11 A melhoria das características do Telecentro.



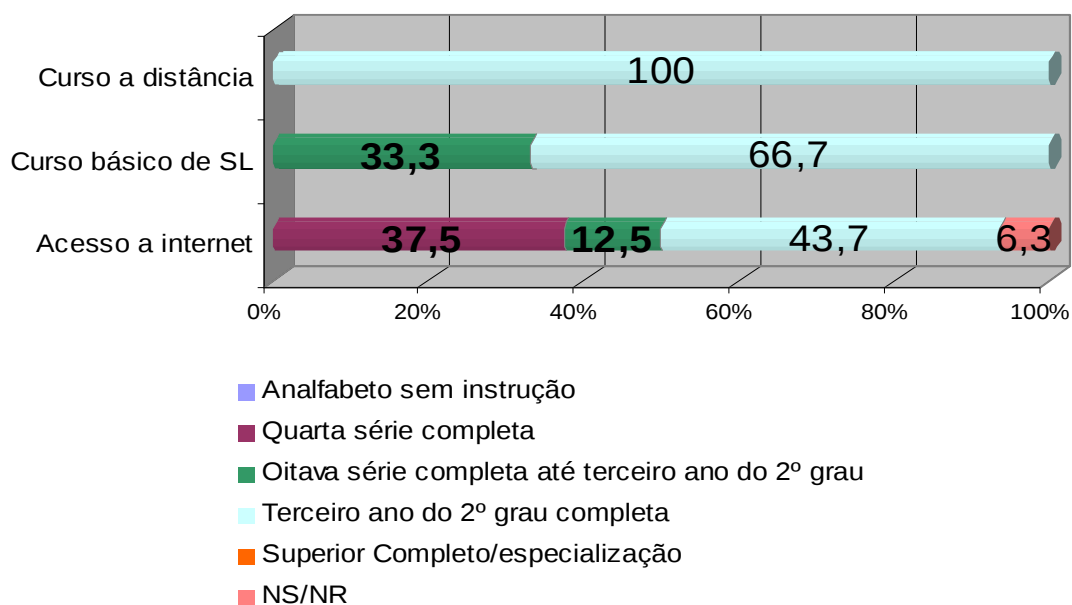
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

12) Até que série o(a) Sr.(a) estudou.

De acordo com o diagrama 4.12 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 43,7% terceiro ano do 2º grau, 37,5% quarta serie primeira completa, 12,5% oitava serie completa e 6,3% superior completo no serviço Acesso à Internet.
- 66,7% terceiro ano do 2º grau, 33,3% oitava serie completa no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% terceiro ano do 2º grau no serviço de Curso a distancia.

Gráfico 4.12 O grau de instrução dos usuários.



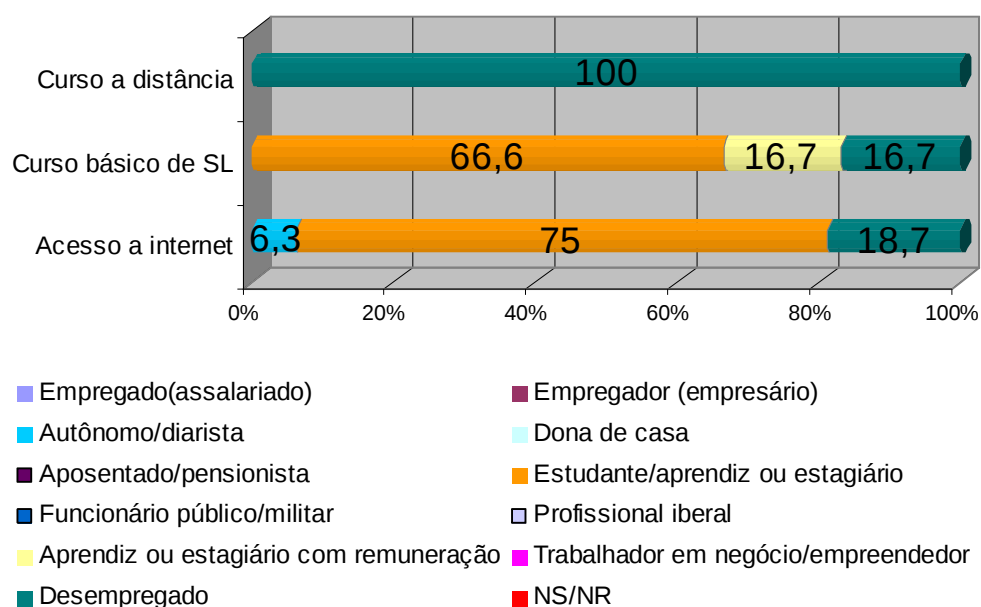
Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

13) Qual a sua situação de trabalho.

