

**Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Programa de Pós-Graduação em Administração - PROPAD**

Andréa Gomes dos Santos

**Miragens, vultos e constatações no uso dos serviços
do governo eletrônico: a voz dos telecentros do
Recife**

Recife, 2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO DE ACESSO A TESES E DISSERTAÇÕES

Considerando a natureza das informações e compromissos assumidos com suas fontes, o acesso a monografias do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco é definido em três graus:

- "Grau 1": livre (sem prejuízo das referências ordinárias em citações diretas e indiretas);
- "Grau 2": com vedação a cópias, no todo ou em parte, sendo, em consequência, restrita a consulta em ambientes de biblioteca com saída controlada;
- "Grau 3": apenas com autorização expressa do autor, por escrito, devendo, por isso, o texto, se confiável a bibliotecas que assegurem a restrição, ser mantido em local sob chave ou custódia;

A classificação desta dissertação/tese se encontra, abaixo, definida por seu autor.

Solicita-se aos depositários e usuários sua fiel observância, a fim de que se preservem as condições éticas e operacionais da pesquisa científica na área da administração.

Título da Monografia: Miragens vultos e constatações no uso dos serviços do governo eletrônico: a voz dos telecentros do Recife

Nome do Autora: Andréa Gomes dos Santos

Data da aprovação: 29 de julho de 2014

Classificação, conforme especificação acima:

Grau 1

Grau 2

Grau 3

Recife, 31 de julho de 2014

Andréa Gomes dos Santos

Andréa Gomes dos Santos

**Miragens, vultos e constatações no uso dos serviços
do governo eletrônico: a voz dos telecentros do
Recife.**

Orientador: Prof. Dr. Jairo Simião Dornelas

Dissertação apresentada como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração, na área de concentração Gestão Organizacional, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco

Recife, 2014

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

S237m Santos, Andréa Gomes dos
Miragens, vultos e constatações no uso dos serviços do governo eletrônico: a voz dos telecentros do Recife / Andréa Gomes dos Santos. - Recife : O Autor, 2014.
132 folhas : il. 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Jairo Simião Dornelas.
Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2014.
Inclui referências e apêndices.

1. Comunicação nas organizações. 2. Programa Governo Eletrônico (Brasil). 3. Inclusão e cidadania. 4. Inclusão digital. I. Dornelas, Jairo Simião (Orientador). II. Título.

658 CDD (22.ed.) UFPE (CSA 2015 –055)

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Programa de Pós-Graduação em Administração – PROPAD

Miragens, vultos e constatações no uso dos serviços do governo eletrônico: a voz dos telecentros do Recife.

Andréa Gomes dos Santos

Dissertação submetida ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco e aprovada em 29 de julho de 2014.

Banca Examinadora:

Prof. Jairo Simião Dornelas, Dr., UFPE (Orientador)

Prof. André Regis de Carvalho, Ph.D, UFPE (Examinador Externo)

Prof. Marco Antonio Mondaini de Souza, Dr., UFPE (Examinador Externo)

Prof^a. Sandra de Albuquerque Siebra, Dr^a., UFPE (Examinadora Externa)

*A todos que acreditam em uma tecnologia
aplicada em favor do homem*

Agradecimentos

Meus agradecimentos vão para aqueles que direta e indiretamente contribuíram com caminhada que trilhei nesse mestrado e possibilitaram a construção dessa dissertação.

Aos meus pais, pela dedicação, empenho e desprendimento em garantir estar ao meu lado, me dar todo suporte, além do incentivo do gosto pelo estudo, sempre.

À minha irmã, pelas horas de estudos compartilhadas, pela paciência, pela solicitude e pela disponibilidade em me apoiar.

Ao Lúcio, pelo carinho e pela compreensão, principalmente pela atenção desproporcional compartilhada com esta dissertação e com os momentos que não consegui estar ao seu lado.

Aos meus amigos e amigas que também tiveram suas horas ao meu lado sacrificadas. Em especial, à Roberta, à Bruna e ao Fernando que praticamente todos os dias me ouviam discutir sobre a dissertação e sempre me ajudaram a renovar forças quando momentos de desespero insistiam em aparecer.

Ao meu orientador, Prof. Jairo Simião Dornelas, que apesar de minha “irriquietude” e sede por algo prático fez uma dedicada orientação e me ajudou tão sabiamente a construir algo tão significativo.

Ao grupo de pesquisa NEPSI, com integrantes engajados que contribuíram com referências acadêmicas, sugestões e compartilhamento de certos momentos de desespero. Em especial ao Jorge, por sua solicitude, leveza e poder de iluminar caminhos tortuosos, à Jananda, pelo apoio e empatia, à Catarina, pelo compartilhamento de seus conhecimentos e disponibilidade em apoiar o avanço da dissertação.

Ao PROPAD por me permitir olhar o mundo com uma perspectiva diferente da mais pragmática vinda de minha formação em computação. Ao programa, agradeço também, aos professores, que em sua maioria, cumpriram com excelência seu papel, aos funcionários que viabilizam todos os trâmites práticos do processo e aos colegas que encontrei ao longo da dessa caminhada

Ao CESAR, em especial na figura de Tarciana e Ana Cláudia, por flexibilizar meus horários de trabalho, incentivar o desenvolvimento da dissertação e compreender algumas faltas junto à equipe.

Por fim, mas não menos importante, àqueles sem os quais a essência do trabalho não seria construída:

O secretário executivo de ciência e tecnologia e desenvolvimento na cidade do Recife, Gustavo Barbosa por sua disponibilidade e contribuição no início na pesquisa.

A responsável pela gestão atual dos telecentros comunitários e programas de inclusão digital na cidade do Recife, Mônica Loreto, principalmente pelo acesso à documentos oficiais do governo.

O Pavão, diretor do Espaço Ciência que permitiu meu acesso às ações e infraestrutura do telecentro.

Os que fazem ou fizeram parte do telecentro comunitário do Espaço Ciência, Edilena, Eulália, Jamerson e Kleberson, que trouxeram informações importantíssimas, foram bastantes disponíveis e pacientes com minhas intervenções, além de terem criado abertura para que eu chegasse até a comunidade.

Os respondentes das comunidades que expuseram seus medos, intimidades de maneira muito natural e amena.

*“Persistence is the road to accomplishment”
Charles Chaplin*

Resumo

A adequação comportamental e de conhecimento do governo e da sociedade à nova era da informação tem sido explorada por diversas pesquisas científicas. Tais pesquisas, tendem a analisar o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na gestão em si ou no nível transformativo de desenvolvimento social. Em visão suplementar, esta pesquisa teve como ponto de partida investigar ideias pré-concebidas pelo governo a respeito do programa de inclusão digital, em específico, da implantação dos telecentros comunitários, inventariar as distorções existentes, configurando miragens sobre as práticas do governo eletrônico (*e-gov*), e lastrear tais impressões no olhar da comunidade e de seus vultos, para então buscar as constatações advindas das percepções desses usuários, sobre o desenrolar dessas práticas nesse ambiente. Assim, o objetivo traçado para a pesquisa consistiu, então, em resgatar a percepção dos usuários quanto à apropriação dos serviços de *e-gov* nos telecentros comunitários na cidade do Recife. Para alcançar o objetivo traçado, o estudo investigou tal fenômeno por meio de práticas qualitativas, via estratégia baseada em estudo de caso. O caso escolhido foi o telecentro comunitário localizado no museu interativo de ciência, Espaço Ciência, na cidade do Recife, capital de Pernambuco. Tal telecentro mostrou-se como o mais estruturado e alinhado às diretrizes que regem o funcionamento de um telecentro, quando comparado aos outros onze telecentros comunitários distribuídos nas distintas regiões político-administrativas do Recife. A incursão, em campo, valeu-se de entrevistas e da pesquisa documental. O resultado, analisado sob várias dimensões, trouxe várias constatações que, de maneira geral, evidenciaram um hiato entre as ideias pré-concebidas para o *e-gov* e o que de fato se percebeu sobre sua atuação, via a voz dos usuários do telecentros. Espera-se que o resultado deste estudo lance luz sobre reflexões acerca da real percepção da comunidade sobre o *e-gov*, e contribua na melhoria da experiência de uso dos serviços do governo eletrônico, bem como para o desenvolvimento de elementos como bem-estar social e inclusão digital.

Palavras-chave: Organizações. Políticas públicas. Cidadania. Governo eletrônico, Inclusão digital.

Abstract

The behavior and knowledge adaptation from government and society to the new information era has been explored by many scientific researches. These researches tend to analyze the information technology and communication (ITC) on the perspective of management itself or on the transformative potential in social development. In addition, this research has as aim investigate preconceived government ideas about the digital inclusion program, specifically, the community telecentres deployment, obtain printouts of distortions, the mirages, about the electronic government (e-gov) practice from the perspective of the community and their figures, and then look for the findings from these users perception about develop these practices in this environment. So, the main objective of this project consisted in rescuing the user's perception about the e-gov services appropriation inside the community telecentres in the city of Recife. To reach the objective defined, the study investigated this phenomenon by qualitative practices, using as strategy the study of the case. The case chosen was the community telecentre localized in the interactive museum of science, "Espaço Ciência", in the city of Recife, capital of Pernambuco. This telecentre proved to be the most structured and aligned to the guidelines governing of a telecentre operation, when compared to eleven other community telecentres distributed in different political-administrative regions of Recife. The incursion, in the field, was undertaken through interviews and documentary research. The result, analyzed in several dimensions revealed findings that, in a general way, showed a gap between the e-gov preconceived ideas and what really is noticed about its operation in the voice of the telecentre users. It is expected that the result of this study causes a reflection about the true perception of the e-gov by the community to improve the experience of using the electronic government services, and yet the development of elements as social welfare and digital inclusion.

Keywords: Organization. Public Politics. Citizenship. Electronic Government. Digital Inclusion.

Lista de figuras

Figura 1 (1)	Formação de rede na relação cidadão-governo	6
Figura 2 (1)	Substituição de estruturas de gestão em um governo	7
Figura 3 (1)	Meios e propósitos atrelados ao uso da TIC	9
Figura 4 (1)	Perspectivas de implementação do governo eletrônico	10
Figura 5 (1)	Iniciativas para acesso de forma equitativa no âmbito da TIC	11
Figura 6 (2)	Reestruturação nas dinâmicas de gestão organizacional	13
Figura 7 (2)	Fases de maturidade do governo eletrônico	15
Figura 8 (2)	Interação entre atores para consolidar as práticas de <i>e-gov</i>	16
Figura 9 (3)	Diagrama conceitual da pesquisa	23
Figura 10 (3)	Grupos e tarefas nas organizações	25
Figura 11 (3)	Funções administrativas típicas	30
Figura 12 (3)	Processo como uma atividade organizada	32
Figura 13 (3)	Estrutura e ação governamental para conduzir política dos negócios públicos	35
Figura 14 (3)	Ciclo de formulação das políticas públicas	40
Figura 15 (3)	Infraestrutura e áreas de aplicação da TIC	41
Figura 16 (3)	Tipos de estruturas de rede	44
Figura 17 (3)	Composição da <i>web 2.0</i>	44
Figura 18 (3)	Gerações das redes sociais	46
Figura 19 (3)	Atores do <i>e-gov</i> e suas relações para produção compartilhada de valores democráticos	50
Figura 20 (3)	Modelo operacional da pesquisa	55
Figura 21 (4)	Desenho da pesquisa	61
Figura 22 (4)	Distribuição dos telecentros comunitários nas regiões político-administrativas da cidade do Recife	63
Figura 23 (4)	Evento registrado no telecentro comunitário situado no Espaço Ciência	64
Figura 24 (4)	Etapas típicas de uma pesquisa documental	65
Figura 25 (4)	Tipos de estrutura de uma típica entrevista de pesquisa	67
Figura 26 (4)	Modelo geral para análise de dados	70
Figura 27 (4)	Fases da análise de dados	71
Figura 28 (4)	Componentes da análise de dados	72
Figura 29 (5)	Serviços mais procurados na página da prefeitura do Recife	78

Figura 30 (5)	Campanha, em <i>backbus</i> , do cadastramento do cartão VEM	79
Figura 31 (5)	Campanha de matrícula para o ano letivo 2014	80
Figura 32 (5)	Visão geral associada à consequência do acesso e uso da TIC para usufruto de serviços <i>on-line</i>	84
Figura 33 (5)	Visão geral associada à consequência da prestação de serviços <i>on-line</i>	87
Figura 34 (5)	Visão geral associada aos aspectos de cunho individual	89
Figura 35 (5)	Modelo geral de análise referente ao fenômeno percepção sistemática de <i>e-gov</i>	90
Figura 36 (5)	Visão geral associada à consequência funcionamento dos telecentros comunitários.	94
Figura 37 (5)	Modelo geral de análise referente ao fenômeno percepção sobre os telecentros comunitários	97
Figura 38 (5)	Modelo geral de análise referente ao fenômeno lado econômico-social da inclusão digital	98
Figura 39 (5)	Estruturação sistemática dos resultados obtidos na pesquisa	105

Lista de quadros

Quadro 1 (3)	Estrutura administrativa e seus representantes	37
Quadro 2 (3)	Relações governamentais no âmbito do <i>e-gov</i>	51
Quadro 3 (4)	Protocolo do estudo de caso	64
Quadro 4 (5)	Portais <i>on-line</i> da cidade do Recife	76

Sumário

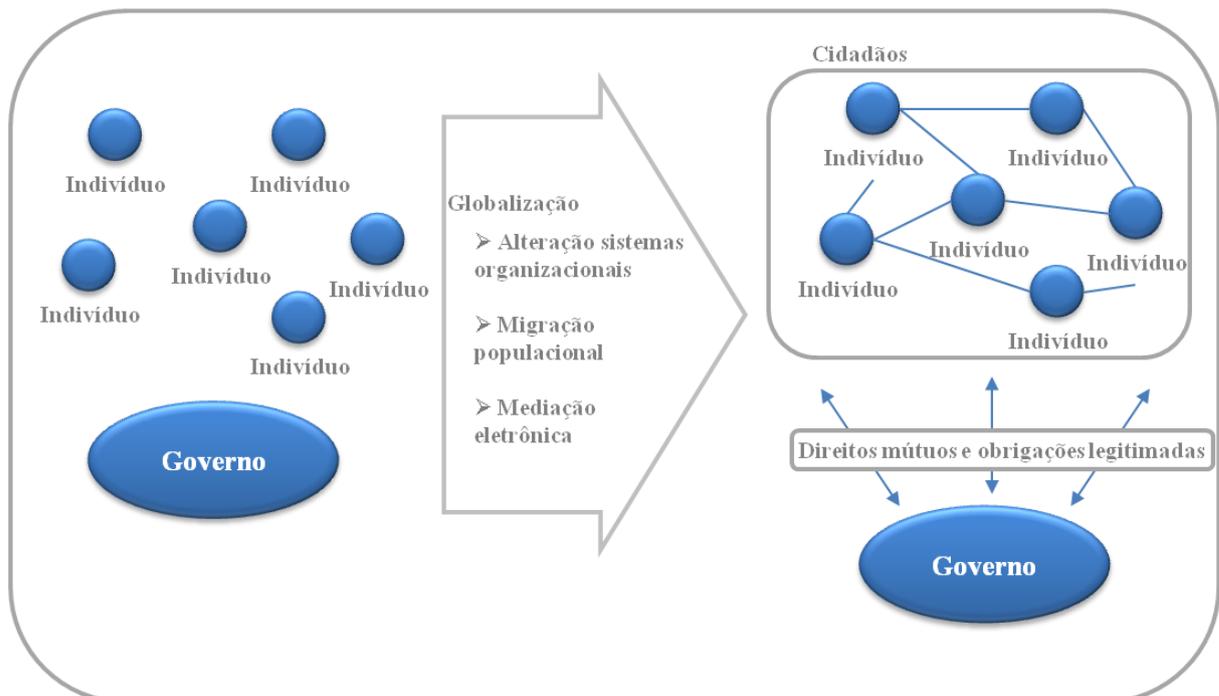
1	Introdução	6
2	Contextualização	13
2.1	Ambiente	13
2.2	Cenário	16
2.3	Problema	18
2.4	Objetivos	20
2.4.1	Objetivo geral	20
2.4.2	Objetivos específicos	20
2.5	Justificativa	20
3	Incursão literária	23
3.1	Pessoas	23
3.2	Organizações	26
3.2.1	Teorias organizacionais importantes a este estudo	26
3.2.2	Estruturas organizacionais	28
3.2.3	Funções administrativas	30
3.2.4	Processos	32
3.3	Governo e administração pública	34
3.3.1	Organização pública	36
3.3.2	Políticas públicas	38
3.4	Tecnologia da informação e comunicação	41
3.4.1	Redes e comunicação	43
3.4.2	Redes sociais	45
3.4.3	Informática social	47
3.5	Governo eletrônico	49
3.6	Políticas públicas para inclusão digital em um governo eletrônico	52
3.7	Modelo operacional da pesquisa	54
4	Procedimento metodológico	56
4.1	Escolhas metodológicas gerais	56
4.2	Desenho da pesquisa	60
4.3	O caso em estudo e seu protocolo	62
4.4	Coleta de dados	65
4.4.1	Pesquisa documental	65
4.4.2	Entrevistas	66
4.5	Análise de dados	69
4.6	Cuidados metodológicos	73
5	Análise dos resultados	75
5.1	Análise do <i>e-gov</i> e seus serviços no contexto da cidade do Recife	75
5.2	Percepção sobre a oferta de serviços públicos pela Internet	77
5.3	Percepção da sistemática de <i>e-gov</i>	78
5.3.1	Acesso e uso da TIC para usufruto de serviços <i>on-line</i>	81
5.3.2	Prestação de serviço <i>on-line</i>	84
5.3.3	Aspectos de cunho individual	87
5.3.4	As repercussões sobre a percepção da sistemática de <i>e-gov</i>	89
5.4	Percepção sobre os telecentros comunitários	90
5.4.1	Funcionamento do telecentro	92
5.4.2	Oferta de cursos de qualificação	94
5.4.3	Distanciamento da comunidade	95
5.4.4	As repercussões sobre o funcionamento do telecentro comunitário	96

5.5	O lado econômico-social da inclusão digital	97
5.6	Participação popular no <i>e-gov</i> sob a ótica dos telecentros comunitários	99
5.7	Breve discussão dos fenômenos evidenciados	100
6	Conclusão	102
6.1	Síntese dos resultados	102
6.2	Confronto com os objetivos	105
6.3	Limitações do estudo	106
6.4	Direcionamentos para estudos futuros	107
	Referências	108
	Apêndice A	120
	Apêndice B	122
	Apêndice C	125
	Apêndice D	132

1 Introdução

A sociedade é formada fundamentalmente por indivíduos que se tornam cidadãos ao se relacionarem com o governo, sob uma rede de direitos mútuos e obrigações legitimadas pelas ordens sociais (DALLARI, 2011), conforme representado pela figura 1. Esta rede tem como propósito balancear as desigualdades sociais e avaliar qual a melhor forma de conceber os direitos e as regras na sociedade contemporânea, adaptando-se constantemente às mudanças estruturais trazidas pela globalização (GHANI; LOCKHART, 2007). Tal globalização é um movimento que está diretamente relacionado às alterações nos sistemas organizacionais e nas relações entre produtores e consumidores, bem como na migração da massa populacional e na forte mediação eletrônica em diversas atividades (APPADURAI, 2003).