De acordo com o diagrama 4.13 obtiveram-se os seguintes resultados:

- 75,0% estudante, 18,7% desempregado, 6,3% autônomo/diarista no serviço Acesso à Internet.
- 66,7% estudante, 16,7% empregador e 16,7% desempregado no serviço do Curso básico de S.L.
- 100% desempregado no serviço de Curso a distancia.

Gráfico 4.13 A situação ocupacional dos usuários.



Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

CONSIDERAÇÕES:

Como podemos observar diante do que foi exposto acima verificamos que: Em relação ao tipo de serviço, vimos que a maioria dos usuários do Telecentro, ou seja sete pessoas em cada dez, procuram inicialmente como a porta de entrada da Casa Brasil o acesso a internet, demonstrando a grande necessidade da sua inclusão digital.

A maioria dos pesquisados reconhecem uma excelente qualidade geral dos serviços prestados pelo Telecentro, ficando com uma média de mais de oitenta por cento.

Se compararmos a expectativa gerada antes dos usuários do Telecentro utilizarem os seus serviços observaremos que: a expectativa em relação tanto aos cursos básico de S.L. e a distancia era de 100% de nota alta (8 a 10), já em relação ao acesso a internet, esse índice cai para 75%, o

que demonstra um pouco desconhecimento e preconceito da qualidade do serviço público de um modo geral.

Se olharmos atentamente para a qualidade dos serviços em relação ao serviço ser feito direito teremos: O somatório de mais de 90% se considerarmos a média das notas altas (10) e média (8 e 9), porém é importante observar que no serviço de acesso a internet existe uma preocupação com quase 20% dos usuários do Telecentro com notas baixas (0 a 6) o que demonstra que algumas decisões devem ser providenciadas se comparadas com os outros dois serviços e isto repercutir também na facilidade para conseguir o serviço, diminuindo um pouco a insatisfação com os 11% de notas baixas no serviço de acesso a internet, o restante se repete na mesma proporção.

A divulgação em grande parte é realizada pelas pessoas, ou seja, através de amigos ou parentes para os três serviços, depois pelos funcionários e os cartazes proporcionalmente nos serviços do curso básico de S.L. e acesso a internet.

Já em relação a localização do telecentro, podem ser consideradas ótima e boas pelos usuários, mais de 90% de aceitação, o que se observa também em relação ao horário de atendimento, dentro de segunda a sexta das 08 às 17 horas e aos sábados pela manhã. É constatado também uma assiduidade muito grande por parte dos cidadãos-usuários, cerca de mais de 80% freqüentam semanalmente no máximo três vezes por semana devido a demanda crescente por parte dos usuários do Telecentro, e a maioria, mais de 80% também vem freqüentando há mais de um ano a dois anos, nos três serviços oferecidos pelo Telecentro, na percepção deles algumas características melhoraram desde a primeira vez que vieram ao Telecentro, por exemplo: As três maiores preocupações são em relação por tipo de serviço, o atendimento pelos funcionários, a capacidade dos mesmos e o serviço ser feito direito.

Quanto ao grau de escolaridade, percebe-se que a maioria, mais de 70% em média dos usuários do Telecentro possui o segundo grau completo ou em conclusão, depois vem o ensino fundamental, básico e apenas 6,3% superior completo no serviço de acesso a internet, o que representa uma diversidade no nível de instrução dos usuários do Telecentro. Em relação a sua situação ocupacional, temos observado que a maioria, mais de 70% em média nos serviços são

estudantes, e desempregados, o que retrata bem a realidade aonde essas pessoas residem e o quanto estão longe do mercado de trabalho.

Capítulo 5

Conclusões e recomendações finais

CONCLUSÕES

Em relação ao que foi relatado, observamos que os cidadãos-usuários que freqüentam o Telecentro de I.D. da Casa Brasil, apesar de ser um número pequeno, se comparado com o público alvo, estão satisfeito com a qualidade dos serviços oferecidos de um modo geral, na opinião dos gestores da instituição, apesar do curto intervalo de tempo (um ano), é considerado relevante devido a dificuldades enfrentadas pela realidade socioeconômica das comunidades de entorno, mesmo sabendo que não é suficiente para atender os pré-requisitos dos objetivos levantados pelo Telecentro na missão institucional da Casa Brasil através da I.D.

Outro fator a ser evidenciado de forma muito contundente foi o acesso excessivo dos usuários do Telecentro em torno do “vírus” do momento que é o “ORKUT”, ou seja, a comunidade virtual sobre relacionamentos pessoais e criação também de outras comunidades, que se alastrou pelo país de forma exponencial, com inserção principalmente na população jovem, a partir dos 13 anos de idade, desvirtuando com isto a missão para o qual foi criado o Telecentro do Projeto CASA BRASIL.