Figura 1 – Formação de rede na relação cidadão-governo.



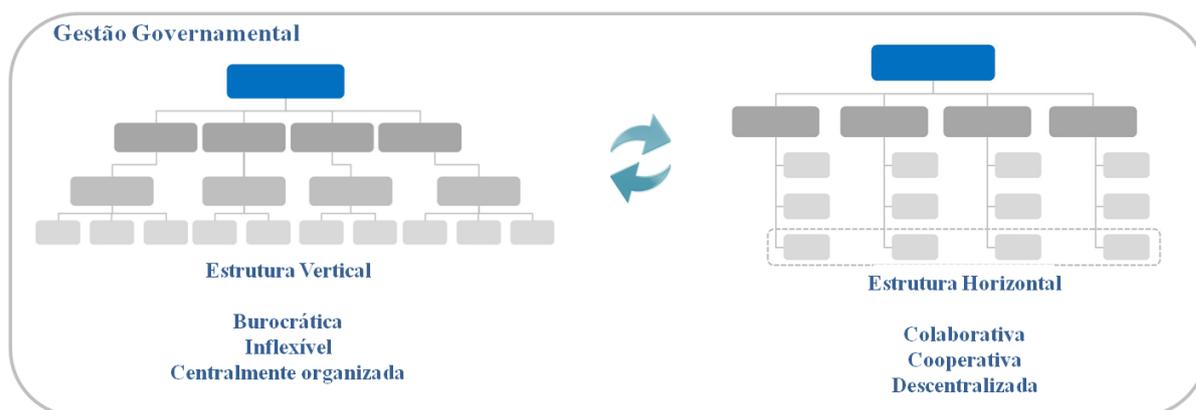
Fonte: Baseado em Dallari (2011).

A adaptação demandada por esse movimento acontece, essencialmente, para garantir a expansão dos direitos dos cidadãos e consiste no reconhecimento da desigualdade como injusta, ou ainda na globalização como perversa (SANTOS, 2001; WARSCHAUER, 2003). Conseqüentemente, há uma mobilização de esforços para buscar a igualdade e construir uma outra globalização mais humana (SANTOS, 2001). Esta mobilização pode apresentar caráter social, quando feita pelo cidadão, a fim de forçar a mudança social, ou caráter político,

quando é resultado da intervenção do governo sobre a população; ou seja, uma reforma de cima para baixo (WARSCHAUER, 2003).

Este último modelo de reforma, obtido como resultado da adaptação acontece, principalmente, via políticas públicas, as quais regem questões de ações coletivas e de distribuição de bens coletivos (SILVA, 2012) e também propõem ações que, por meio do incentivo à comunicação e à distribuição de informação, possam substituir a estrutura de um governo organizado. Essa substituição consiste na troca de uma estrutura com formato burocrático, vertical, inflexível e centralmente organizada, por uma estrutura horizontal, descentralizada, colaborativa e cooperativa (EGLER, 2007); ou seja, segundo esse autor, há a criação de um ambiente onde as iniciativas para uma sociedade mais justa são incentivadas e as possibilidades de ação social são potencializadas. Esta substituição está visualmente representada na figura 2.

Figura 2 – Substituição de estruturas de gestão em um governo.



Fonte: Baseado em Egler (2007).

Essas práticas de ação social surgem como alternativa à subordinação ao exercício do poder do governo e permitem ainda que os cidadãos possam agir de forma autônoma. Estimulam também a criatividade e a participação social daqueles para solucionar problemas da sua comunidade, sejam eles de ordem social, econômica, sanitária ou ambiental, discutindo-os em espaços de interação que incentivam a prática de interlocução entre o governo e a sociedade.

Em conjunto, o governo, como estrutura organizacional e política, e a sociedade, como agrupamento de cidadãos, constroem a totalidade do organismo social e assim criam-se redes de ação coletiva com o objetivo de trazer políticas urbanas setoriais à gestão urbana da cidade (PEREIRA, 1995). Tais redes de ação podem ser definidas como esferas públicas autônomas

que se adéquam às opiniões e à tomada de decisões, como também à comunicação de conteúdo, quando se verifica a auto-organização facilitada pela evolução dos meios de comunicação disponíveis (HABERMAS, 1997).

Nesta rota, a evolução dos meios de comunicação apoiou essa pretensa reforma estrutural, acarretando, desde meados de 1970, em uma elevação da relevância da informação como importante fator de diferenciação no seio social. Pessoas, organizações e nações apresentam, assim, diferentes *status* de desenvolvimento, posse e acesso à informação, e isto é um efetivo critério de qualificação e valorização humana (CASTELLS, 2000).

O tratamento de tal diferenciação no mundo moderno desencadeia mudanças que afetam o âmbito social, econômico, institucional e político (WEBSTER, 2006; PERES; HILBERT, 2009).

No contexto organizacional, esse cenário transformativo exige que novos e diferenciados modelos de gestão sejam estabelecidos para um ajuste efetivo à chamada sociedade global da informação.

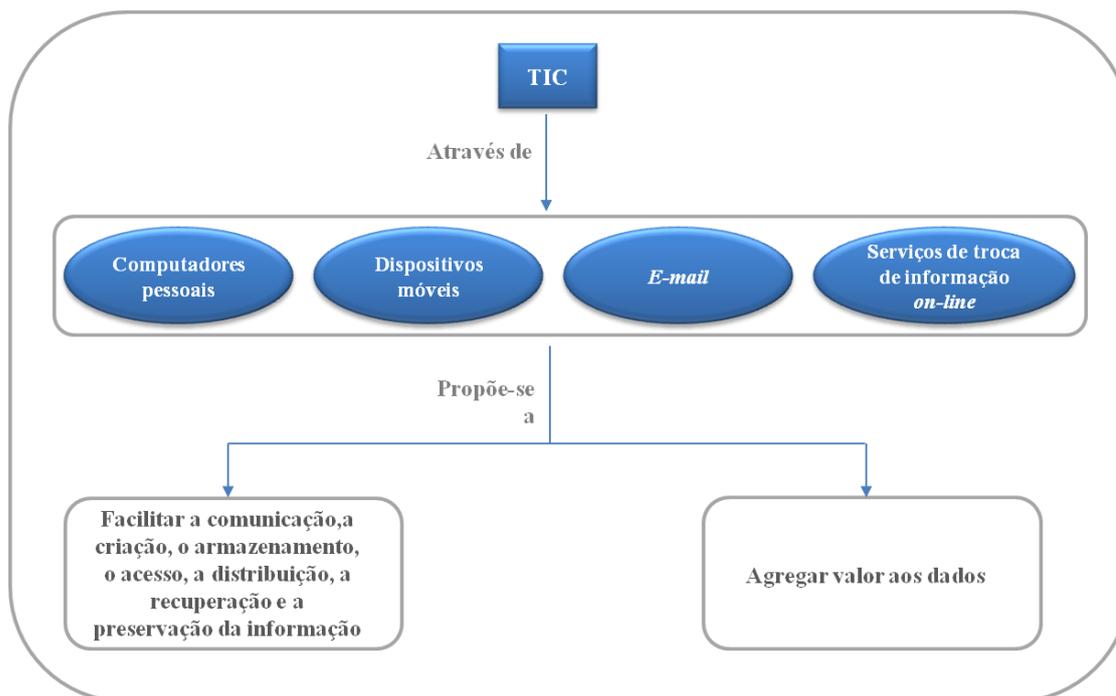
Para viabilizar essa nova estrutura sociotécnica, a qual Castells (1999) conceituou como a sociedade em rede, o uso de tecnologia da informação e comunicação (TIC) se faz mandatário, sobretudo porque os avanços da TIC apoiam a abertura de um novo espaço de comunicação, facilitando o acesso às fontes de dados e à troca de conhecimento de maneira eficiente, com menor custo e com aplicabilidade nos planos econômico, político, cultural e humano (LÈVY, 1999).

De forma mais específica, dentre alguns dos propósitos destinados à TIC estão: facilitar a comunicação, a criação, o armazenamento, o acesso, a distribuição, a recuperação e a preservação da informação, além de agregar valor aos dados (TANENBAUM, 2003).

O uso da TIC tem ascendido desde a década de 1990 (LAIA et al., 2011) e suas características técnicas consistem na utilização de *hardware*, *software*, infraestruturas de rede e operadores de telecomunicações direcionados ao processamento de informações (PERES; HILBERT, 2009), através de recursos como computadores pessoais, dispositivos móveis, *e-mail*, serviços de troca de informações *on-line* etc, tal qual destaca a figura 3.

Quando aplicadas com o objetivo de prover serviços aos cidadãos ou garantir suporte à gestão pública e às políticas das organizações públicas, a TIC criam um novo organismo de apoio à gestão denominado de governança eletrônica (LAIA et al., 2011).

Figura 3 – Meios e propósitos atrelados ao uso da TIC.



Fonte: Baseado em Peres e Hilbert (2009).

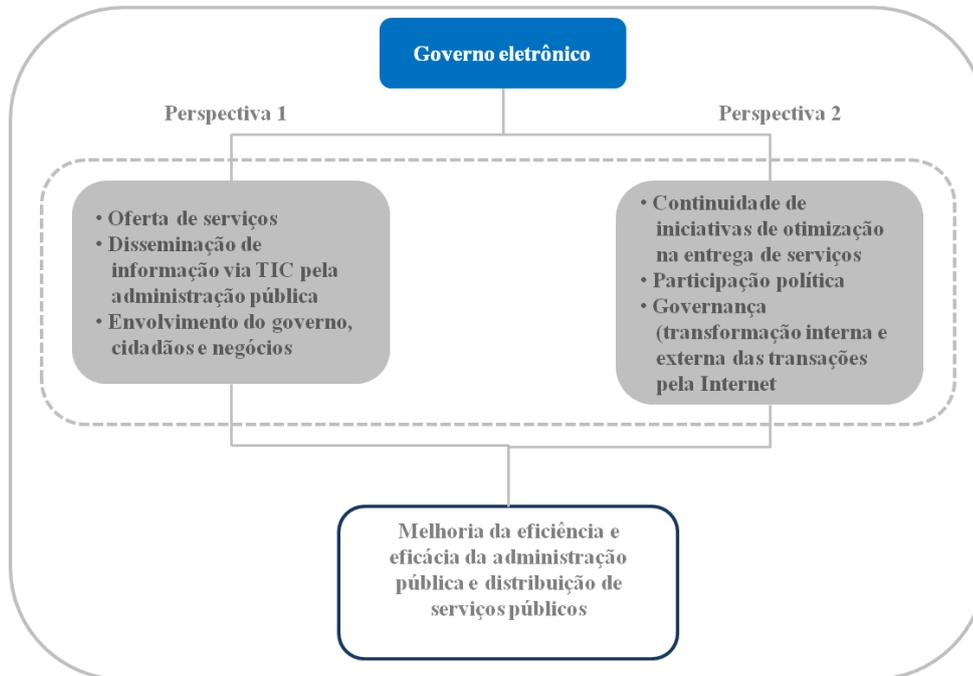
Ao analisar-se esse tipo de aplicação, vê-se que há um contínuo crescimento no número de países que a tem adotado para apoiar suas políticas públicas, assim como realizado estudos sobre as melhores formas de integração e uso de dados disponíveis na rede (BOUAZIZ; CHAABOUNI, 2012), aumentando, conseqüentemente, a visibilidade desse tipo de prática.

Assim, existe uma movimentação por parte das instituições governamentais, para adotarem práticas que deixem de considerar a infraestrutura como sendo o produto básico e dominante e voltem-se para valores informacionais (REZENDE; FREY, 2005), caracterizando a adaptação dos governos modernos aos novos movimentos estruturais propostos pela globalização.

Bouaziz e Chaabouni (2012) trazem duas visões que podem ser adotadas para o governo voltado para meios eletrônicos. A primeira limita o escopo deste à oferta de serviços e disseminação de informação via TIC pela administração pública, envolvendo o próprio governo, os cidadãos e os negócios. Na segunda visão, o governo eletrônico é colocado como a continuidade de iniciativas de otimização na entrega de serviços, participação política e governança, através da transformação interna e externa das transações pela Internet. Na consonância das duas visões há o objetivo de melhoria da eficiência e eficácia da

administração pública e da distribuição de serviços públicos. As distintas perspectivas e seus objetivos comuns estão representados na figura 4.

Figura 4 – Perspectivas de implementação do governo eletrônico.



Fonte: Baseado em Bouaziz e Chaabouni (2012).

Como principais benefícios das iniciativas que impulsionam a inclusão de valores informacionais à infraestrutura tecnológica governamental, são colocados a transparência nos processos da administração pública e o estreitamento das relações com o cidadão por meio dos *feedbacks* que podem ser coletados pelos mecanismos digitais (WARSCHAUER, 2003). Utilizando expressivamente a TIC como meio para o uso dos serviços eletrônicos, o governo busca trazer mais benefícios a si e aos cidadãos que o sustentam, garantindo que a proposta de uma sociedade mais justa e com ações sociais potencializadas por meio de uma estrutura horizontal, descentralizada, colaborativa e cooperativa (EGLER, 2007), possa, de fato, acontecer.

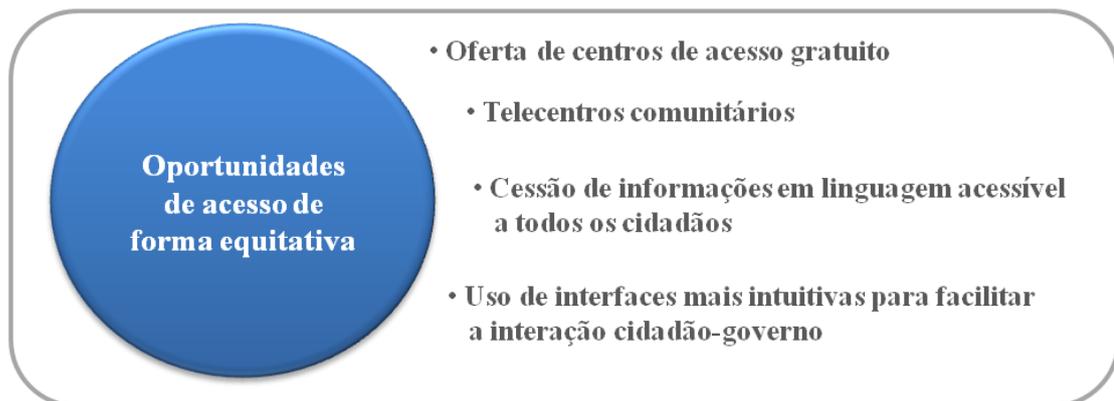
Concomitante às práticas necessárias à adequação das modernas peças da engrenagem tecnológica à sociedade, uma vez que o governo detém o domínio sobre informações essenciais à administração e às definições de políticas públicas, natural se faz mobilizar e usufruir de todo conhecimento disponível na sociedade, para trazer para o governo eletrônico, o *e-gov*, políticas de governo adequadas à nova era informacionalista (CASTELLS, 2000; WARSCHAUER, 2003).

Quanto à gestão, essa adequação significa uma necessidade de adaptação e reformulação de estratégias organizacionais para suportar um maior número de dados e variáveis. De fato, o gerenciamento moderno não consiste, apenas, da simples automação dos processos na organização, mas de uma profunda modificação das estruturas e cultura, para, então criar uma oportunidade competitiva (VINHAS; MANSO; SILVA, 2012).

Além disso, no caso do governo, significa, também, garantir oportunidade de acesso de forma equitativa àqueles que têm os mesmos direitos e tornar possível a construção de um organismo social que, de fato, traga a interação esperada pela mediação da TIC entre a gestão pública e a sociedade. Também busca evitar que processos tornem-se disfuncionais, otimizando-os da mesma forma como se persegue na iniciativa privada, impedindo que a falta de acesso aos serviços prestados ou a impossibilidade da inserção de dados para as políticas públicas, transformem-se em um empecilho para o desenvolvimento e o cotidiano de alguma comunidade (LAL, 2005).

Dentre essas iniciativas, relacionadas a oportunidade de acesso de forma equitativa, no âmbito da TIC, podem ser apresentadas como exemplos: a oferta de centros de acesso gratuito, os telecentros comunitários; a cessão de informações em linguagem acessível a todos os cidadãos; e o uso de interfaces mais intuitivas para facilitar a interação cidadão-governo. Tais exemplos estão apresentados na figura 5.

Figura 5 – Iniciativas para acesso de forma equitativa no âmbito da TIC.



Fonte: Baseado em Castells (1999) e Gonçalves (2000).

Não obstante, as intensificações de pesquisas científicas e de práticas no escopo destas preocupações trazem, em sua maioria, estudos voltados à utilização da TIC na gestão em si ou no nível transformativo de desenvolvimento social (LAIA et al., 2011; BOUAZIZ; CHAABOUNI, 2012). Desta maneira, continua escassa a produção acadêmica no campo de investigação que trata a respeito do impacto da TIC como meio de uso dos serviços do

governo eletrônico, sob a voz das comunidades às quais se destinam os telecentros comunitários e as iniciativas de inclusão social.