Devido ao curto espaço de tempo de implantação da Casa Brasil aqui no Recife, foi observados alguns pontos que merecem destaques pela sua importância, que são:

- A ausência de um instrumento de planejamento por parte dos gestores locais e principalmente um sistema de monitoramento e avaliação, não só da unidade da Casa Brasil como um todo, mas também como fomentador de uma política pública de Inclusão Social via I.D.
- A ausência de um relacionamento institucional entre os gestores da Casa Brasil e suas partes interessadas.
- A ausência de penetração nas comunidades através dos seus canais de participação e o respeito aos valores locais das comunidades de um projeto que tem abrangência nacional.

Sabemos que a implementação de uma política pública de Inclusão Social, é uma tarefa bastante complexa e quando se trata da Inclusão Digital que envolve fatores externos e altos recursos financeiros, tecnológicos, qualificação humana, então percebemos a dificuldade por parte do Serviço Público nos seus diversos níveis, aliado a imensa dispersão de iniciativas de Telecentros pelo país de forma desarticulada do ponto de vista de uma política pública.

Neste cenário é vital e estratégico a capacidade de aprendizado pelas comunidades através do seu conhecimento tácito, porque os codificados, se torna mais fáceis com a utilização das TICs, e isto vai além de se ter apenas o acesso aos computadores.

RECOMENDAÇÕES FINAIS

Apesar de toda infra-estrutura oferecida pelo Projeto CASA BRASIL através da sua unidade no Recife-Bongi, ainda é cedo para avaliarmos os resultados esperados devido ao seu curto tempo de funcionamento como um instrumento fomentador no sentido de alavancar ainda mais as discussões sobre o papel dos Telecentros como iniciativas de uma Política Pública de Inclusão Social via Inclusão Digital.

É necessário uma maior articulação entre os três níveis de governo e a sociedade civil organizada, através da governança deste de forma eficiente e eficaz não só na formulação de políticas públicas no que diz respeito as TICs, mas também pelas parcerias públicas privadas, aliada a sua governabilidade e efetividade através de ações concretas de metodologia de planejamento de forma sustentável, monitoramento e avaliação das políticas com sistemas de indicadores de desempenho e de impacto social, e principalmente através da construção de canais de participação a exemplo dos fóruns temáticos, conselhos gestores de forma efetiva, o que significa muito mais de que a preocupação aparente por parte do governo federal com a Inclusão Social na sua agenda política da I.D..

Como também o desenvolvimento das capacidades autônomas através da educação, aliadas ao domínio das informações, constituem em produção, por excelência, de saberes e linguagens, a

autonomia destas comunidades envolvidas pela I.D. deve ser sedimentada não apenas no campo tecnológico, mas também e principalmente na vida social, envolvendo os atores políticos, da cultura, do trabalho, bem como os processos de produção e consumo, porque proporcionaremos a inclusão das pessoas na sociedade da informação e todos os seus benefícios inerentes: Aumento exponencial das possibilidades da cidadania, aumento da empregabilidade, aumento da conscientização do seu papel como agente transformador da sociedade, ampliação do conhecimento intelectual, da arte, da cultural e de suas várias formas na tentativa de reduzir significativamente a desigualdade social, através da redução da exclusão digital..

É necessário a disponibilização de conteúdos que sejam relevantes para a vida das comunidades de entorno de baixa renda e das minorias culturais e que levem em consideração a habilidade das comunidades de construir e de consumir o novo conteúdo resgatando a sua identidade cultural.

Recomenda-se fazer uma análise comparativa mais aprofundada com as outras unidades aqui no Recife, em Olinda e em Jaboatão.

Acompanhamento através de uma metodologia própria de avaliação e monitoramento o desempenho dos Telecentros do Projeto Casa Brasil nível estadual, regional e nacional e seus relacionamentos institucionais com os “stakeholders”, principalmente os canais de participação popular da sociedade para avaliar os avanços e limitações encontrados pelas diferentes gestões a médio e longo prazo com o intuito de subsidiar as discussões sobre modelos gestão através das melhores praticas e servir de base de dados para a comparabilidade e tendências do mapeamento da I.D. no país e suas principais características através da disseminação dos Telecentro pelo país.

Uma maior articulação dos poderes públicos locais, regionais e nacionais e os “stakeholders” em torno da discussão na direção de formulação e implementação de uma Política Pública de Inclusão Social via Inclusão Digital, no que diz respeito ao acesso as TICs através de parcerias pública privadas de forma mais universal, efetiva e participativa com a sociedade civil organizada.

É preciso avançar nas discussões políticas sobre a tradição de delegar à burocracia estatal a decisão e a implementação das políticas públicas e tentar junto aos canais de participação da sociedade civil organizada o que diferencia aquilo que pertence ao domínio da gestão e ao domínio da política porque apesar das decisões serem altamente políticas tem que ser levado em consideração as variáveis técnicas que envolvem a gestão afim de solucionar conflitos de interesses das partes interessadas que fazem parte da esfera política também.

Necessitamos avançar mais na discursões sobre o real papel da gestão estratégica gerencial, monológica segunda a vertente societal e quais são as suas implicações e limitações na questões relacionadas com as políticas públicas de um modo geral, além de tentar implementar novos modelos de gestão que preconizem uma maior participação popular e mais deliberativa da democracia, iniciando desde as tomadas de decisões políticas aliada a formulação, planejamento, implementação, gerenciamento, monitoramento e avaliação deverão ser compartilhados pelos diferentes atores sociais, com o objetivo maior da busca de uma democracia legitimada pelo resgate da cidadania dos seus sujeitos através de ações transformadoras da realidade.

Referências Bibliográficas

AFONSO, Carlos A. Internet no Brasil : O acesso para todos é possível?, São Paulo, Friedrich Ebert Strifering. Policy Paper, nº 26, setembro de 2000.

ALBAGLI, Sarita: Artigo “Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local”, *Inclusão Social, Brasília*, v.1, n.1, p.17-22, out./mar., 2005.

AMADEU SILVEIRA, Sergio (2003) *Exclusão Digital: A miséria na era da informação*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

BEHN, Robert, 1998.” O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática” in *Revista do Serviço Público*. Brasília, 49(4) 5-44. out./dez.

BUAINAIN, A. M. ; MENDES, C. I. C. . Software livre e flexibilização do direito autoral: instrumentos de fomento à inovação tecnológica?. *Parcerias estratégicas*, Brasília, v. No. 19, p. 55-85, 2004.

CARDOSO, Adauto & RIBEIRO, Luiz César Queiroz. *Notas Teórico-Metodológicas in A Municipalização das Políticas Habitacionais: Uma avaliação da experiência recente. 1993-1996*. Rio de Janeiro: FASE-UFRJ-IPPUR. Observatório de Políticas Públicas, 1998.

CASTELS, Manuel. A Galáxia da internet (2001:269):

CASTELS, Manuel. A Sociedade em rede (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1). São Paulo, Paz e Terra, 1999.

CRUZ, Renato: *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital* – São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DEMO, Pedro: Artigo “Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social”, Inclusão Social, Brasília, v.1, n.1, p.36-38,out./mar., 2005.

EVANS, Peter (1993). O Estado como Problema e Solução in Lua Nova n. 28/29, São Paulo pp. 107-156.

FURLAN, Luiz Fernando: Artigo “Criando convergência para o desenvolvimento: a inclusão digital”, Inclusão Social, Brasília, v.1, n.1, p.8-9,out./mar., 2005.

LÉVY, Pierre estudioso da sociedade da informação e da cibercultura, apontou que “as performances industriais e comerciais das campanhas, das regiões, das grandes zonas geopolíticas, são intimamente correlacionadas à política de gestão do saber” (Cibercultura. São Paulo, Editora 34, 1999,p. 175-176).

MAPA DA EXCLUSÃO DIGITAL - Coordenação Marcelo Côrtes Neri – Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS,2003.

MARTINI, Ricardo; Artigo “Inclusão digital & inclusão social”, Inclusão Social, Brasília, v.1, n.1, p.21-23,out./mar., 2005.

MILANI, Carlos (2002-2005) Projeto de pesquisa << Capital Social, participação política e desenvolvimento local: atores da sociedade civil e políticas de desenvolvimento local na Bahia >>, financiado pela FAPESB e desenvolvido na Escola de Administração da UFBA (NPGA/NEPOL/PDGS).

MIRANDA, Carlos et alii.Planejando o Desenvolvimento Sustentável – a experiência recente do Nordeste.IICA:Brasília.1996

MENDES, Cássia e Buainan, Antonio artigo “Licenciamento de Software Livre e Copyleft: a Nova Dimensão do Direito Autoral” de (1995).

MORIN, Edgar. O paradigma perdido – a natureza humana, 3ª edição. Lisboa: Publicações Europa – América/Biblioteca Universitária.

PUTNAM, Robert D. et alii (2000) , Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna. Tradução Luiz Alberto Monjardim. – 2 edição – Rio de Janeiro: editora FGV.

Revista AREDE – Tecnologia para a inclusão digital (DEZEMBRO, 2005).

RUA, Maria das Graças (1999). Análise de Políticas Públicas.

SACHS, Ignacy. (2004). Desenvolvimento Incluyente, Sustentável Sustentado. São Paulo, Garamond, 152 pág..

SANTOS, Rogério Santana dos Santos: Artigo “A inclusão digital requer novo pacto social entre governos e sociedade”, Inclusão Social, Brasília, v.1, n.1, p.24-27,out./mar., 2005.

SEN, Amartya. (1999) Ethics and Economics, Oxford University Press, New Delhi.

SEN, Amartya. (2000)Desenvolvimento como Liberdade. São Paulo: Companhia das Letras.

SINGER, Paul. (2000).A economia solidária Brasil: a autogestão como resposta ao desemprego, Contexto, São Paulo.