Assim, visando contribuir para atenuar esta lacuna, essa dissertação tem como intuito investigar e compreender o uso da TIC em um telecentro balizado pela oferta de serviços para comunidade, delineado em formato de governo eletrônico, a partir de uma matriz de política pública, em um contexto de práticas para inclusão digital. A busca tenta evidenciar o desenvolvimento das novas estruturas sociotécnicas, bem como destacar os programas e as ações associadas ao *e-gov*, vislumbrando constatações confrontadas contra algumas miragens através da escuta a vultos da comunidade.

O escopo do estudo forjou-se no contexto de *e-gov* definido na cidade do Recife, capital do estado de Pernambuco, pólo tecnológico do país, que se ancora em políticas públicas consolidadas de incentivo ao *e-gov* (RECIFE, n.d.a), com recorte em um dos seus telecentros comunitários de referência.

O roteiro estrutural da pesquisa está dividido em seis partes. A primeira contemplou esta introdução. Na segunda parte, referente ao capítulo 2, encontra-se a contextualização do estudo que compreende a definição do ambiente, do cenário, do problema de pesquisa, os objetivos (geral e específicos) e a justificativa desta dissertação. Em seguida, no capítulo 3, encontra-se a revisão da literatura, onde se relata a incursão feita às referências, a fim de descrever a fundamentação conceitual utilizada. A quarta parte apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados na execução da pesquisa. Na parte seguinte, o capítulo 5, são apresentados e discutidos os resultados. Por fim, a sexta parte dedica-se a concluir o estudo e está dividida em síntese dos resultados, confronto com os objetivos, limitações do estudo e direcionamento para estudos futuros.

2 Contextualização

A evolução da tecnologia da informação e comunicação que ancora as práticas governamentais conhecidas como *e-gov*, assim como a rede que se forma devido à interação entre os cidadãos e a instituição governamental sob estas iniciativas, são elementos base para o estudo e a compreensão dos efeitos do uso da TIC como plataforma de acesso e uso dos serviços do governo eletrônico.

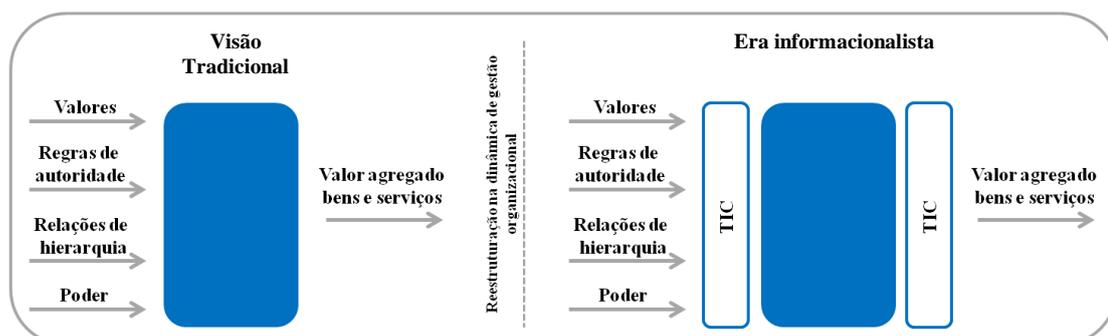
Nas seções a seguir, está apresentado o contexto em que estão inseridos tais elementos, de modo a delimitar o escopo e alcance da pesquisa.

2.1 Ambiente

No contexto social, Morgan (2006) revela que uma organização possui valores, regras de autoridade, poder e relações de hierarquia que disciplinam a sua vivência, bem como realiza atividades pré-estabelecidas, as quais compõem os distintos processos que são executados na entidade. Estes processos viabilizam o funcionamento coordenado dos vários subsistemas da organização, estabelecem as relações gerenciais e alcançam, assim, um desempenho geral otimizado, além de oferecerem bens ou serviços de valor agregado a um cliente externo (GONÇALVES, 2000).

Impulsionados pela instituição da era da informação e da evolução tecnológica, essas atividades e processos passaram a ser orientados para se valerem de novas tecnologias (CASTELLS, 1999). Esse novo suporte compeliu a uma reestruturação nas dinâmicas de gestão organizacional, social e econômica, ditando novas práticas dentro do ambiente das organizações, inclusive aquelas que tratam da coisa pública, conforme representa a figura 6.

Figura 6 – Reestruturação nas dinâmicas de gestão organizacional.



Fonte: Baseado em Castells (1999), Gonçalves (2000) e Morgan (2006).

Assim, considerando que o governo também segue um perfil organizacional, dado ao seu papel, seu desenho institucional e sua forma de gestão (ARAÚJO, 2005), essa adaptação, para suportar as novas tecnologias, também recai sobre as suas ações e suas atividades. Desta forma, gera-se um compromisso entre manter a responsabilidade de disponibilizar bens e serviços que atendam às crescentes demandas sociais e a busca por formas de atuação apoiadas no uso intensivo da TIC e na inovação de seus processos (FERRER; LIMA, 2007).

Com esta compleição e graças à presença maciça da TIC, principalmente da Internet, houve, no setor público, uma definição de novas políticas que visavam obter maiores níveis de eficiência, eficácia e efetividade (LENK; TRAUNMÜLLER, 2001). Para atender a esta demanda e tratar desse novo segmento do governo, originou-se o que foi denominado de governo eletrônico, conhecido como *e-gov* (LAIA et al., 2011).

O *e-gov*, sob uma de suas perspectivas está relacionado à oferta de serviços e envolvimento do governo, cidadãos e negócios. Assim, pode ser descrito como o uso da tecnologia para aumentar o acesso, entrega e uso dos serviços governamentais em benefício dos cidadãos, empresas e empregados em âmbito local, municipal, estadual ou federal (CHAU; GRANT, 2005).

Outra perspectiva o apresenta como continuidade de iniciativas de otimização na entrega de serviços. Segundo Araújo (2005) e Azambuja (2008), o *e-gov* utiliza a TIC de forma a reduzir custos e tornar mais eficiente a gestão, além de contribuir para o cumprimento dos deveres do Estado em relação ao indivíduo sob uma nova concepção de governo.

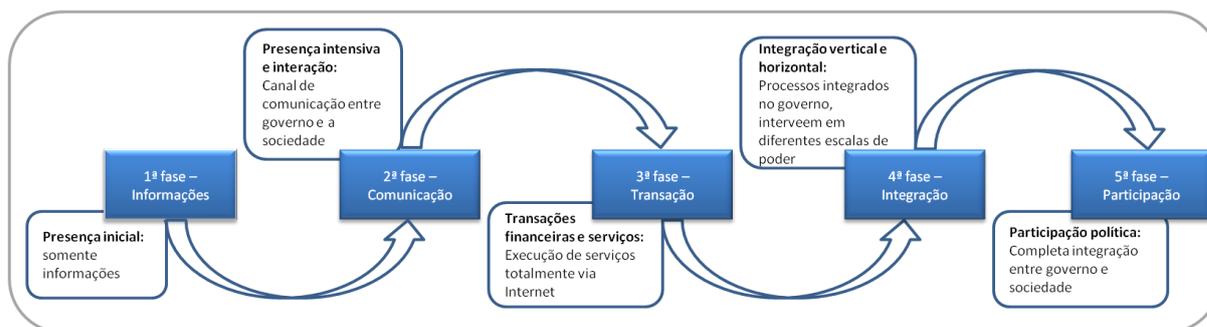
A seu termo, autores como Warschauer (2003) e Frey (2007) defendem que o governo por meio eletrônico potencializa a participação dos cidadãos na gestão urbana; permite uma maior interação entre os atores locais; apóia a transformação da gestão urbana com o propósito de estimular a transparência administrativa; estende o alcance da participação pública; fortalece a democracia local e suas redes de relacionamento e aprimora a sustentabilidade urbana.

Segundo Hiller e Bélanger (2001) existe uma relação de proporcionalidade direta entre o nível de amadurecimento do *e-gov* e a potencial participação do cidadão. As fases desse desenvolvimento estão descritas a seguir e exibidas na figura 7:

- Informação – há oferta de informação por parte do governo;
- Comunicação (em duas vias) – prevê um canal de comunicação entre o governo e a sociedade;
- Transação – remete à execução de serviços que são feitos totalmente via Internet;

- Integração – os serviços são executados no formato da fase anterior (transação), mas, além disso, estão integrados, de modo que ultrapassem sua esfera inicial de atuação e intervenham em outras esferas de poder;
- Participação – envolve ações de participação política nas decisões.

Figura 7 - Fases de maturidade do governo eletrônico.



Fonte: Adaptado de Hiller e Bélanger (2001); Barbosa, Getschko e Gatto (2009).

De maneira geral, o *e-gov* passa a alcançar o cidadão de uma maneira diferente, principalmente na oferta de serviços (GOV.BR, n.d.a), e pode, ainda, ser visto como o empenho no fornecimento de serviços eletrônicos, com fins de utilidade pública, para o contribuinte, direcionados à qualidade do exercício da cidadania.

No Brasil, as práticas desse governo estão presentes em ações como a disponibilização de serviços públicos *on-line*, plataforma de suporte à comunidade e iniciativas de inclusão digital (GOV.BR, n.d.a; JARDIM, 2004).

Desta forma, há incentivos para uso de mecanismos que melhorem as condições do exercício do direito à informação, os quais incluem acesso, mobilização, uso da TIC públicas e práticas governamentais, construindo, assim, mediações e apresentando recursos a partir dos quais a sociedade civil tem o controle de um Estado democrático (JARDIM, 2004).

Por assim dizer, as políticas públicas assumem um caráter gerencial e regem questões de ação coletiva e de distribuição de bens coletivos, em que interesses individuais agregados geram ação coletiva, direcionando as decisões do governo sobre problemas públicos para outras áreas de atuação governamental, como a política social (SILVA, 2012).

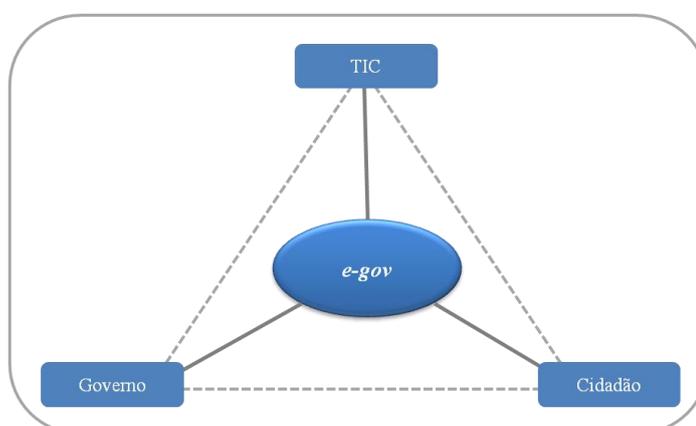
No cenário a ser delimitado para o presente estudo, estão presentes as políticas públicas refletidas nas práticas de governo eletrônico por meio da TIC e consolidadas em um das cidades brasileiras mais adeptas ao uso destas tecnologias em práticas públicas. Tais diretrizes voltam-se, principalmente, para os programas de acesso universal que são incentivados principalmente em comunidades de baixa renda, oferecendo infraestruturas

como os telecentros comunitários, segundo as diretrizes descritas no programa nacional de inclusão digital – telecentro.BR (TELECENTRO.BR, 2009).

2.2 Cenário

A prática de *e-gov* envolve três atores principais: o governo, a TIC e a sociedade. Tais atores compõem uma rede interativa de conexões (BARBOSA; GETSCHKO; GATTO, 2009) e estão visualmente representados na figura 8.

Figura 8 – Interação entre atores para consolidar as práticas de *e-gov*.



Fonte: Baseado em Barbosa, Getschko, Gatto (2009).

O governo atua, principalmente por meio das políticas públicas, as quais suportam a função estatal de planejamento, elaboração, financiamento e execução de ações, comprometidas com a consolidação do Estado democrático de direito e com o incentivo e garantia dos direitos humanos (BRASIL, 2013).

A TIC, por sua vez, disponibiliza tais funções, em uma nova plataforma, contribuindo para a transparência e ampliação contínua no nível de controle social sobre as ações governamentais, além de se transformar em um meio pelo qual a voz da sociedade ganha força e a comunidade se torna um agente mais ativo nas ações governamentais (WARSCHAUER, 2003; SILVA, 2012).

Diante dessa rede informacional, pode-se dizer ainda que ao permitir que a sociedade se aproxime das ações do governo, oferecendo, por exemplo, plataformas onde a comunidade possa opinar, há uma transformação da ideia de comando centralizado emanando da esfera governamental (BARBOSA; GETSCHKO; GATTO, 2009).

O governo, uma vez atuando como centro de controle, passa a interagir por coordenação e sob um formato de controle mútuo, governo-sociedade, facilitado pela capacidade ubíqua da tecnologia (EGLER, 2007). Ou seja, a TIC assume um novo perfil de uso e ganha espaço para atuar no campo do *e-gov*.

No Brasil, onde o *e-gov* apresenta-se como GOV.BR, a ampliação do alcance da TIC tem sido estimulada tanto via iniciativas privadas, por meio da redução de custos para obter dispositivos móveis e computadores pessoais, como via iniciativas públicas, através de programas de inclusão com caráter social, como as cidades digitais e os telecentros comunitários (GEVÁRSIO; MELO, 2010; NERI, 2012). Tais iniciativas podem ser caracterizadas como a universalização dos serviços de telecomunicações tal qual apresentado no relatório do Ministério das Comunicações sobre as ações governamentais para inclusão digital (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2006).

O GOV.BR está direcionado à prestação de serviços e à distribuição de informação ao cidadão, bem como à democratização do acesso à informação, buscando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, além de também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. Sua atuação segue três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão e na integração com parceiros e fornecedores. Essas frentes, assim como as ações de *e-gov* de maneira geral, são orientadas por diretrizes, planejadas no governo, adaptando-se às necessidades locais (GOV.BR, n.d.a).

O arcabouço de diretrizes a serem utilizadas pelo *e-gov* conta com a integração de políticas, sistemas, padrões e normas. Para a coordenação, articulação, planejamento e implementação dessas diretrizes, existe, segundo Campelo (2006), um comitê técnico que atende a essas responsabilidades e atua para direcionamentos como:

- A promoção da cidadania – prioridade do governo eletrônico;
- A inclusão social – indissociável do governo eletrônico;
- A gestão do conhecimento – um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do governo eletrônico.

Assim, mesmo que as diretrizes sejam aplicadas para guiar programas e ações, a fim de obter um retorno mais fidedigno sobre a efetivação do *e-gov* (GOV.BR, n.d.a), é importante analisar e validar se esse conjunto sistematizado de normas reflete as políticas públicas nos serviços *on-line* e de que maneira estes serviços são interpretados pelos atores sociais.

Como apresentado por Warschauer (2003), o acesso universal à TIC, característica incidente em países em desenvolvimento, não é suficiente para a consolidação do governo eletrônico. A preocupação deve estar na disponibilização do serviço universal, ou seja, em garantir que além de infraestrutura, o conteúdo disponibilizado pelo governo alcance de forma útil e acessível à comunidade para atender o bem estar social, que em termos finalísticos é aquilo a que um governo se propõe.

Assim, sob a interação que acontece entre os atores envolvidos na consolidação do governo baseado em elementos da TIC, surge a preocupação a respeito de como a nova estrutura, originária da intervenção da TIC como meio para usar os serviços públicos, altera a dinâmica da sociedade no usufruto dos direitos e no cumprimento de deveres, quando há uma dependência de transações *on-line*.

Tal preocupação pode ser traduzida nas iniciativas de inclusão digital promovidas pelo governo, dado que o alcance da TIC não atende a todos e há um conjunto de classes sociais na sociedade que por fatores como analfabetismo e baixo poder aquisitivo ainda não se apropriou desta vertente digital (WARSCHAUER, 2003). Dentre essas iniciativas de inclusão digital estão os telecentros comunitários, locais que têm como proposta oferecer acesso gratuito à Internet e aos serviços *on-line*, suporte técnico através de monitores e cursos de qualificação.

2.3 Problema

A revolução tecnológica e a inserção da TIC nas organizações têm possibilitado o surgimento de novas formas de interação e dinâmicas sociais. Dentre as organizações que sofrem esses tipos de mudanças está o governo, que, nesse contexto, tem promovido ações de políticas públicas sob a mediação da TIC, incentivado programas de inclusão digital e buscado práticas que contribuam para o bem-estar social.

Todavia, condições mínimas são necessárias para que estes programas deem resultados satisfatórios, em especial:

- No nível de formulação de políticas públicas de inclusão digital - onde se requer que existam previsões legislativas que garantam que não haverá exclusão de ninguém por falta de acesso à TIC;
- No nível de alcance e equidade social - onde se exige que não haja direcionamento das ações ou dos conteúdos disponibilizados para uma parte da população, desejando-se que as ações sejam pensadas de modo a alcançar o maior número

possível de pessoas, nivelando a complexidade de acordo com aqueles de menor nível de acesso e instrução;

- No nível de infraestrutura tecnológica - onde se imagina que haja incentivos para que todos tenham acesso à infraestrutura da TIC;
- No nível de formatação de serviços - onde se impõe a existência de um padrão de modo que sejam oferecidos serviços com clareza, usabilidade e acessibilidade.

Uma das soluções preconizadas para alcançar estas condições mínimas está na implantação de telecentros comunitários, mesmo que neles, às vezes, não haja o cumprimento de todos os níveis de atenção previstos.

Hipoteticamente, o ideal das políticas públicas é acobertar todos aqueles aspectos de uso do *e-gov* de forma dinâmica em um telecentro, tal que este atenda de fato ao papel a que se propõe e a tecnologia seja efetiva no uso do *e-gov*. Para tal fim, é necessário que o investimento aconteça para além da infraestrutura. A responsabilidade do governo não se estende só à implantação do telecentro, mas vigora também no monitoramento, manutenção e acompanhamento do funcionamento da estrutura montada.