SINGER, Paul. (2002). Introdução à economia solidária. São Paulo, Editora Fundação Perseu Abramo. 127p.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL – livro verde (organizado por Tadao Takahashi – Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

Texto Didático adaptado por Maria Ângela SOUZA e Suely LEAL para a Disciplina Técnicas de Pesquisa –Modulo de gestão Urbana – baseado em:

SITES:

www.ati.pe.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.iti.br	(última consulta em Março,2006)
www.serpro.gov.br	(última consulta em Março,2006)
www.socinfo.org.br	(última consulta em Março,2006)
www.rnp.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.anatel.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.abranet.org.br	(última consulta em Novembro,,2006)
www.abep.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.assespro.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.ibge.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.kidlink.org	(última consulta em Novembro,2006)
www.mct.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.redegoverno.gov.br	(última consulta em Novembro,,2006)
www.ibict.br/inclusaosocial/	(última consulta em Novembro,2006)
http://inclusao.blogspot.com	(última consulta em Novembro,2006)
www.polis.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.institutoethos.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.cdi.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.softwarelivre.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.softwarelivre.org	(última consulta em Novembro,2006)
www.cipsqa.org.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.fsf.org	(última consulta em Novembro,2006)
www.clad.org.ve	(última consulta em Novembro,2006)
www.presidencia.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)
www.icpbrasil.gov.br	(última consulta em Novembro,2006)

www.rts.org.br (última consulta em Novembro,2006)
www.casabrasil.org.br (última consulta em Novembro,2006)
www.redetecnologiasocial.net(última consulta em Novembro,2006)
www.idbrasil.gov.br (última consulta em Novembro,2006)
www.recife.pe.gov.br/emprel (última consulta em Novembro,2006)
<http://sl.recife.pe.gov.br> (última consulta em Novembro,2006)
www.gespublica.gov.br (última consulta em Novembro,2006)

Apêndice

QUESTIONÁRIO PARA O CIDADÃO-USUÁRIO DO TELECENTRO

PERGUNTAS:

102-Qual o serviço que você procurou no telecentro da Casa Brasil?

- (1) Acesso à Internet
- (2) Curso Básico de Software Livre
- (3) Curso a Distância

201-O que é mais importante para o (a) Sr.(a) ficar satisfeito com os serviços deste TELECENTRO? [LER CADA ITEM] E entre [REPETIR OS ITENS, EXCLUINDO A PRIMEIRA RESPOSTA] qual é a 2ª mais importante?

- | | |
|--|----------------------|
| a) A conservação e limpeza do TELECENTRO | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| b) O atendimento dos funcionários | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| c) A capacidade dos funcionários | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| d) O serviço ser feito direito | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| e) A facilidade para conseguir o serviço | (1) (2) (99 – NS/NR) |

202-Agora vou ler de novo estas características dos serviços deste TELECENTRO e peço que o(a) Sr.(a) dê uma nota de “0” a “10” para a QUALIDADE de cada uma. De “0” a “10” que nota o(a) Sr.(a) dá para:

- | | |
|--|----------------------|
| a) A conservação e limpeza do TELECENTRO | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| b) O atendimento dos funcionários | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| c) A capacidade dos funcionários | (1) (2) (99 – NS/NR) |
| d) O serviço ser feito direito | (1) (2) (99 – NS/NR) |

e) A facilidade para conseguir o serviço

(1) (2) (99 – NS/NR)

203-E, de “0” a “10” o(a) Sr.(a) dá para a qualidade geral dos serviços que o(a) Sr.(a) RECEBEU deste TELECENTRO

(99 –NS/ NR)

Antes de vir a este TELECENTRO, todo mundo têm uma idéia sobre a qualidade dos serviços que vai receber aqui. Para responder às próximas perguntas, lembre-se de como IMAGINAVA que seria a qualidade dos serviços deste TELECENTRO antes de ser atendido. A nota “0” quer dizer que o(a) Sr.(a) imaginava uma qualidade muito ruim e a nota “10” quer dizer que o(a) Sr.(a) imaginava uma qualidade ótima antes de ser atendido.

204-Dê uma nota de zero a 10, para dizer como IMAGINAVA que seria a qualidade geral dos serviços deste TELECENTRO antes de vir até aqui. [SE O ENTREVISTADO ESPONTANEAMENTE AFIRMAR SER USUÁRIO ANTIGO E NÃO SE LEMBRAR DE COMO IMAGINAVA QUE SERIA O SERVIÇO, TROQUE OS TERMOS “IMAGINAVA” PARA “IMAGINA” E “ANTES DE VIR ATÉ AQUI” PARA “A CADA VEZ QUE VEM AQUI”].

(99 – NS/NR)

205-dê uma nota para cada uma daquelas características do serviço, lembrando que o(a) Sr.(a) IMAGINA sobre a qualidade dos serviços que irá receber a cada vez que vem aqui. Dê uma nota de “0” a “10” para dizer o que o(a) Sr.(a) IMAGINA com relação a:... [REPETIR PARA CADA ITEM]

a) A conservação e limpeza do TELECENTRO

(1) (2) (99 – NS/NR)

b) O atendimento dos funcionários

(1) (2) (99 – NS/NR)

c) A capacidade dos funcionários

(1) (2) (99 – NS/NR)

d) O serviço ser feito direito (1) (2) (99 – NS/NR)

e) A facilidade para conseguir o serviço (1) (2) (99 – NS/NR)

601-Para o(a) Sr.(a) ficar satisfeito com a capacidade dos funcionários deste TELECENTRO o(a) Sr.(a) acha que [CITAR CADA ITEM] é extremamente importante, muito importante, importante ou mais ou menos importante[LEGENDA: (1) extremamente importante, (2)muito importante, (3)importante, (4) mais ou menos importante; (99) NS/NR]

a) Os funcionários darem informações corretas e completas

(1) (2) (99 – NS/NR)

b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam

(1) (2) (99 – NS/NR)

c) Os funcionários fazerem o serviço com rapidez

(1) (2) (99 – NS/NR)

d) Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço

(1) (2) (99 – NS/NR)

e) os funcionários serem organizados

(1) (2) (99 – NS/NR)

602- Vou citar de novo aquelas características e peço que o(a) Sr.(a). Dê uma nota de “0” a “10” para dizer o quanto ficou satisfeito com relação a [CITAR CADA ITEM. SE O ENTREVISTADO NÃO RESPONDER, MARCAR 99]

a) Os funcionários darem informações corretas e completas

(1) (2) (99 – NS/NR)

b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam

(1) (2) (99 – NS/NR)

c) Os funcionários fazerem o serviço com rapidez

(1) (2) (99 – NS/NR)

d) Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço

(1) (2) (99 – NS/NR)

e) os funcionários serem organizados

(1) (2) (99 – NS/NR)

902-Como o(a) Sr.(a) ficou sabendo dos padrões de atendimento da Casa Brasil?

(1) Cartazes ou faixas

(2) Panfletos ou cartilhas

(3) Mural

(4) Funcionários

(5) Amigos ou parentes

(6) Campanha no rádio ou na televisão

(7) internet / site de empresa

(8) Outro

(98) NA

(99) NS/NR

1001- O Sr.(a) conhece o serviço de Atendimento ao Usuário da CASA BRASIL? O(a) Sr.(a)...

(1) Conhece bem

(2) Conhece mais ou menos

(3) Só ouviu falar

(4) Não conhece [NÃO LER]

(99) NS/NR

1003-O(a) Sr.(a) alguma vez tentou fazer reclamação, uma sugestão, elogiar um funcionário, pedir alguma informação ou alguma coisa assim? Conseguiu?

(1) Tentei e consegui;

(2) Tentei, mas não consegui;

(3) Não tentei;

(99) NS/NR

1004-Por que não conseguiu?

1007-Como o(a) Sr.(a) fez a sua reclamação/sugestão/elogio/pedido de informação?

- (1) Caixa de reclamações/sugestões
- (2) Procurou um funcionário
- (3) Procurou um funcionário graduado
- (4) Escreveu uma carta para o serviço de atendimento ao usuário da CASA BRASIL
- (5) Escreveu um e-mail para o serviço de atendimento ao usuário da CASA BRASIL
- (6) Telefonou para o serviço de atendimento ao usuário da CASA BRASIL
- (7) Escreveu uma carta para a ouvidoria da CASA BRASIL
- (8) Escreveu um e-mail para a ouvidoria da CASA BRASIL
- (9) Telefonou para a ouvidoria da CASA BRASIL
- (10) Outro
- (99) NS/NR

1009- O(a) Sr.(a) ficou satisfeito com as providencias tomadas? Muito ou pouco?

- (1) Muito satisfeito
- (2) Pouco satisfeito
- (3) Nem satisfeito nem insatisfeito
- (4) Pouco insatisfeito
- (5) Muito insatisfeito
- (99)NS/NR

1104-que formas o(a) Sr.(a) sabe que o TELECENTRO usa para atender aos seus usuários?

- (1) No próprio TELECENTRO
- (2) Por telefone
- (3) Por carta
- (4) Por e-mail
- (5) Pela internet (na home page)
- (6) Por fax
- (7) Maquinas de atendimento
- (8) Outro
- (99) NS/NR

1201-O(a) Sr.(a) considera a localização deste TELECENTRO.

- (1) Ótima
- (2) Boa
- (3) Regular
- (4) Ruim
- (5) Péssima
- (99) NS/NR

1203-O(a) Sr.(a) considera os dias e horários de atendimento deste TELECENTRO.

- (1) Ótima
- (2) Boa
- (3) Regular
- (4) Ruim
- (5) Péssima
- (99) NS/NR

1304-De quanto em quanto tempo o(a) Sr.(a) vem ao TELECENTRO?