Caso não haja resultados satisfatórios em alguns dos níveis citados anteriormente, diversos problemas podem ser destacados. Dentre eles: a restrição ou limitação do acesso e uso dos serviços públicos oferecidos de forma *on-line* ou de quaisquer outras ações públicas de feitiço eletrônico, comprometendo o exercício da cidadania; insegurança no uso, caso não haja *feedback* de ações e o conteúdo não esteja acessível aos diferentes níveis de instrução de quem acessa; além disso, há a possibilidade de criar uma parcela da sociedade à margem, caracterizada no analfabetismo digital

No cenário local, mais especificamente na cidade do Recife, a atual gestão municipal aponta, dentre doze sedes, o telecentro comunitário do Espaço Ciência como referência em funcionamento e estrutura. Entretanto, considerando que o acesso aos serviços disponibilizados é voltado ao povo, para a comunidade que assume a posição de usuário final e que cumpre seu papel de cidadão e que esta metáfora vale-se cada vez mais das intervenções baseadas na TIC, a voz dessas pessoas precisa ser ouvida. Afinal, a percepção que essas pessoas têm da atuação e do propósito do telecentro é necessária para complementar o que é idealizado pelo governo e lhe dar respaldo e essencialidade.

Nesse contexto, surge então a expectativa de constatar a perspectiva construída a partir da visão e da voz do povo, a qual se reflete na questão de pesquisa que suscita ver qual é a efetiva percepção dos usuários dos telecentros comunitários do Recife, espaços públicos destinados ao uso da TIC, quanto à apropriação dos serviços de *e-gov*.

2.4 Objetivos

Nessa seção estão descritas as metas que orientam a presente pesquisa, as quais são transmitidas por meio dos objetivos geral e específicos.

2.4.1 Objetivo geral

Considerando o delineamento previsto nas políticas públicas da TIC do governo, em um espaço municipal de universalização de acesso e de uso, o objetivo geral desta dissertação consiste em resgatar a efetiva percepção dos usuários quanto à apropriação dos serviços de *e-gov* nos telecentros comunitários na cidade do Recife.

2.4.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos do estudo, colocados como desdobramentos do objetivo geral, consistem em:

- Descrever como os usuários percebem a oferta de serviços públicos pela Internet;
- Destacar a percepção dos usuários quanto à sistemática de *e-gov*;
- Dimensionar a atuação de um telecentro comunitário sob a perspectiva de seus usuários;
- Delinear a efetividade das políticas públicas da TIC, voltadas para o telecentro comunitário;
- Delimitar parâmetros de valorização da participação popular na formulação das políticas públicas para TIC na ótica dos usuários dos telecentros comunitários.

2.5 Justificativa

O Estado tem uma grande ingerência sobre as pessoas, pois modifica o dia-a-dia de todos aqueles que estão sob seu poder; além disso, com a consolidação da era da informação, o governo surge como uma das organizações que fomentam a prática de criar estruturas e dinâmicas que utilizam a informação como base. Sendo assim é essencial o estudo e a análise desse novo contexto para a prática vigente.

Em adição, conhecendo-se a proposta para a condução de políticas públicas para inclusão digital no telecentro comunitário em termos abstratos, compete ir a campo para,

efetivamente, saber como está esse processo. Logo, foi preciso ouvir as pessoas e, para melhor atendê-las, importa que o governo trabalhe sobre o reflexo de suas opiniões. Daí ser consistente valorizar um estudo como o presente.

Agrega-se à exposição à justificativa para conduzir esse estudo, o benefício obtido do fato de se buscar conhecer o impacto do *e-gov* na comunidade. Destarte, as ações a serem tomadas no futuro podem ser direcionadas pela compilação de dados provenientes da escuta, de maneira a garantir uma maior satisfação por parte do cidadão, por alinhamento com seus anseios, e este foi um fator relevante para a condução desta investigação.

Também se cogitou conceder um maior poder competitivo para a prefeitura, ao trabalhar em prol de uma população de fato conectada, pois a integração desses dois atores permitirá a construção de uma cidade mais alinhada com as necessidades de ambos, onde haja um maior compartilhamento de informações, reforçando a importância dos resultados da pesquisa.

Ademais, o estudo desse impacto ressaltou a voz da comunidade e permitiu que fosse analisada a necessidade de melhoria na comunicação interna, ou, ainda, como intensificar e efetivar as vantagens propostas pela inserção da TIC, seguindo o caminho que se tem traçado para as ações de *e-gov*. Essa investigação trouxe, assim, benefícios como o enaltecimento da voz popular para o estabelecimento de ações mais democráticas e peças acadêmicas deste tipo são sempre necessárias.

Para a gestão do telecentro comunitário escolhido como unidade de análise do estudo, espera-se que os resultados obtidos com a pesquisa possam servir de apoio na identificação de melhores práticas de apoio à comunidade. Também deve se destacar o eventual incentivo ao uso de serviços disponibilizados pelo governo e a importância da participação popular para a formulação das políticas públicas da TIC. Delinear representações deste conhecimento tal que ele seja compartilhado com os usuários de outros telecentros, pode contribuir para o desenvolvimento da comunidade, sendo portanto, socialmente meritória a execução da pesquisa.

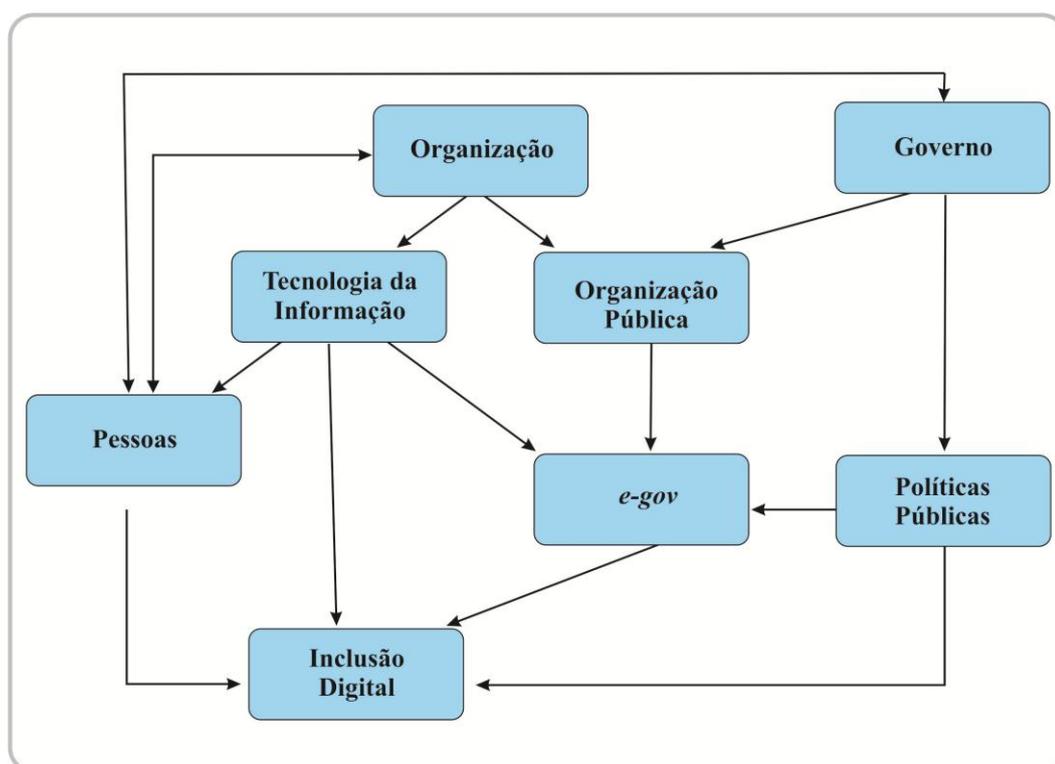
Outro aspecto da justificativa concentra-se na área acadêmica. Afinal, uma vez que a linha de pesquisa do trabalho está inserida em um programa de gestão organizacional, mais especificamente na linha de estudos de sistemas e tecnologias de apoio, ao alinhar conceitos e aspectos com forte influência do cunho social e do direito, contribui-se para o enriquecimento nos debates do grupo, além de incitar discussões sob um viés multidisciplinar.

Naturalmente, como em quaisquer estudos acadêmicos, antes de seguir para a atuação em campo foi imprescindível à visita à literatura, assim como está descrito no próximo capítulo, para consolidar os elementos que foram utilizados como base da pesquisa.

3 Incursão literária

Neste capítulo, são destacados os conceitos da literatura considerados importantes para operacionalização da fase empírica da pesquisa, conforme apresenta a figura 9. Inicialmente será discutida a caracterização social do estudo, através das pessoas, representadas na figura dos cidadãos; em seguida as teorias organizacionais que acolhem as relações de uma organização com seu ambiente, aproximando o contexto à organização pública. Serão discutidas, ainda, ações do governo, à lente da tecnologia da informação, e descrições das práticas de *e-gov*, a fim de observar ações governamentais de políticas públicas voltadas para inclusão digital.

Figura 9 – Diagrama conceitual da pesquisa.



3.1 Pessoas

As pessoas possuem características inerentemente dúbias, como os sentimentos que têm várias facetas, tais quais, amizade, hostilidade, cooperação e competição. Mesmo quando as pessoas atuam em uma organização, tais sentimentos não são anulados: são carregados e refletidos nos valores e normas de conduta e em suas atitudes; ou seja, não há como serem

seres estritamente profissionais ou atuarem como máquinas: há um balanço entre o que é esperado para uma pessoa naquele papel na organização e a visão que cada um carrega de si próprio (MAXIMIANO, 2000).

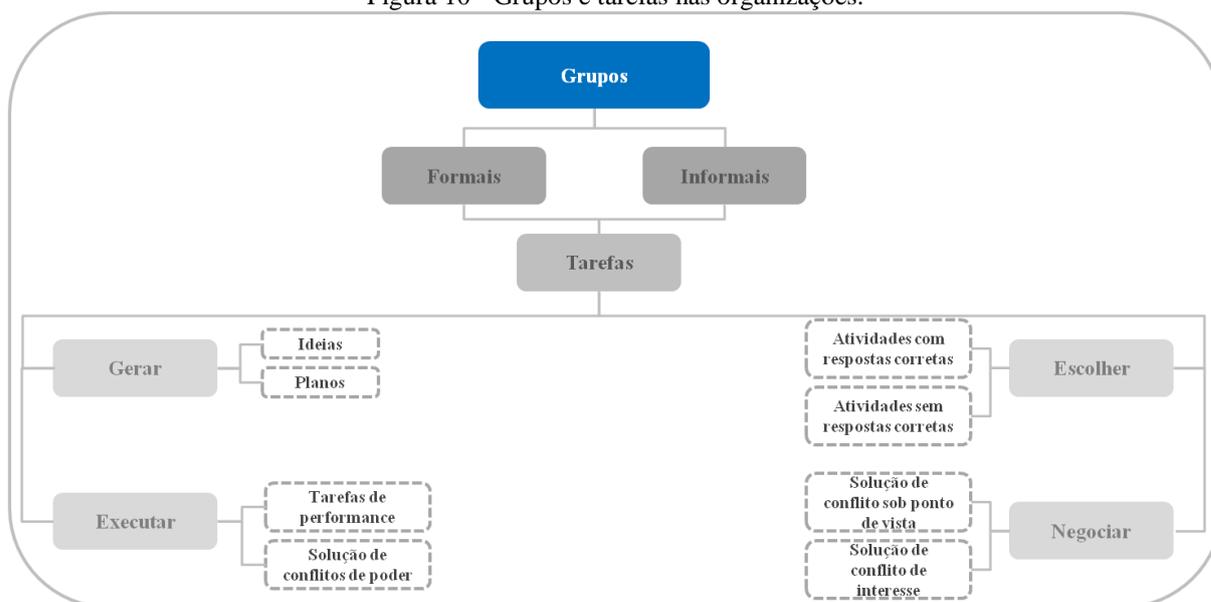
Nesse equilíbrio, convém destacar que a atuação do colaborador na organização, depende significativamente e diretamente do incentivo que este recebe daquela, assim como a maneira como seus interesses e expectativas são considerados (JONES, 2010). Logo, para que todos os envolvidos na relação indivíduo-empresa sejam beneficiados, mostra-se essencial que as pessoas tenham o seu desenvolvimento e valorização como preocupações organizacionais, tal que haja o equilíbrio na interação e seja possível o êxito da dinâmica organizacional e também, ao mesmo tempo, atingidos os objetivos pessoais daqueles que estão envolvidos no processo (SILVA, 2006).

Além disso, ao longo da vida, as pessoas fazem parte de uma ou mais organizações, como família, universidades, empresas, igrejas e como resultado dessa interação surgem influências diretas daquelas sobre os indivíduos, os quais modificam seus comportamentos, de acordo com o ambiente ou contexto no qual se inserem. Assim, é inevitável que certa autonomia seja perdida, que a disciplina e o controle sejam incorporados ao comportamento e que se afete a maneira como a pessoa se vê e como vê aos outros (MCAULEY; DUBERLEY; JOHNSON, 2007).

Outra característica inerente às pessoas é a convivência junto a outras pessoas, constituindo assim, grupos. Tais grupos podem ser criados de maneira espontânea, a partir do compartilhamento de valores e interesses afins, sem possuir um propósito determinado e descrito, tal como os grupos informais. Os grupos formais, por sua vez, são criados pela administração para atender às necessidades operacionais da organização (MAXIMIANO, 2000).

McGrath (1984) oferece uma visão geral quanto às tarefas que podem ser executadas pelas pessoas, em grupo ou isoladamente. Nesta proposta, são apresentados quatro grandes tipos de atuações: geração (ou criação), execução, negociação e escolhas (ou decisões) as quais são influenciadas por fatores como: nível de cooperação, conflito, adoção conceitual ou comportamental. Essas macros atividades podem ser detalhadas em outras tarefas, como geração de ideias e planos, tarefas de performance, solução de conflitos de poder, solução de conflitos sob pontos de vista e de interesse, escolhas em cenários que possuem respostas corretas ou não, as quais estão sendo apresentadas na figura 10.

Figura 10 - Grupos e tarefas nas organizações.



Fonte: Baseado em McGrath (1984); Maximiano (2000).

Considerando o equilíbrio de interação, Fleury (2002) traz o conceito de cidadania em que cada funcionário percebe-se como cidadão e desse cenário são identificados a filosofia e os valores que sustentam a gestão das pessoas, para que, posteriormente, sejam estabelecidas estratégias de atuação social. Entre estas estratégias destaca-se a do bem-estar organizacional, em que o exercício público é direcionado à proteção social, junto a outros programas voltados para a inclusão social (FIORI, 1997) ou, modernamente, à preocupação com aspectos do bem-estar social, visível no construto da teoria do *organizational wellbeing* (DODGE et al., 2012).

Por sua etimologia, cidadão significa membro livre de uma determinada cidade, por origem ou por adoção, assumindo como valores um conjunto de raízes culturais, políticas e sociais (ROCHA, 2009), perfil reproduzível na organização.

O exercício da cidadania depende do nível de reconhecimento de seus deveres e direitos, ou seja, do cumprimento e do usufruto do que lhe é oferecido. Importante destacar que esse exercício, pode acontecer no formato cidadão-indivíduo, ou ainda, cidadão-coletivo: ambos movem-se e participam do social (ROCHA, 2009).

Considerando um regime democrático, em que se tem como base a garantia da liberdade para o usufruto da cidadania em sua totalidade, supõe-se a participação ativa, isto é, exige-se a atuação crítica de sujeitos questionadores, que pressionem o governo, que sejam capazes de reivindicar e discernir alternativas históricas (DEMO; OLIVEIRA, 1995). Varela (2010) apresenta, ainda, que o modo de viver e entender está fundamentado nos princípios básicos da participação, como sinônimo de conquista, processo e forma de poder; da autonomia, significando participação consciente, e da crítica envolvendo saber e poder.

Ademais, diferentes teorias podem ser utilizadas para justificar as relações existentes em uma organização, assim como os vínculos das pessoas com as organizações e cada uma delas apresentará pontos fortes e limitações. Por isso, têm se tornado cada vez mais diversificadas as perspectivas adotadas no estudo e compreensão das organizações (TENORIO, 2002).

3.2 Organizações

Uma organização pode ser definida por diferentes perspectivas de análise e sua interpretação deve estar inserida em um determinado contexto ou ambiente (MORGAN, 2006). Essas perspectivas são dadas, principalmente, pela troca de influências com o ambiente. Nessa troca de influências, há também de se considerar os valores agregados pelas pessoas que interagem com a organização, interação por meio da qual se definem os propósitos daquela e criam-se estratégias para alcançar seus objetivos através de mecanismos articulados (PIRES; MACÊDO, 2006).

Como garantia de que seu objetivo será alcançado, há um contínuo processo de avaliação de propósito, checando formas de interação com o ambiente, a fim de obter resultados eficazes para o contexto especificado (MILES et al., 1978).

Neste sentido, dado ao alto impacto que as organizações trazem para os diversos aspectos da vida de um indivíduo, é importante estudá-las de maneira a perceber as suas influências na forma como as pessoas se relacionam umas com as outras nos diferentes contextos sociais. Este tipo de estudo é contemplado pelas teorias organizacionais, que consideram a organização como objeto específico de análise e pelo seu viés teórico descrevem-na e conceituam-na como um fenômeno atual e em evidência (MCAULEY; DUBERLEY; JOHNSON, 2007).

No contexto desta pesquisa e das influências que incidem sobre a organização em estudo, estudar-se-ão duas importantes teorias organizacionais: a teoria institucional e a teoria da burocracia.

3.2.1 Teorias organizacionais importantes a este estudo

Cada teoria confere uma percepção de análise distinta. A teoria institucional tem como base analítica, a forma como regras e procedimentos são incorporados pelas organizações em busca de legitimidade (FONTES FILHO, 2003). A burocracia, por sua vez, foi desenvolvida

com o objetivo de buscar uma interpretação fundamentada na neutralidade axiológica, de maneira que se definisse uma ciência social sem pressupostos (MORAES; MAESTRO FILHO; DIAS, 2003) e se adotasse a rotinização de produção no processo de administração (MORGAN, 2006).

Os reflexos dessas diferentes análises enfatizam, também, diferentes aspectos. Para Scott (2004), assumir uma perspectiva institucional, sob a visão do neo-institucionalismo, no contexto organizacional, dá um destaque à importância dos aspectos humanos cognitivos, sociais e políticos nos estudos das organizações, em contraste com perspectivas anteriores que se concentravam nas forças materiais, como tecnologia, recursos e sistemas de produção. Modelos abertos são adotados e a orientação desloca-se para os sistemas de conhecimentos, crenças e regras que estruturam e permitem às organizações funcionarem reconhecendo as dependências e influências externas (MARCH; OSLEN, 1984).

Já a burocracia representa uma forma de dominação sistematizada, baseada no conhecimento técnico, garantindo simultaneamente um caráter racional à organização pela adaptação dos meios aos objetivos fins pretendidos e transformando-se em um instrumento capaz de assegurar alta eficiência administrativa (SARAIVA, 2002). Weber (1982) apresenta, ainda, que a burocracia é um tipo de poder onde há o predomínio do formalismo, da existência de normas escritas e impessoalidade no recrutamento de pessoal.

Estruturalmente, baseando-se na teoria institucional, o ambiente passa a exercer influência nas pessoas, bem como as práticas passam a incorporar os valores predominantes no contexto, na cultura e na própria estrutura social (MEYER; ROWAN, 1999; MACHADO-DASILVA; FONSECA, 2010). Há ainda mecanismos, coercitivos, normativos e miméticos, por meio dos quais ocorrem mudanças nas instituições. Tais mecanismos ajustam a ação organizacional, para fins de conformidade ou de competitividade, de forma que diferentes organizações assumem estruturas similares (POWELL; DIMAGGIO, 1999).

No caso da burocracia, pressupõe-se a racionalidade impessoal, através de regras formais que padronizam e conferem igualdade no tratamento de tarefas e atividades, além de definir-se com precisão relações de hierarquia e distribuição de atividades de acordo com o objetivo traçado (WEBER, 1982; MORAES; MAESTRO FILHO; DIAS, 2003).

De uma organização como, o governo, por exemplo, baseando-se na adaptação e complementaridade das teorias citadas anteriormente, é possível conceber-lhe sua base de fundamentação.

Da burocracia vem a estruturação das variáveis da organização, de maneira que os modelos retratem o crescente tamanho e complexidade daquelas (CHIAVENATO, 1995). Do

insitucionalismo, como dito na seção anterior, já que as pessoas não atuam como seres estritamente profissionais, ou máquinas, se faz necessário a consideração da cognição e valores culturais.

A conjugação das duas teorias apresenta efeitos colaterais para o controle de políticas e ações do governo. De fato, considerando a teoria institucional, por meio do isomorfismo e de seus mecanismos, é clarificada a dificuldade das atividades do governo absorverem mudanças e inovações, uma vez que a necessidade de legitimar as decisões associadas acontece lentamente, à medida que as áreas interessadas nas modificações, as incorporem em sua cultura e em seus valores institucionais (RODRIGUES; SOUZA NETO, 2012). Também por isso, caso a prática da burocracia não seja de fato justificada, pode onerar atividades e obter resultados inferiores (SARAIVA, 2002).

Nessas teorias, o papel exercido pelas pessoas também tem algumas peculiaridades. No institucionalismo, o comportamento dos atores é definido por regras culturais e as escolhas individuais são delimitadas pelas normas e pelos valores coletivos. Dessa forma, se aceita que pressupostos da realidade socialmente construída, apoiada em valores ou crenças e conhecimentos compartilhados, definam comportamentos e estruturas adotados como corretos (SCOTT, 2004). Para a burocracia, esse papel é bem definido e sistemático e não tem intenção de contemplar a informalidade e o desenvolvimento de noções mais flexíveis de gerenciamento (WEBER, 1982). Entretanto, para que a organização acompanhe as evoluções da era da informação e funcione de forma efetiva, é proposto que, apesar da sistematização, haja uma abertura para aspectos cognitivos e inerentes aos seres humanos na composição da organização.

As referências fundamentais aos conceitos organizacionais giram em torno de pessoas, estruturas, padrões, políticas, recursos de controle e definições claras de tarefas, metas e objetivos. No contexto dessa pesquisa, os pontos de referência estão sob a perspectiva de análise da organização pública.

3.2.2 Estruturas organizacionais

A estrutura organizacional pode ser definida como o conjunto de relações formais entre pessoas ou grupos que compõem uma organização e determina funções às suas diversas unidades e as maneiras de colaboração entre os mesmos. Tem-se, então, que a estrutura não deve estar associada simplesmente à moldura ou à armação, mas sim a todo o organismo da organização, inclusive a seus relacionamentos. Outros aspectos que devem ser observados são

os deveres, responsabilidades, hierarquias e recursos de comunicação (TEIXEIRA, 1998; CURY, 2000).

Considerando que a estrutura lida com todo o organismo organizacional, não haverá uma estrutura genérica que atenda a todos os contextos. Na literatura são dispostos vários tipos de estruturas (MINTZBERG, 1979; TEIXEIRA, 1998) que podem adequar-se melhor ou não à dinâmica da organização, proporcionando vantagens e pontos de melhoria. Para analisar a estrutura que melhor se adapta a uma organização, há três características estruturais propostas por Hall (2004): a complexidade (abrangência, profundidade e distribuição do trabalho na organização); a formalização (grau em que as regras e procedimentos são detalhados pela organização) e a centralização (deliberação sobre quem atua como decisor na empresa). Ademais, é importante considerar como se interrelacionam os elementos básicos e quais são os mecanismos de coordenação (MINTZBERG, 1979).

Além dos elementos estruturais apresentados anteriormente, Hall (2004) associa funções que devem ser atendidas pela estrutura organizacional:

- Buscar realizar produtos e atingir metas organizacionais;
- Ter o propósito de minimizar ou ao menos regulamentar a influência das variações individuais sobre a organização, de modo a assegurar que os indivíduos se adéquem às exigências da organização;
- Definir o contexto em que o poder é exercido, em que as decisões são tomadas e onde são executadas as atividades das organizações.

Além disso, com a inserção da TIC nas organizações e sua associação ao comportamento dos usuários de seus recursos, surgem teorias como a teoria de estrutura adaptativa (DESANCTIS; POOLE, 1994), que tratam o reflexo dessa interação nas estruturas organizacionais e explicam como os recursos avançados da TIC e seus usos pelos atores sociais, mudam a organização para melhor. Já Giddens (1999) levantou a proposta de que as estruturas assumem um caráter dual, pois ao mesmo tempo em que possibilitam e configuram as ações humanas, são também modeladas por elas.

A partir das considerações estabelecidas percebe-se que a determinação da melhor estrutura dependerá do contexto no qual a organização está inserida e do seu planejamento estratégico. Conhecer a estrutura e as funções que nela devem ser atendidas, facilita a tomada de decisão dos gestores e irá garantir as vantagens de uma estruturação organizacional.

3.2.3 Funções administrativas

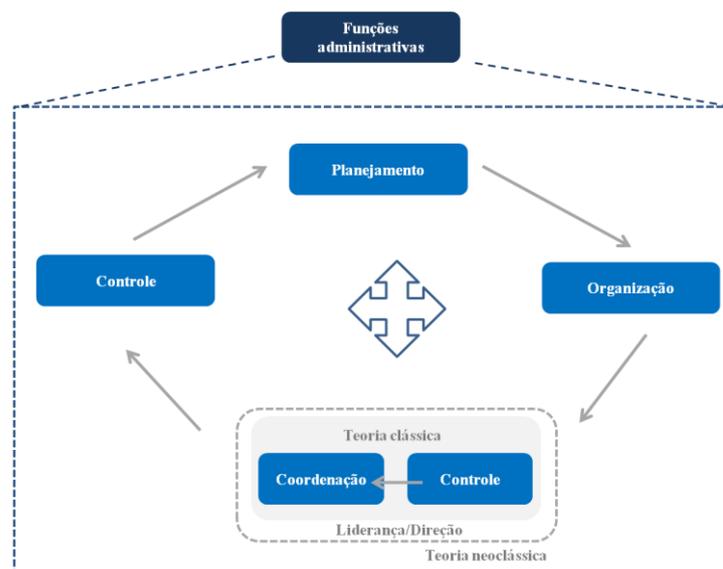
Fayol (1970), formulador da teoria clássica da administração, destaca seis funções básicas de uma organização e dentre elas a administrativa, que tem como propósito fazer a organização funcionar de modo coordenado e síncrono.

De forma global são especificadas como principais funções administrativas: o planejamento, a organização, a direção, a coordenação e o controle. No planejamento é feita uma visualização do futuro e para ele definido um programa de ação. Dado que os planos foram traçados, a função de organizar responsabiliza-se por prover os recursos materiais e sociais necessários para alcançar a meta estabelecida. Posteriormente, uma vez que os planos são colocados em produção é necessário que se faça um acompanhamento e monitoramento, de modo a dirigir e orientar os colaboradores, garantir a entrega de produtos ou serviços, no prazo esperado e obter o máximo de retorno (FAYOL, 1970; CHIAVENATO, 1995; DRUCKER, 2002; FARIAS, 2002).

Há ainda a função de coordenação que tem o propósito de harmonizar e equilibrar as ações e os esforços coletivos na organização e, por fim, está o controle, o qual tem a função de verificar se todas as ações acontecem de acordo com o previsto. Espera-se do controle, a identificação de fraquezas, falhas ou erros, por meio da checagem da performance alinhada aos objetivos, planos, políticas e instruções (FAYOL, 1970).

Posteriormente, na teoria neoclássica, as atividades de comando e coordenação foram transformadas na função liderar ou direção (DRUCKER, 2002), como está representado na figura 11.

Figura 11 - Funções administrativas típicas.



Fonte: Baseado em Fayol (1970) e Drucker (2002).

As funções administrativas evidenciadas e descritas anteriormente têm o propósito de apresentar uma visão estruturada sobre as diferentes atividades inerentes a um gestor, independentemente de qual seja sua função específica; entretanto, é importante destacar a complexidade gerencial contemplada no âmbito funcional, que é magnificada, geralmente, em termos de relações informais entre gestores e colaboradores, desenvolvimento profissional e aspectos motivacionais (FARIAS, 2002).

Mais detidamente, o planejamento pode ser definido como uma tentativa de controlar as ações, assim como controlar o futuro com as ações atuais; por isso vai além de um plano formal, comprometendo-se mais amiúde com os objetivos (WILDAVSKY, 1973; OLIVEIRA, 2006). Nesse contexto, é importante destacar que o sucesso ou o julgamento sobre a performance do planejamento, concentra-se no número de consequências que são controladas, na capacidade de executá-lo e na natureza das expectativas em que foi gerado. Em outro ângulo, o processo de planejamento pode ser visto como um processo político que depende de informações precisas, transparência, ética, temperança, aceitação de visões diferentes e vontade de negociar e buscar soluções (OLIVEIRA, 2006).

Quanto ao controle, esta é uma função que anda em paralelo com o planejamento e tem como atribuição garantir que uma ação acontece da maneira como foi planejada. Para auxiliar a atividade de controle, alguns métodos são propostos, entre eles medição do desempenho, comparação do desempenho obtido com o padrão desejado e definição de estratégias para que, se necessário, retorne-se ao caminho considerado como de sucesso (MCAULEY, 2007).

No estado democrático de direito, a função administrativa governamental consiste em um conjunto de competências desempenhadas pelas pessoas estatais, sujeitas a controle jurisdicional, no fiel cumprimento do dever de alcançar o interesse público (MEIRELLES, 1996; JUSTEN FILHO, 2012). Assim, impõe-se ao administrador público a obrigação de cumprir fielmente os preceitos do direito e da moral administrativa que regem a sua atuação (MEIRELLES, 1996).

A cultura de planos também está presente e tem o propósito de antever e organizar o futuro, como também há a noção de controle, por exemplo, o papel de caráter controlador por parte das secretarias e Ministério do Planejamento, cujas ações visam controlar o orçamento e a alocação de recursos para diferentes órgãos estatais e projetos. No contexto de Estado, o planejamento torna-se uma forma de intervenção sobre a população (OLIVEIRA, 2006).

Para Justen Filho (2012), de maneira geral, a função administrativa do Estado ainda compreende atividades de fornecimento de utilidades materiais de interesse coletivo, bem

como abrange atuação de cunho jurídico, imaterial. O agente do poder assume, para com a coletividade, o compromisso de garantir-lhe o bem-estar, uma vez que o povo é o legítimo destinatário dos bens, serviços e interesses administrados pelo Estado (MEIRELLES, 1996).

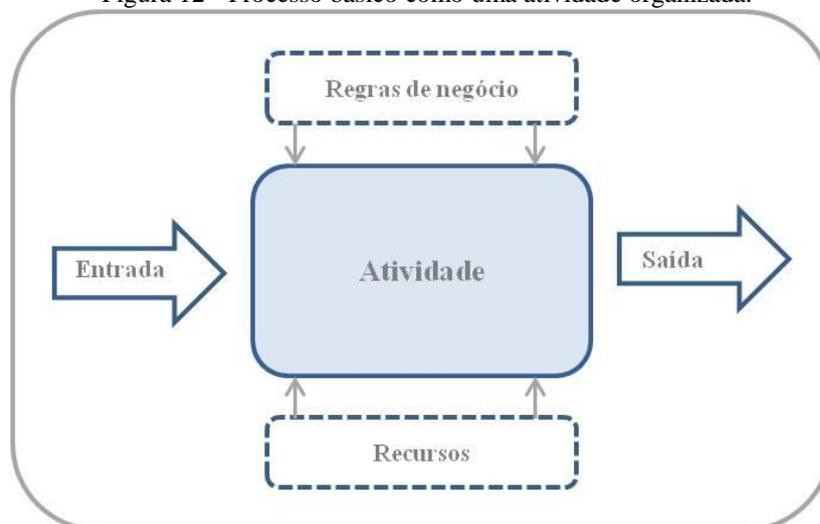
Independentemente da especificidade de uma função administrativa, que pode estar aplicada a vários contextos, para viabilizar sua implementação é importante que esta seja decomposta em unidades menores chamadas de processos, pois, caso contrário, para Harrington (1993) não são gerados serviços ou produtos.

3.2.4 Processos

Processos podem ser definidos como uma sequência de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas, que apresentam uma relação lógica entre si e objetivam atingir uma ou mais metas (ADAIR; MURRAY, 1996). Cada etapa dessa sequência consiste basicamente de entradas que têm um valor agregado a si, para oferecer uma saída, utilizando os recursos da organização a fim de gerar resultados concretos (HARRINGTON, 1993).

Dependendo do contexto a que se dispõem, tais atividades podem ter diferentes tipos de entradas e saídas, entre as quais se situa, em ambos os lados, a informação. Para agregar valor às entradas, há intervenções de controle, como procedimentos operacionais, regras de negócio, leis e normas e o uso de recursos de apoio, humanos ou materiais, como colaboradores, equipamentos, sistemas, *software* e repositório de informações (SORDI, 2005; BALDAN et al., 2009). Essa configuração é exibida na figura 12.

Figura 12 - Processo básico como uma atividade organizada.



Fonte: Baseado em Harrington (1993) e Baldan et al. (2009).

Nas organizações, os processos consistem em um conjunto de atividades coordenadas em um ambiente sócio-técnico, disparadas por eventos específicos que envolvem pessoas, procedimentos e tecnologia (GONÇALVES, 2000; WESKE, 2007). As várias atividades inter-relacionadas voltadas para solucionar uma questão específica, que compõem um processo em um contexto de negócio, delineiam um trabalho de ponta-a-ponta que disponibiliza serviço e bens de valor aos clientes (SORDI, 2005). Geralmente, esse trabalho contempla cenários onde o início e fim das atividades são bem definidos, embora existam situações mais abstratas em que os processos não são tão bem determinados em termos de seus limites e recursos, em especial na área de gestão (GONÇALVES, 2000).

Dentre as categorias de processos estão os processos organizacionais que têm o propósito de viabilizar o funcionamento coordenado dos vários subsistemas da organização, em busca do seu desempenho geral; os processos gerenciais, que são direcionados para os gerentes e suas relações; e os processos de negócios, que definem a atuação da empresa, podendo ter o apoio de processos internos, com o propósito de oferecer um bem ou serviço a um cliente externo (HARRINGTON, 1993).

Os processos, independentemente de sua categoria, assim como as estruturas organizacionais, serão sempre dinâmicos, a fim de acompanharem os valores adotados pelas empresas, satisfazerem os novos requisitos colocados pelo cliente, adequarem-se aos recursos disponíveis, assim como ajustarem-se aos elementos trazidos pela retroalimentação dos processos em produção (MILES et al., 1978; BALDAN et al., 2009). Além disso, melhorar os processos é uma ação básica para as organizações responderem às mudanças que ocorrem constantemente em seu ambiente de atuação e para manterem os sistemas produtivos e competitivos. Na era informacionalista, o movimento de gestão de processos é fortemente associado à adoção da tecnologia da informação (PAIM et al., 2009).

Adotar a gestão por processos em uma empresa, seja ela pública ou privada, dado ao levantamento feito em todas as etapas e recursos envolvidos, traz benefícios como identificação de gargalos e de fontes de desperdício, descoberta de falta de integração, mapeamento de práticas de retrabalho e apuração de escassez, má distribuição ou excesso de recursos materiais e humanos (BALDAN et al., 2009).

Por esta razão, os processos podem ser identificados como a fonte das competências inerentes a uma empresa, que fazem a diferença em termos de concorrência. A importância dos processos concentra-se, principalmente, nos valores competitivos associados, como o aumento da flexibilidade e capacidade contínua de ajuste da empresa, o aperfeiçoamento das dinâmicas da empresa e a redução de custo de coordenação e transação no funcionamento da

empresa, assim como a definição e ajustes de estratégias (MILES et al., 1978). Sobre esses aspectos deve-se acrescentar que para sua efetivação e sucesso, o processo de gestão depende do envolvimento e do compromisso assumido pelo recurso humano (BALDAN et al., 2009).