- (1) 1 semana ou menos
- (2) mais de 1 a 2 semanas
- (3) mais de 2 semanas a 1 mês
- (4) mais de 1 mês a 3 meses
- (5) mais de 3 meses a 6 meses
- (6) mais de 6 meses a 12 meses
- (7) mais de 1 ano a 2 anos
- (8) mais de 2 anos
- (9) quando é necessário
- (98) é a primeira vez
- (99)NS/NR

1308-Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é usuário do TELECENTRO?

- (1) 1 semana ou menos
- (2) mais de 1 a 2 semanas
- (3) mais de 2 semanas a 1 mês
- (4) mais de 1 mês a 3 meses
- (5) mais de 3 meses a 6 meses
- (6) mais de 6 meses a 12 meses
- (7) mais de 1 ano a 2 anos
- (8) mais de 2 anos
- (9) quando é necessário
- (98) é a primeira vez
- (99)NS/NR

1403-Qual destas características mais melhorou?

- (1) A conservação da unidade
- (2) O atendimento dos funcionários
- (3) A capacidade dos funcionários

- (4) O serviço ser feito direito
- (5) A facilidade para conseguir o serviço
- (99) NS/NR

1601-Sexo do entrevistado [NÃO PERGUNTAR]

- (1) Masculino
- (2) Feminino

1602-Em que ano o(a) Sr.(a) nasceu?

(99)NS/NR

1603-O(a) Sr.(a) está frequentando a escola?

- (1) Sim
- (2) Não

1604-Até que série o(a) Sr.(a) estudou?

- (1) Analfabeto/sem instrução até a 4ª série primária incompleta [PRIMÁRIO/ENSINO BÁSICO INCOMPLETO]
- (2) Quarta série primária completa até oitava série incompleta [ADMISSÃO/GINASIAL/1º GRAU/ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO]
- (3) Oitava série completa até terceiro ano do 2º grau incompleto [CIENTÍFICO/2º GRAU/ENSINO MÉDIO INCOMPLETOS]
- (4) Terceiro ano do 2º grau completo ou superior incompleto
- (5) Superior completo/especialização/mestrado/doutorado
- (99) NS/NR

1607-Entre as opções que vou ler, qual melhor descreve sua situação no trabalho.

- (1) Empregado (assalariado)
- (2) Empregador (empresário)
- (3) Autônomo/diarista (repres.comercial, camelô, dono de venda, artesão)
- (4) Dona de casa
- (5) Aposentado/pensionista
- (6) Estudante/aprendiz ou estagiário sem remuneração
- (7) Funcionário público/militar
- (8) Profissional liberal
- (9) Aprendiz ou estagiário com remuneração
- (10) Trabalhador em negócio/empreendimento familiar
- (11) Desempregado
- (99) NS/NR

1613-Na sua casa o(a) Sr.(a) é:

- (1) Chefe de família
- (2) Cônjuge/companheiro
- (3) Filho
- (4) Parente
- (5) Agregado
- (6) Pensionista
- (7) Empregado doméstico ou parente do empregado doméstico
- (8) Morador em domicílio coletivo (república, pensão, hotel etc.).
- (99) NR/NS

1615-Somando a sua renda e a renda das pessoas que moram com o(a) Sr.(a), quanto é a renda da família por mês?

- (1) Até R\$ 200,00

- (2) De R\$ 200,01 a R\$ 600,00
- (3) De R\$ 600,01 a R\$ 1.000,00
- (4) De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00
- (5) De R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00
- (6) Mais de R\$ 4.000,01
- (7) Sem renda
- (99) NR/NS

A pesquisa assegura o anonimato de todos os entrevistados. Apesar disso, nós pedimos o telefone de contato (trabalho ou casa) para que um responsável pela pesquisa possa conferir se o(a) Sr.(a) foi entrevistado direito, se foi bem tratado e coisas assim. O(a) Sr.(a) poderia nos dizer o seu nome e telefone de contato? [SE O ENTREVISTADO NÃO TIVER TELEFONE] Então o(a) Sr.(a) poderia nos dar seu endereço?

Nome _____

Tel. Trabalho _____ Tel. Casa _____

[NÃO HAVENDO TELEFONE]

End: _____

LISTA DOS PESQUISADOS.

Freqüentadores do Telecentro de Inclusão Digital da CASA BRASIL:

1. Admilson Gomes
2. Açucena Maira
3. Bruna Danielle
4. Cicera Patrícia
5. Daniel Oliveira
6. Diná Melo
7. Eliciene Franscisca
8. Elidia Souza
9. Elisa Melo
10. Emilson Bruno
11. Erickson Ferreira
12. Erika Oliveira
13. Gutemberg Araújo
14. Jeannie Ferreira
15. Jessica Lavieres
16. Jorge Luiz
17. Joseano Ferreira
18. Maiara Rafaely
19. Maria Auxiliadora Almeida
20. Maria Auxiliadora Lima
21. Mercia Silva
22. Rafaela Leonardo
23. Renato Oliveira

TABELAS

4.1. Tipo e serviço

Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
100	26,1	4,3

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.2. Nota da qualidade dos serviços

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Baixo (de 0 a 8)	0	0	0
Médio (de 9 a 9)	0	16,7	0
Alto (de 10 a 10)	100	83,3	100

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.3. Nota da qualidade dos serviços que imaginava

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Alto (de 8 a 10)	75	100	100
Médio (de 7 a 7)	6,3	0	0
Baixo (de 0a 6)	18,8	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.4. Serviço ser feito direito

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Alto de 10 a 10	31,2	66,7	100
médio de 8 a 9	50	33,3	0
Baixo de 0a 7	18,8	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.5. Facilidade para conseguir o serviço

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Alto (de 9 a 10)	41,1	50	0
Médio (de 7 a 8)	47,1	50	0
Baixo (de 0 a 6)	11,8	0	100

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.6. Até que serie voce estudou

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Analfabeto sem instrução	37,5	0	0
Quarta série completa	12,5	0	0
Oitava série completa até terceiro ano do 2º grau	0	33,3	0
Terceiro ano do 2º grau completo	43,7	66,7	100
Superior completo/especialização	6,3	0	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.7. Qual a sua situação no trabalho

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Empregado (assalariado)	0	0	0
Empregador (empresário)	0	0	0
Autônomo/diarista	6,3	0	0
Dona de casa	0	0	0
Aposentado/pensionista	0	0	0
Estudante/aprendiz ou estagiário	75	66,6	0
Funcionário público/militar	0	0	0
Profissional liberal	0	0	0
Aprendiz ou estagiário com remuneração	0	16,7	0
Trabalhador em negócio/empreendedor	0	0	0
Desempregado	18,7	16,7	100
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.8. Como considera os dias e horários de atendimento

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Ótimo	68,7	83,3	0
Bom	18,8	16,7	100
Regular	12,5	0	0
Ruim	0	0	0
Péssimo	0	0	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.9. De quanto em quanto tempo vem ao Telecentro

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
1 semana ou menos	81,2	66,6	100
mais de 1 a 2 semanas	0	0	0
Mais de 2 a 1 mês	18,8	16,7	0
mais de 1 mês a 3 meses	0	0	0
mais de 3 meses a 6 meses	0	0	0
mais de 6 meses a 12 meses	0	16,7	0
mais de 1 ano a 2 anos	0	0	0
Mais de 2 anos	0	0	0
Quando é necessário	0	0	0
É a primeira vez	0	0	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.10. Há quanto tempo é usuário do Telecentro

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
1 semana ou menos	0	0	0
mais de 1 a 2 semanas	0	0	0
mais de 2 a 1 mês	0	0	0
mais de 1 mês a 3 meses	0	0	0
mais de 3 meses a 6 meses	0	0	0
mais de 6 meses a 12 meses	12,5	16,7	0
mais de 1 ano a 2 anos	87,5	83,3	100
mais de 2 anos	0	0	0
Quando é necessário	0	0	0
É a primeira vez	0	0	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.11. Qual desta característica que mais melhorou

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
A conservação da unidade	12,5	0	0
O atendimento dos funcionários	43,7	0	0
A capacidade dos funcionários	12,5	50	0
O serviço ser feito direito	6,3	33,3	100
A facilidade para conseguir o serviço	25	16,7	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.12. Como ficou sabendo dos padrões de atendimento da Casa Brasil

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Cartazes ou faixas	0	16,7	0
Panfletos ou cartilhas	6,3	0	0
mural	0	0	0
Funcionários	6,3	16,7	0
Amigos ou parentes	87,4	66,6	100
Campanha no rádio ou TV	0	0	0
Internet/site da empresa	0	0	0
outros	0	0	0
NA	0	0	0
NS/NE	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

4.13. Como considera a localização

	Acesso a internet	Curso básico de SL	Curso a distância
Ótimo	68,7	50	0
Boa	25	33,3	100
Regular	6,3	16,7	0
Ruim	0	0	0
Péssimo	0	0	0
NS/NR	0	0	0

Fonte: pesquisa realizada pelo autor.

FRENTE E LATERAL DA UNIDADE DA CASA BRASIL EM SAN MARTIN



ENTRADA PRINCIPAL DA CASA BRASIL



ENTRADA DO TELECENTRO DE INCLUSÃO DIGITAL



ANTESALA DO TELECENTRO



CAPACITAÇÃO NO TELECENTRO (SALA DE AULA)



SALA DE AULA DO TELECENTRO (CONTINUAÇÃO)



AUDITÓRIO E CINE CLUBE MIGUEL ARRAES



SALA DE LEITURA DA BIBLIOTECA POPULAR



BIBLIOTECA (CONTINUAÇÃO)



OFICINAS DE ARTES



ENSINO A DISTANCIA