Para o setor público, essa importância concentra-se principalmente no aumento da eficiência e eficácia dos serviços prestados à população, por meio da reestruturação da organização e dos processos interfuncionais (PEREIRA, 1997; GULLEDGE JR; SOMMER, 2002), principalmente nas áreas voltadas ao bem estar do cidadão, como saúde, educação e transporte, que possuem alto impacto na qualidade de vida (PEREIRA, 1997).

Considerando essa orientação para resultado, entende-se que as normas estão diretamente relacionadas a esta eficácia e que definem também a legitimidade da política e das ações instituídas. Dentre as funções das normas, está aquela de balizar os procedimentos para contratação de pessoal, compra de bens e serviços e satisfação das demandas do cidadão (PEREIRA, 1997; KICKERT; KLIJN; KOPPENJAN, 1999). Ressalta-se que, para a efetivação do que é proposto pela organização é essencial que os atores envolvidos estejam comprometidos com essa estrutura, pois, assim é bem provável que estejam também comprometidos com o que será entregue como resultado desse procedimento (KICKERT; KLIJN; KOPPENJAN, 1999).

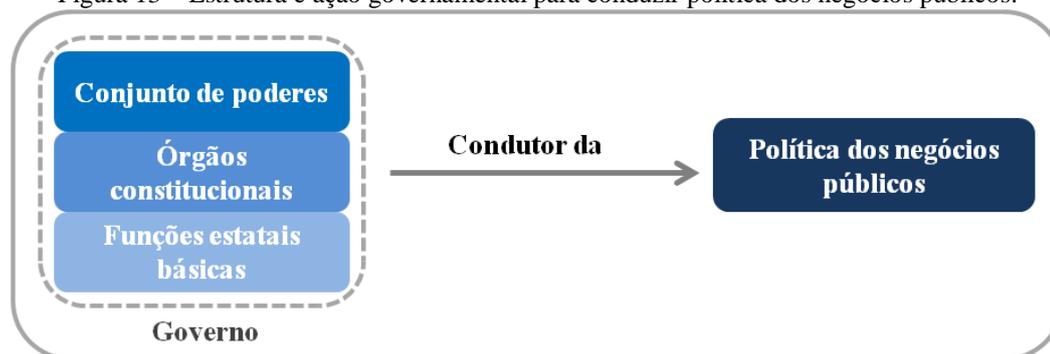
Por fim, os processos podem ser aplicados a distintos cenários, mantendo em comum o propósito de mapear determinados comportamentos ou ações, alternando os elementos que o compõem. Especificamente no meio organizacional, adotar processos é uma maneira de alcançar melhores resultados e otimizar o uso dos recursos disponíveis (BALDAN et al., 2009). Ressalte-se que para alcançar tais benefícios, é essencial que os processos estejam alinhados ao contexto organizacional, para que de fato se tornem úteis na gestão de uma organização (GONÇALVES, 2000), às vezes até externando menções de poder.

3.3 Governo e administração pública

Governo e administração pública são termos que andam juntos, apesar dos diversos conceitos que podem expressá-los.

O governo pode ser considerado como o conjunto de poderes e órgãos constitucionais, assim como o complexo de funções estatais básicas; operacionalmente atua como condutor da política dos negócios públicos (MEIRELLES, 1996), conforme apresentado na figura 13.

Figura 13 – Estrutura e ação governamental para conduzir política dos negócios públicos.



Fonte: Baseado em Meirelles (1996).

A administração pública, por sua vez, é o conjunto de órgãos instituídos para executar os objetivos do governo, bem como o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; operacionalmente é o desempenho contínuo e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade (MEIRELLES, 1996).

Waldo (1971) apresenta que a administração pública é a arte - por sua fluidez, criatividade e intangibilidade - e a ciência - pela possibilidade de ter comportamentos similares às ciências físicas e naturais - da gerência aplicadas aos negócios do Estado. Estes negócios, por sua vez, devem estar direcionados à execução de tarefas consideradas de interesse público ou comum, que podem estar associadas a uma organização estatal ou até mesmo a uma coletividade.

No contexto brasileiro, a administração pública está regulamentada pela Constituição de 1988, que dispõe em seu artigo 37, que “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e das Cidades obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988). Além disso, está instaurado um regime jurídico único para todos os servidores públicos civis da administração pública direta, das autarquias e fundações, de maneira que sejam todos tratados como iguais através de uma estabilidade rígida e seleção por meio de um sistema de concursos públicos (PEREIRA, 2005).

A administração pública, independentemente da organização que a pratique, deve estar orientada para o público e não para o privado, para o coletivo e não para os indivíduos e para benefício da comunidade (TENÓRIO; SARAIVA, 2006). Sob a perspectiva de seu embasamento, a administração pública pode ser vista por dois fatores: a organização e gerência de recursos humanos e físicos para obtenção dos propósitos de um governo.

Neves (2002) apresenta ações que devem ser idealmente praticadas pela administração pública, as quais estão descritas como:

- Diferenciar os papéis dentro do governo – através da definição da sua missão e de objetivos a atingir, via adoção de técnicas modernas para a gestão das suas próprias metodologias de serviço, a fim de garantir uma prestação fiel à regulamentação que lhe compete;
- Qualificar recursos humanos – apostar na qualificação contínua, na melhoria dos desempenhos e no reconhecimento explícito da atuação dos recursos humanos, de maneira a incentivar e apoiar a inovação;
- Garantir qualidade no serviço prestado – aplicar ferramentas adequadas no domínio da avaliação e da responsabilidade;
- Democratizar as funções executadas – prestar contas constantemente, de modo a assegurar a transferência e a disponibilização da informação, através das novas tecnologias, desconcentrando-a, fornecendo-a em tempo real, tanto quanto possível, aproximando-a do destinatário e relacionando-se pessoalmente com este.

Para praticar essas ações e efetivar suas responsabilidades, esse tipo de administração enfrenta algumas complexidades, as quais não decorrem apenas da sua dimensão e multiplicidade de papéis, mas também da obrigatoriedade de aderência mais rápida às exigências da sociedade. Além disso, o gestor precisa gerir adequadamente diferentes tipos de recursos, equilibrando a compatibilização no cumprimento das normas com a exigência de eficácia e eficiência nos resultados (NEVES, 2002).

A organização pública, por sua vez, interrelaciona elementos como informação e seus fluxos, estruturas organizacionais e tecnológicas, a fim de cumprir funções que preveem benefícios voltados a garantir serviços eficientes à sociedade (PIRES; MACÊDO, 2006).

3.3.1 Organização pública

A missão de prestar serviço à sociedade pela administração pública é orquestrada a partir do uso dos recursos limitados que são disponibilizados à organização pública e dependem das decisões políticas do governo e da capacidade econômica do Estado (PIRES; MACÊDO, 2006).

Constitucionalmente, a organização do Estado refere-se à divisão política do território nacional, à estruturação dos Poderes, à forma de Governo, ao modo de investidura dos

governantes, aos direitos e garantias dos governados (MEIRELLES, 1996). A organização do Estado é delineada pela Constituição da República de 1988 (BRASIL, 1988) que segundo o seu artigo 1º, baseando-se em fundamentos como soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, valores sociais do trabalho e da livre cidadania e pluralismo político, constitui-se pela União indissolúvel dos Estados, Cidades e do Distrito Federal, todos autônomos nos termos da Constituição (BRASIL, 1988).

Quanto às funções, considerando a estrutura administrativa do Estado, no âmbito da teoria da separação de poderes, há a compreensão da diferenciação das funções estatais (administrativa, jurisdicional e legislativa), com a criação de estruturas organizacionais distintas para seu desempenho (poder executivo, judiciário e legislativo). Cada poder exerce a função típica para qual foi especificamente constituído, como também exerce funções atípicas, auxiliares, destinadas à manutenção da estrutura e organização do poder (JUSTEN FILHO, 2012). De acordo com essas noções são apresentadas, no quadro 1, as estruturas organizacionais, representadas pelos poderes, e as instâncias político-administrativas que os fazem funcionar.

Quadro 1. Estrutura administrativa do Estado e seus representantes.

Poderes	Federal	Estadual	Municipal
Legislativo	Congresso Nacional (Deputados Federais e Senadores)	Assembleia Legislativa (Deputados Estaduais)	Câmara Municipal (Vereadores)
Executivo	Presidente da República, Vice-Presidente e Ministros	Governador, Vice-Governador e Secretários	Prefeito, Vice-Prefeito e Secretariado
Judiciário	Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunais e Juízes Federais	Tribunais e Juízes	-

Fonte: Baseado em Brasil (1988).

Além dos representantes citados, a responsabilidade sobre as funções da organização administrativa também são compartilhadas com outros agentes públicos, mas todos têm suas competências definidas por Lei, normalmente, e, excepcionalmente, por decreto e normas inferiores (MEIRELLES, 1996). Ressalta-se que esses corpos funcionais podem pertencer a

dois tipos de grupos: os permanentes, que alocam os trabalhadores de carreira e os não permanentes, que são nomeados a cada novo mandato. Tal composição causa muitas vezes conflitos de objetivos e interesses, duplicação de projetos, projetos de curto prazo e administração amadora, constituindo aspectos que podem onerar os processos e as ações operacionais e administrativas do governo (PIRES; MACÊDO, 2006), situações estas que devem ser constantemente gerenciadas para evitar algum prejuízo social.

De maneira geral, os serviços oferecidos pela organização pública devem ser executados de maneira desconcentrada e descentralizada, assim como outras atividades de interesse coletivo, segundo o objeto do Direito Administrativo e das modernas técnicas de administração. Tais serviços, quando correspondem a direitos assegurados constitucionalmente, fazem parte de um conjunto de programa, ações ou atividades, denominadas de políticas públicas.

3.3.2 Políticas públicas

Dentre as funções do governo está a promoção do bem-estar da sociedade. Para tal fim, são estabelecidas várias ações em áreas, como saúde, educação, meio-ambiente, economia, esporte, turismo e cultura (GOV.BR, n.d.a). A fim de alcançar os resultados esperados e impulsionar o bem-estar da sociedade, atendendo às demandas pertinentes aos direitos sociais, essas ações utilizam-se da aplicação do conceito de políticas públicas (LOPES; AMARAL; CALDAS, 2008; SILVA, 2012).

A noção de política pública como área do conhecimento surgiu inicialmente da ênfase nos estudos sobre a ação do governo nos Estados Unidos da América (EUA), distanciada das bases teóricas sobre o papel do Estado, assim como tradicionalmente era feito pelos trabalhos europeus. A efetiva utilização de uma política pública, como ferramenta das decisões do governo, foi produto da guerra fria (SILVA, 2012).

No Brasil, a política pública ganhou destaque no período da reforma do Estado, como fator para assegurar a estabilidade, promover o crescimento sustentado da economia e mobilizar o Estado.

As políticas públicas têm caráter gerencial e regem questões de ação coletiva e de distribuição de bens coletivos, em que interesses individuais agregados geram ação coletiva, direcionando as decisões do governo sobre problemas públicos para outras áreas de atuação governamental, como a política social (SILVA, 2012). Tal diretriz traduz-se na capacidade de

investir e manter o bom funcionamento das políticas públicas existentes, assim como de introduzir novas políticas públicas (BRASIL, 1995; PEREIRA, 1997b).

Vale ressaltar que a referida legitimidade das decisões pode estar vinculada à participação democrática dos cidadãos e também ser vista como participação social no âmbito da administração pública. Dentre os instrumentos que viabilizam tal ação estão a consulta popular sobre determinadas questões, o debate público e a audiência pública (LEAL, 2008). Como exemplo desse tipo de participação pode-se citar o mecanismo governamental do orçamento participativo (DORNELAS, 2000).

Como complemento a essa ação coletiva, tem-se, também, representantes intermediários para compor o grupo de atores que integram o sistema político, apresentando reivindicações ou executando ações, que serão transformadas em políticas públicas. Tais atores podem ser divididos em dois tipos principais: os estatais, que exercem funções públicas no Estado, e os privados, representantes da sociedade civil (SOUZA, 2006).

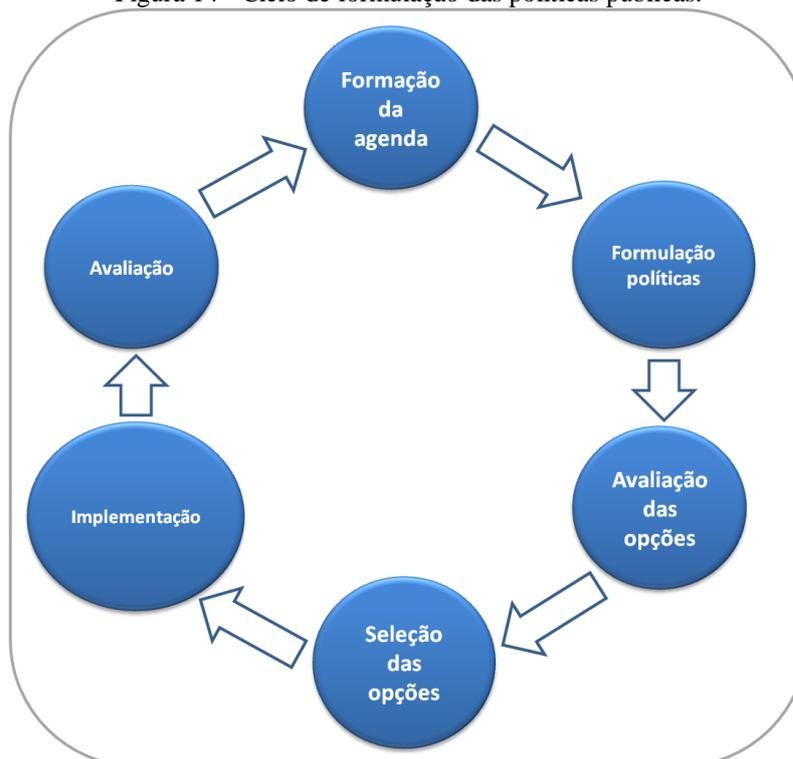
Para formular as políticas públicas, esses atores estão envolvidos em um ciclo deliberativo formado por várias fases, como mostrado na figura 14, o qual se constitui em um processo dinâmico e de aprendizado. Segundo Souza (2006) e Lopes, Amaral e Caldas (2008), este ciclo é composto por estágios que estão interligados, mas que para facilitar o estudo podem ser apresentados separadamente, sendo eles:

- Formação da agenda – etapa em que são definidas as prioridades. Dado que são vários os problemas a serem tratados, requerem-se critérios que podem estar baseados na consciência coletiva sobre a necessidade de enfrentar determinado problema;
- Formulação de políticas – etapa em que são apresentadas soluções ou identificadas alternativas e traçadas linhas de ação que devem ser adotadas;
- Avaliação das opções – a essa etapa pode ser atribuída o resultado das interações das políticas entre as organizações burocráticas, a acomodação de todos os conflitos envolvidos com aquela política pública e o uso de elementos racionais de modelagem e escolha;
- Seleção das opções – etapa em que são escolhidas as ações, definidos os recursos e prazos da ação os quais serão traduzidos em leis e normas;
- Implementação – etapa em que são executadas as ações. Geralmente, as ações são implementadas via um modelo centralizador em que um pequeno grupo participa

da decisão ou via modelo distribuído em que os beneficiários ou usuários finais das políticas em questão são ouvidos;

- Avaliação – processo que evidencia os impactos e funções cumpridas pelas políticas, além de auxiliar o gestor a perceber quais ações tendem a produzir melhores resultados.

Figura 14 - Ciclo de formulação das políticas públicas.



Fonte: Baseado em Souza (2006) e Lopes, Amaral e Caldas (2008).

Ao longo dos estágios, existem instituições, regras, prioridades e modelos associados, fatores estes que inevitavelmente geram uma hierarquia para solução de problemas e acabam por gerar conflitos. Por regra tácita, a preocupação maior deve estar em definir políticas públicas capazes de impulsionarem o desenvolvimento econômico e promoverem a inclusão social da maior parte da população (SOUZA, 2006).

Dentre as políticas de inclusão social, considerando a forte penetração da TIC no dia-a-dia da sociedade, surgem, de maneira intensificada, as ações voltadas à inclusão digital, com o propósito de desenvolver competências nas cidades brasileiras, a fim de causar impacto nas realidades mais carentes, contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população e promover do exercício da cidadania (GOV.BR, n.d.a). Como exemplo dessas ações de democratização do acesso digital, está a implantação de telecentros em comunidades de baixa

renda, que são locais em que são encontrados equipamentos públicos e onde a população tem acesso gratuito à Internet, assim como aos cursos de capacitação nessa área (RECIFE, n.d.b).

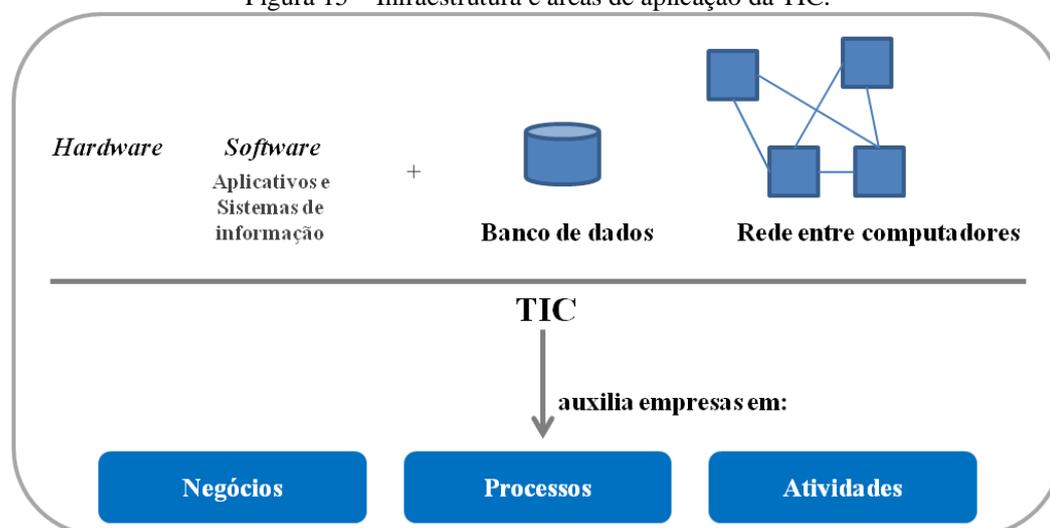
A informação, objeto desta estrutura da TIC, refere-se a dados que foram organizados de maneira a agregar um significado de valor para o receptor, viabilizando-lhe interpretações e obtenção de conclusões (TURBAN; RAINER JR; POTTER, 2005). Essa organização pode acontecer por meio de tratamentos, como processamento mecânico, manual, eletrônico, ou, modernamente, com recursos computacionais, a fim de gerar conhecimento (SANTOS, 2009).

3.4 Tecnologia da informação e comunicação

A tecnologia da informação e comunicação tem se tornado instrumento essencial para atender às complexidades e às necessidades organizacionais, atuando fortemente na aquisição, processamento e distribuição de informação, assumindo, assim uma posição de uma das principais conquistas no século XXI (TANENBAUM, 2003).

O papel que a TIC assume, visa auxiliar a empresa em seus negócios, processos e atividades, fazendo uso da chamada informática, e seus *hardware* e *software* (aplicativos, sistemas de informação), além de uma coleção de arquivos relacionados em bancos de dados e uma rede que permite o compartilhamento de recursos por vários computadores (TURBAN; RAINER; POTTER, 2005). De maneira geral, esses elementos conformam a infraestrutura da TIC, seus sistemas de informação, usuários e a gerência que os supervisiona, e estão representados na figura 15.

Figura 15 – Infraestrutura e áreas de aplicação da TIC.



Fonte 10: Baseado em Turban, Rainer e Potter (2005).

Para que esses instrumentos e recursos sejam utilizados de maneira a efetivar a eficiência que deles se espera, é fundamental à análise de viabilidade, de acordo com o contexto da organização, priorizar recursos interoperáveis, atuais, econômicos, úteis e padronizados (REZENDE; ABREU, 2010). Também se cogita como benefício de uso da TIC, a intensificação na entrega de informações de valor para os usuários. Eis um desafio atrelado à qualidade da informação, principalmente porque informações mal selecionadas podem acarretar em interpretações ou resultados insatisfatórios. Ressalta-se, que tal qualidade pode variar de acordo com o contexto de uso, pois dependendo da estrutura e da comunidade que irá consumi-la, a informação pode ser julgada de maneiras diferentes (STVILIA et al., 2008).

Configuram-se como atribuições alcançáveis via uso da TIC de forma eficiente: mensurar benefícios organizacionais, suportar objetivos organizacionais, eliminar barreiras de tempo e distância, compartilhar recursos, tornar a organização mais competitiva, apoiar a consistência dos planos organizacionais, potencializar estratégias, capacitar pessoas e direcionar recursos organizacionais (REZENDE, 2007; VINHAS; MANSO; SILVA, 2012).

Além disso, é importante a atenção às questões sociopolíticas do ambiente organizacional e a adequação à necessidade da empresa. Inclui-se, também, nesse ponto, a necessidade da participação efetiva do recurso humano, por ser um componente fundamental na justificativa, utilização e funcionalização da TIC (REZENDE; ABREU, 2010).

No cenário governamental, a TIC tem contribuído para o alcance dos objetivos estratégicos do governo, na inovação de soluções e no aprimoramento do relacionamento com fornecedores e parceiros (BRASIL, 2012). Ademais, a administração dessa tecnologia tem como objetivo o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão dos seus recursos, em órgãos e entidades da administração pública, em articulação com os demais sistemas utilizados direta ou indiretamente na gestão da informação pública. Dentre os desafios enfrentados, estão a falta de recursos humanos para compartilhar a prática e pessoas capacitadas (GOV.BR, 2013).

Para que a TIC atenda às demandas esperadas, nos diferentes contextos, como já apresentado, há vários componentes em sua base. Dentre eles estão as redes de computadores, voltadas para a comunicação ou para práticas sociais, tendo como principais objetivos: o processamento das informações ou conhecimento, seja ele social ou organizacional, a oferta de serviços de governo e o acesso universal.

3.4.1 Redes e comunicação

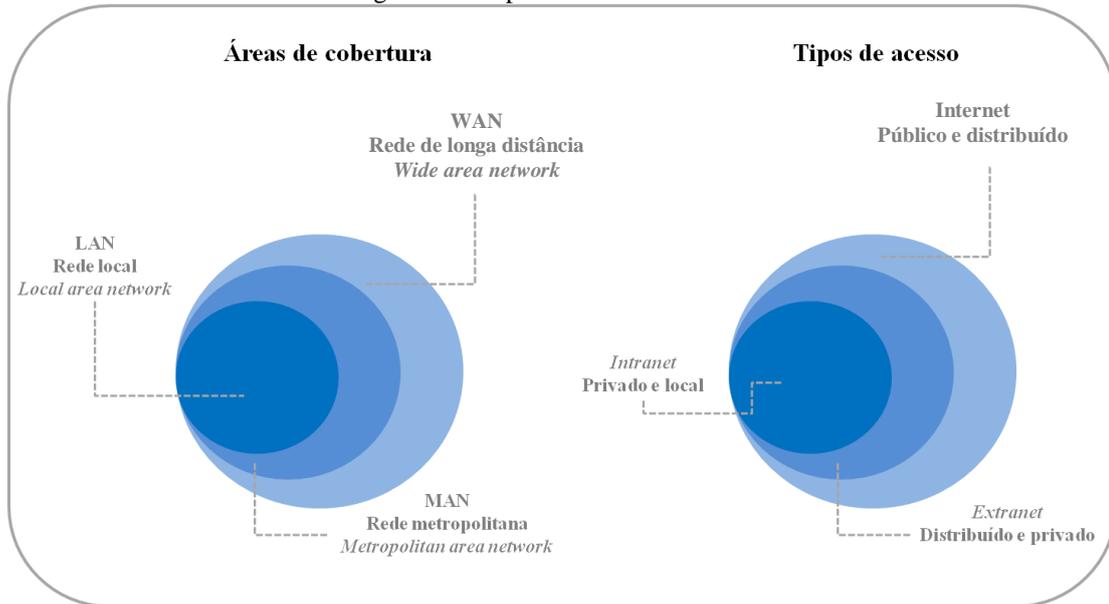
Como parte integrante da TIC tem-se os sistemas de telecomunicação e seus recursos, tais como os computadores que podem estar interligados de maneira a constituírem uma rede, por compartilhar *software*, arquivos e periféricos (MENDES, 2007; REZENDE; ABREU, 2010). Ademais, esses dispositivos oferecem apoio à coleta, ao transporte, ao armazenamento e ao processamento de informações (TANENBAUM, 2003).

Inicialmente, na década de 1960, as redes de computadores foram direcionadas para fins como compartilhamento de dispositivos e redes locais. Em seguida, na década de 1970, houve um aumento no poder computacional e o departamento de defesa dos Estados Unidos, criou a *Advanced Research Project Agency Network* (ARPANET), uma rede que interligava vários centros de pesquisas e permitia que uma mesma máquina pudesse se comunicar com várias outras simultaneamente (COMER, 2009). Nas décadas subsequentes, houve uma evolução quanto ao número de máquinas interconectadas dando origem a Internet que se tem hoje, assim como a ampliação de seu uso para a academia, alcançando, posteriormente o universo comercial (TURBAN; RAINER JR; POTTER, 2005; COMER, 2009).

Hoje, quanto à sua estrutura, as redes podem ser tipificadas de diferentes maneiras. Quando relacionadas à área de cobertura, podem ser classificadas em três principais tipos: rede local ou LAN, acrônimo para *local area network*; rede metropolitana ou MAN, acrônimo para *metropolitan area network*; rede de longa distância ou WAN, acrônimo para *wide area network* (MENDES, 2007). Em termos de acesso, podem ser classificadas como Internet, quando o acesso é público e geograficamente distribuído; *extranet*, quando o acesso é privado, mas geograficamente distribuído e *intranet*, quando o acesso é privado e local (TANENBAUM, 2003; MENDES, 2007). Os diferentes tipos de classificação de estrutura para uma rede estão apresentados na figura 16.

O papel da rede global de computadores, quanto à comunicação baseada em protocolos, cresce de tal maneira que nas organizações modernas não existem mais estações de trabalho que funcionem de forma autossuficiente ou isolada (TURBAN; RAINER JR; POTTER, 2005). Em razão disto, há uma mudança de ênfase, com o compartilhamento em instalações centralizadas de sistemas de informação plenamente distribuídos (CASTELLS, 1999; COMER, 2009). Assim, a Internet tem seu foco alterado, de um recurso de compartilhamento para uma plataforma de comunicação e colaboração, cuja efetividade está na transmissão sem danos, ou com o mínimo de ruído, de uma unidade a outra (TURBAN; RAINER JR; POTTER, 2005; COMER, 2009).

Figura 16 – Tipos de estruturas de rede.

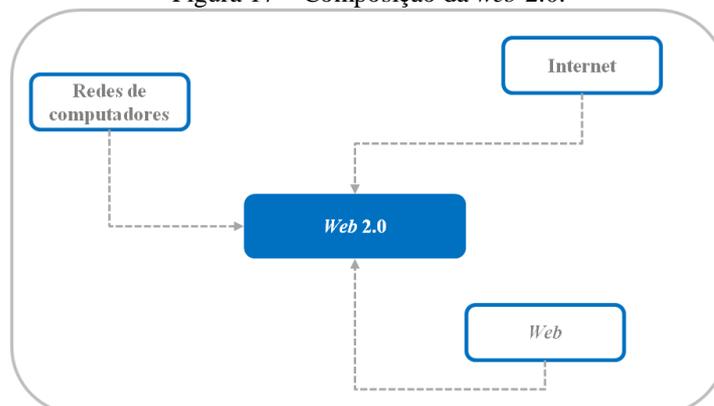


Fonte: Baseado em Tanenbaum (2003) e Mendes (2007).

Além da alteração de foco, o suporte a um novo canal de comunicação transforma, também, as relações humanas nele ancoradas. Dentre essas relações, no contexto na pesquisa, há um destaque para a relação governo–cidadão.

Nesse ambiente, tal avanço da conectividade tem trazido maior eficiência na gestão pública, estreitando canais de relacionamento, aproximando o governo da sociedade, permitindo uma troca de dados e informações de forma mais rápida e bidirecional. Além disso, a rede também contribui no trato com a cidadania, estimulando o diálogo, a participação pública e o tratamento mais personalizado junto ao cidadão (ROCHA, 2009).

Assim, considera-se que a integração da tríade redes globais de computadores, Internet e *web* origina um novo tipo de comunicação, a chamada *web 2.0* (LAI; TURBAN, 2008). A integração de tais elementos está representada na figura 17.

Figura 17 – Composição da *web 2.0*.

Fonte: Baseado em Lai e Turban (2008).

No ambiente da *web* 2.0, cria-se uma plataforma de tecnologia que oferece ferramentas que contribuem no processo de comunicação e incentivam práticas de colaboração, compartilhamento, inovação e geração de conteúdos pelos usuários (LAI; TURBAN, 2008; DASGUPTA; DASGUPTA, 2009; GRABNER-KRÄUTER, 2009).

Dentre suas aplicações, estão serviços voltados para mídia social em massa, sendo as redes sociais uma das práticas de maior importância (LAI; TURBAN, 2008; GRABNER-KRÄUTER, 2009).

3.4.2 Redes sociais

As redes sociais, que não representam redes físicas, mas sim redes abstratas lógicas (DASGUPTA; DASGUPTA, 2009), são definidas como uma estrutura social composta por nós, sejam eles organizacionais ou individuais, os quais são conectados por um ou mais tipos de relações específicas (BARNES, 1954; KIM 2011). Marteleto (2001) informa que essa estrutura é apreendida como uma rede de relações e de limitações, as quais pesam sobre as escolhas, as orientações, os comportamentos e as opiniões dos indivíduos (MEIRA et al., 2011; LI, 2013).

Tais redes são caracterizadas por três principais aspectos:

- Relação – forte, efêmera, direta ou indireta;
- Padrões de relacionamento – nichos, *clusters*, ou minimundos;
- Posições da rede – central, ponte ou periférica.

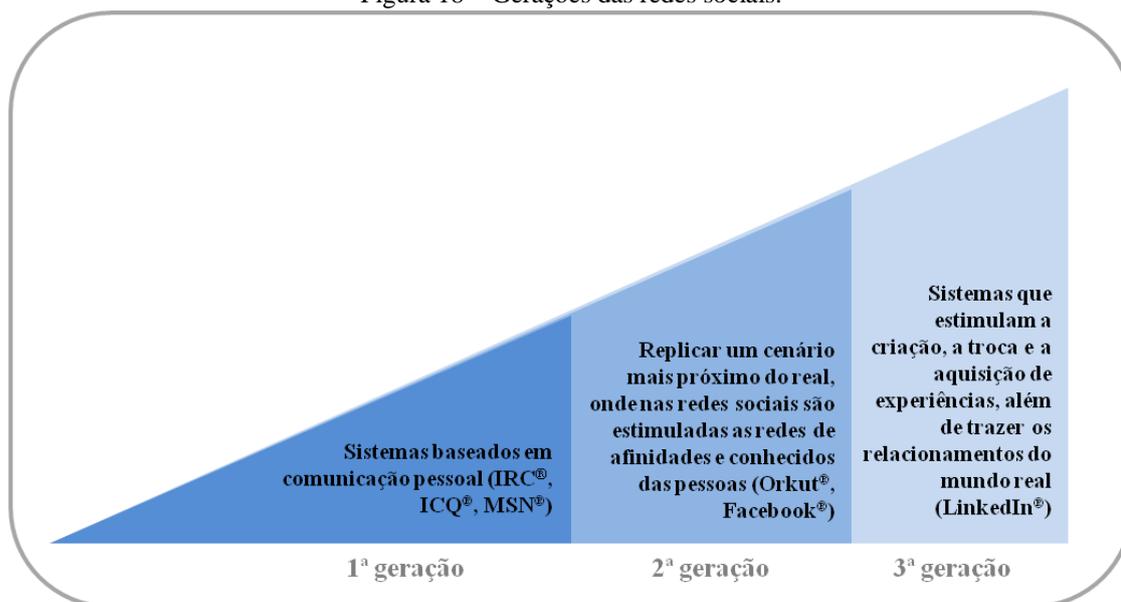
Ademais, considerando que as redes sociais são compostas por componentes inteligentes, os seres humanos, todas as atividades nelas desenvolvidas, como, participação, gestão e otimização, terão um nível de complexidade associado e serão baseados em contexto. Dentre as relações que podem ser estabelecidas estão: parentesco, amizade, trabalhos de grupo, intercâmbios financeiros, relações comerciais e profissionais (TOMAÉL; ALCARÁ; CHIARA, 2005; LAI; TURBAN, 2008). Deste modo, tais relações, desde sempre, acontecem entre pessoas, ou ainda em um grupo de pessoas, que compartilham um conjunto comum de interesses, valores e objetivos (BARNES, 1954).

Essa rede vai sendo delineada e expandida ao longo de sua trajetória e de seu nível de inserção na realidade social (TOMAÉL; ALCARÁ; CHIARA, 2005) e seu sucesso, por sua vez, depende do engajamento, comprometimento, contribuição e envolvimento dos seus membros (DASGUPTA; DASGUPTA, 2009).

Desde seu surgimento no escopo computacional, as redes sociais tiveram características predominantes que podem ser destacadas em gerações (MEIRA et al., 2011), representadas na figura 18 e descritas a seguir:

- Primeira geração – as redes sociais eram sistemas baseados em comunicação pessoal, principalmente com a criação de grupos para conversação instantânea (IRC[®], ICQ[®], MSN[®]);
- Segunda geração – as redes sociais tinham o propósito de replicar um cenário mais próximo do real, ao permitir que nas redes de computadores estivessem presentes as redes sociais de afinidades e conhecidos das pessoas (Orkut[®], Facebook[®]);
- Terceira geração – as redes sociais apresentam sistemas que estimulam a criação, a troca e aquisição de experiências, além de trazer os relacionamentos do mundo real (LinkedIn[®]).

Figura 18 – Gerações das redes sociais.



Fonte: Baseado em Dasgupta e Dasgupta (2009).

Ao considerar os diversos aspectos de coletividade que podem ser aplicados, para além da atual geração das redes sociais no ambiente *web*, é possível que as organizações usufruam dessa teia que se forma e desse campo que se cria, seja por fatores comerciais, organizacionais, governamentais, educativos, ou até mesmo para estreitar relacionamentos com clientes, família, amigos e cidadãos, a fim de obter um maior repositório de informações e um maior poder de atuação.

A informação e o conhecimento são inerentes às redes sociais, mas sua importância social e econômica deriva da forma como são absorvidas e interpretadas pelas pessoas e pelas

organizações. Além disso, constata-se a necessidade de que o conhecimento nelas gerado seja compartilhado para que possa trazer mudança no contexto em que está inserida (TOMAÉL; ALCARÁ; CHIARA, 2005). Organizacionalmente, os relacionamentos na rede acentuam a capacidade de inovação, a qual se reflete no sistema de inovação em que os atores estão inseridos, promovendo o desenvolvimento local e incide na expansão econômica e social de uma nação.

No cenário brasileiro e na perspectiva das práticas do governo eletrônico, as redes sociais assumem um papel significativo junto ao cidadão, por estimularem que a sociedade torne-se destino de conhecimento coletivo. Para tal, os perfis governamentais nas redes devem promover a interação, reconhecendo que ferramentas de compartilhamento são formas que o Estado tem para diminuir distâncias, buscar o diálogo e a aproximação com o cidadão. Os administradores dos perfis nas redes sociais, por sua vez, devem ofertar sugestões para as políticas do governo, utilizarem estratégias para estimular a interação com os usuários, disseminarem boas práticas e promoverem respostas ágeis aos questionamentos feitos pelos usuários (GOV.BR, n.d.b).

Além dos benefícios que esses ambientes das redes sociais, geralmente públicos e plurais, podem trazer aos diferentes tipos de organização, há, também, alguns desafios a enfrentar. Dentre esses desafios estão a imprecisão das informações e a distribuição de conteúdo sem autorização (LAI; TURBAN, 2008). Além disso, existe ainda a possibilidade de haver invasão de privacidade e quebras de segurança, uma vez que a plataforma e ferramentas são compartilhadas (GRABNER-KRÄUTER, 2009).

Outro desafio está relacionado ao modo como essas ferramentas de colaboração e comunicação são absorvidas pelas organizações. Nesse processo de absorção existem duas perspectivas de resistência (LAI; TURBAN, 2008):

- Por parte da própria organização – uma vez que os benefícios dessa adoção são intangíveis e requerem análises detalhadas para apresentarem seu retorno efetivo;
- Por parte dos funcionários – os quais alegam que o uso de tais ferramentas onera mais do que auxiliam nas atividades diárias.

3.4.3 Informática social

Com a evolução da sociedade em rede alicerçada no poder da informação, há o surgimento de um novo paradigma social, o qual substitui o paradigma da sociedade pós-

industrial e se apresenta como sociedade do conhecimento ou da informação (CASTELL, 1999; DRUCKER, 2002)

Uma das características mais importantes nessa sociedade não é a tecnologia em si, mas as possibilidades de interações que ela proporciona através da cultura digital (COUTINHO; LISBÔA, 2011), até mesmo porque a sociedade é que manipula a tecnologia de acordo com suas necessidades, valores e interesses (CASTELLS; CARDOSO, 2005). Além disso, essa nova estrutura social fomenta uma diferente economia, em que a tecnologia da informação assume um importante papel de facilitar a manipulação da informação e ajudar na construção do conhecimento comunitário, em um cenário em que o processamento e transmissão de informação são as principais fontes de produtividade e poder (CASTELLS, 1999).

Nesse palco, a capacidade de acesso à informação torna-se um fator de segregação, uma vez que o poder da informação ao estar concentrado de maneira desigual em alguns grupos, reforça as desigualdades de renda e desenvolvimento (WERTHEIN, 2000). Essa disparidade também está refletida tanto nas organizações quanto na sociedade.

No contexto da sociedade, a gestão governamental atua de modo a minimizar a disparidade social, traçando estratégias e planos de ação que ajudam a tecnologia da informação a atingir de forma equivalente todos os níveis dos grupos sociais; ou seja, busca trazer novas maneiras de gestão ao governo e requer que as instituições que determinam o caminho da sociedade se adaptem a esse novo cenário (GARCIA; POMAR; HOESCHL, 2004). A fim de atender essa adequação, é feita uma aliança entre a expansão das redes sociais, e a Internet, e as políticas do governo passam a incentivar a informática social.

Para Cabral Filho (2006), a informática social tem como objetivo estimular a apropriação da tecnologia pelo povo e a tomada de consciência de seu uso, bem como o usufruto de direitos e deveres legitimados e tem sido apoiada pela tecnologia da informação, para que assim se alcance uma completude no exercício da cidadania.

É deste mote que surgem programas voltados para democratização de acesso e inclusão digital. Neste sentido, dentre as iniciativas do governo estão os espaços de acesso público aos serviços de comunicação e informação e os telecentros comunitários (JENSEN; ESTERHUYSEN, 2001).

Os telecentros têm como principal objetivo estimularem a apropriação da tecnologia pelas pessoas, além da apropriação do próprio espaço, de maneira que sirva à comunidade onde estiver alocado, empoderando-a (JENSEN; ESTERHUYSEN, 2001).

A instalação de um telecentro comunitário é precedida de uma análise estratégica das comunidades, localidades e regiões que serão atendidas, a fim de que se alcance de maneira satisfatória várias pessoas. O funcionamento destes órgãos de governo, telecentros, envolve vários fatores, entre os quais, tipos de serviços a serem prestados, ações globais e locais a serem desenvolvidas, cargos necessários à operação, orçamento, planejamento, parcerias e infraestrutura (JENSEN; ESTERHUYSEN, 2001).

No Brasil, advoga-se que o governo e a sociedade devem andar juntos para assegurarem que os benefícios propostos alcancem a todos os brasileiros; por conta deste credo e à guisa das novas exigências dirigidas ao poder público por causa da sociedade da informação, adequações são constantemente requeridas, de modo a ajustar as estruturas físicas, operações, serviços e acesso aos ditames sociais, o que se reflete também na formulação de políticas públicas para a população (TAKAHASHI, 2000).

Essa transformação, que vai além da mera automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de plataformas *on-line* na Internet, atua principalmente na maneira como o governo, através da TIC, atinge seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Este é um arranjo que é mais conhecido como governo eletrônico (BARBOSA; FARIA; PINTO, 2004).

3.5 Governo eletrônico

O termo *e-gov* refere-se ao uso da TIC para prover serviços para os cidadãos, bem como para facilitar a revisão e integração de processos, para melhorar a eficiência e eficácia da administração pública e para criação de mecanismos de relações digitais com o cidadão (GARCIA; POMAR; HOESCHL, 2004; LÖFSTEDT, 2005; LAIA et al., 2011).

No período da reforma do Estado, que aconteceu com a crise do petróleo em 1970 e que se refletiu, principalmente, nas duas décadas subsequentes, foi discutida a necessidade de uma administração pública mais efetiva, baseada em princípios sólidos de governança, focada na sua capacidade operacional e na capacidade de abertura, por meio de canais de participação em que os cidadãos pudessem elaborar, dar seguimento e avaliar as políticas públicas (LAIA et al., 2011).

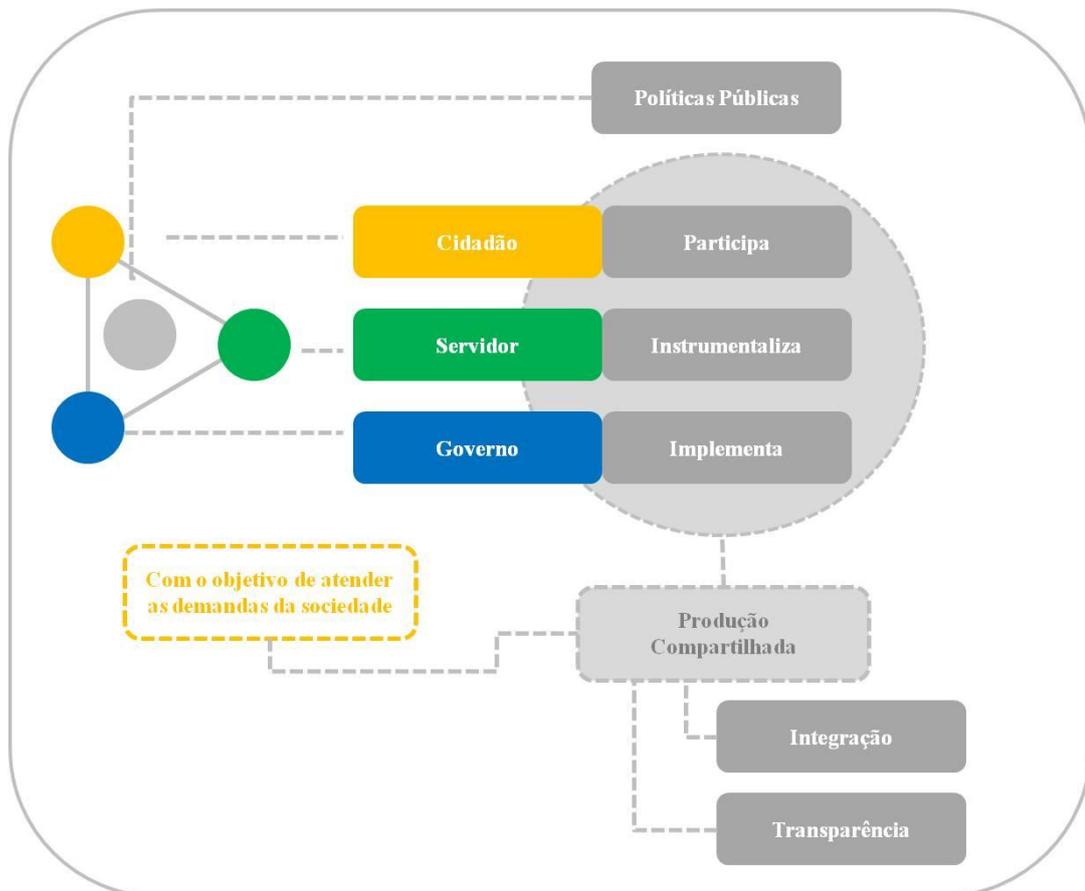
Nesse processo, o governo eletrônico tornou-se um instrumento eficaz na desconstrução do modelo burocrático de administração pública e, conseqüentemente, na trilha de fomento à reforma do Estado (RIBEIRO, 2005; LAIA et al., 2011), pois, o desenvolvimento tecnológico aliado às políticas de governo permitiram o crescimento dos

serviços eletrônicos, a abertura de canais de comunicação com a sociedade, bem como a divulgação de iniciativas da administração pública (RIBEIRO, 2005; LAIA et al., 2011). Essa interação aumenta a satisfação das necessidades informacionais do cidadão.

Assim, o *e-gov* oferece ao cidadão um formato mais flexível na oferta de serviços e, além disso, estimula funções e processos democráticos que podem expandir o papel da esfera pública, como participação, transparência, abertura, busca de dignidade humana, descentralização, transferência e horizontalização do poder, representatividade, controle sobre os agentes públicos e inclusão social (GIDDENS, 1999; LAMBRINOUDAKIS et al., 2003; SANCHEZ, 2003; GARCIA; POMAR; HOESCHL, 2004; LÖFSTEDT, 2005).

A relação entre o governo, servidores e cidadãos e os valores democráticos criados está representada na figura 19.

Figura 19 – Atores do *e-gov* e suas relações para produção compartilhada de valores democráticos.



Fonte: Adaptado de BRASIL (n.d.).

Corroborando conceitos sobre *e-gov* dispostos anteriormente, Sanchez (2003) apresenta três dimensões ou grandes campos de atuação desse tipo de governo, quais sejam:

- Prestação de serviço ao cidadão (*e-administração*) – a fim de garantir um conjunto de atividades voltadas para o cidadão, principalmente pela Internet;
- Dinamização dos processos internos e de elaboração de políticas públicas (*e-governança*) – com o propósito de utilizar a TI para alavancar o aumento da capacidade da ação governamental na implementação de políticas públicas;
- Fomento à extensão dos processos democráticos (*e-democracia*) – incorporar ações com capacidades que impulsionem a participação cidadã nos processos democráticos.

Na dissertação, assume-se o caminho da reflexão sobre como esse universo criado pela atuação do *e-gov* atinge de fato a sociedade. Além de seu conceito legitimado, buscar-se-á constatar o modo como o governo eletrônico atua diante da comunidade e quais dos seus papéis são percebidos.

Além das dimensões relacionais que podem ser atribuídas ao *e-gov*, há também perspectivas sobre aspectos distintos contemplados nessa nova estrutura governamental, entre os quais aqueles destacados no quadro 2 (LENK; TRAUNMÜLLER, 2000).

Quadro 2 – Relações governamentais no âmbito do *e-gov*.

DIMENSÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO - <i>e-gov</i>	
Relação – <i>Government to</i>	Especificação
<i>Business</i> (G2B)	Relação governo para negócios, a qual envolve a relação do governo com empresas privadas
<i>Government</i> (G2G)	Relação governo para governo, a qual envolve serviços entre governos
<i>Citizen</i> (G2C)	Relação governo para cidadão, a qual envolve prestação de serviços ao cidadão e informações
<i>Employee</i> (G2E)	Relação governo para funcionários, a qual envolve oferta de serviços para o servidor público
Perspectiva Adotada	Especificação
Cidadão	Gerenciamento de acesso integrado e prestação eletrônica de serviços públicos
Processos	Redesenho das organizações, com alteração em seus sistemas, processos e rotinas
Cooperação	Sustenta a tomada de decisão colaborativa e forma redes de cooperação entre diferentes órgãos, como governo, empresas e organizações não governamentais
Conhecimento	Domínio distribuído, o qual pode estar relacionado também a criação e exibição do conhecimento construído ou acumulado pelo governo

Fonte: Adaptado de Barbosa, Faria e Pinto (2004) e Laia (2009).

Considerando que a consolidação da TIC como instrumento de exercício de cidadania e controle social depende diretamente da difusão de acesso, cria-se, como efeito colateral, um grupo de excluídos digitais, pois simultaneamente ao crescimento da oferta de serviços e informações governamentais por meio da Internet, há, em paralelo, o crescimento daqueles cidadãos que não compartilham de tais benefícios. Este fenômeno aumenta a disparidade entre

cidadãos, na medida em que é um óbice ao exercício pleno da cidadania por aqueles sem infraestrutura ou habilidade para acessar a Internet e outras tecnologias (MORA, 2005). Por fim, a sociedade da informação reflete uma nova maneira de ter a participação pública na gestão governamental, contribuindo para uma nova realidade democrática.

Graças à sua adaptação à evolução da TIC, neste campo, o *e-gov* é apresentado como uma das soluções mais importantes no novo milênio (GARCIA; POMAR; HOESCHL, 2004) e ao redor de todo o mundo muitos governos têm desenvolvido políticas para implantá-lo (GARCIA; POMAR; HOESCHL, 2004), além de expressarem sua intenção e comprometimento com programas de reforma e modernização da gestão pública (BARBOSA; FARIA; PINTO, 2004).

Esta postura define e orienta os novos padrões de eficiência, eficácia e sustentabilidade da administração pública, para garantir, por meio da gestão de recursos tecnológicos, atingir metas e objetivos estratégicos do governo (BARBOSA; FARIA; PINTO, 2004).

A fim de que tais benefícios alcancem de maneira mais equitativa a todos os cidadãos, e evitem, assim, o crescimento do número dos excluídos digitais, o governo investe em políticas públicas voltadas para inclusão digital.

3.6 Políticas públicas para inclusão digital em um governo eletrônico

A inclusão digital tem como propósito disponibilizar o acesso às informações e serviços prestados via Internet para a maioria de uma população (SILVINO; ABRAHÃO, 2003) e deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal.

Tal visão baseia-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, assim, objeto de política pública para seu incentivo (GOV.BR, n.d.c).

As políticas públicas para inclusão digital são ações que tratam da democratização de acesso e uso da informática e pressupõem diferentes níveis de interações associadas ao governo, às instituições de ensino, às empresas privadas e ao terceiro setor (SILVINO; ABRAHÃO, 2003). Importante ressaltar que o acesso aos recursos físicos não é suficiente para a inclusão: o conceito de acesso deve ser estendido aos conteúdos disponibilizados (WARSCHAUER, 2003).

No contexto governamental, essas ações são legitimadas pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97), a qual dispõe sobre a organização dos serviços de

telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais. Especificamente no Art. 79, é definido o papel regulamentador da agência de telecomunicações sobre as obrigações de universalização e de continuidade atribuída às prestadoras de serviço no regime público (BRASIL, 1997).

Dentre algumas das motivações para a importância de prover a inclusão digital estão (SILVEIRA, 2005):

- O fato da exclusão digital ampliar a miséria e dificultar o desenvolvimento humano local e nacional;
- A constatação de o mercado não incluir, na era da informação, os pobres e desprovidos de dinheiro;
- Tratar-se de uma questão de cidadania, considerando que a liberdade de expressão e comunicação, na era da informação, está diretamente relacionada ao nível de acesso à comunicação em rede.

A fim de operacionalizar tais proposições são estabelecidas políticas públicas, as quais podem ser manifestadas em programas, projetos e ações que têm o propósito de afetar a sociedade (HELOU et al., 2001). Em específico, sobre as políticas públicas de inclusão digital, há incentivos direcionados à disponibilização de Internet gratuita, núcleos de acesso, implantação de telecentros comunitários, capacitação da comunidade (HELOU et al., 2001; DUARTE; FUMES, 2012).

Ao longo dos anos houve várias iniciativas de disseminação de centros públicos de acesso, promovidas pelo governo federal (MORI, 2011). Como exemplo, hoje, pode-se citar o programa de inclusão digital do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) que busca implantar centros de inclusão digital preferencialmente em comunidades carentes, o chamado programa telecentro.BR (2009). Dentre os telecentros implantados no Brasil estão os da cidade do Recife, mais especificamente o que está situado no museu interativo Espaço Ciência que é o espaço que ancora o estudo de caso descrito nessa dissertação.

Importante destacar que os telecentros apoiados pelo programa devem seguir diretrizes pré-definidas em seu funcionamento, as diretrizes estão destacadas a seguir (TELECENRO.BR, 2009):

- Ter as portas abertas ao uso por todo cidadão;
- Não cobrar pelo uso dos recursos providos pelo Programa;
- Montar um Conselho Local, representativo da comunidade, equipe e usuários;

- Estar aberto ao menos 30 horas semanais, em horários compatíveis com a definição fornecida pelo Conselho Local da Comunidade;
- Oferecer à população atividades múltiplas, incluindo acesso livre assistido, cursos e projetos de desenvolvimento local de acordo com regras definidas pelo Conselho Local;
- Permitir acesso a ferramentas *web 2.0* e à evolução da *web* e da Internet;
- Manter ao menos um monitor (agente local de inclusão digital);
- Manter registro atualizado de usuários e de atendimentos;
- Indicar entidade local à qual o telecentro se reportará, que deve ser de natureza pública ou privada, sem finalidade de lucro;
- Se instalado em escola pública, participar do programa Escola Aberta (MEC) ou similar;
- Caso recebam equipamento de informática do Programa, mantê-los configurados com sistemas operacionais e aplicativos (*software*) livres.

Ressalva-se que a política de governo eletrônico na articulação de políticas de inclusão digital deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de direitos consagrados pela facilitação de acesso propiciada (GOV.BR, n.d.a).

Assim, concretizar o uso de políticas públicas em um governo eletrônico para inclusão digital pode indicar a participação efetiva da sociedade nos processos políticos, fortalecendo a democracia e ampliando a cidadania. A efetivação desse processo está diretamente relacionada com o nível de desenvolvimento do governo eletrônico e o alcance dado pelas políticas de inclusão digital (ALONSO; FERNEDA; BRAGA, 2011)

3.7 Modelo operacional da pesquisa

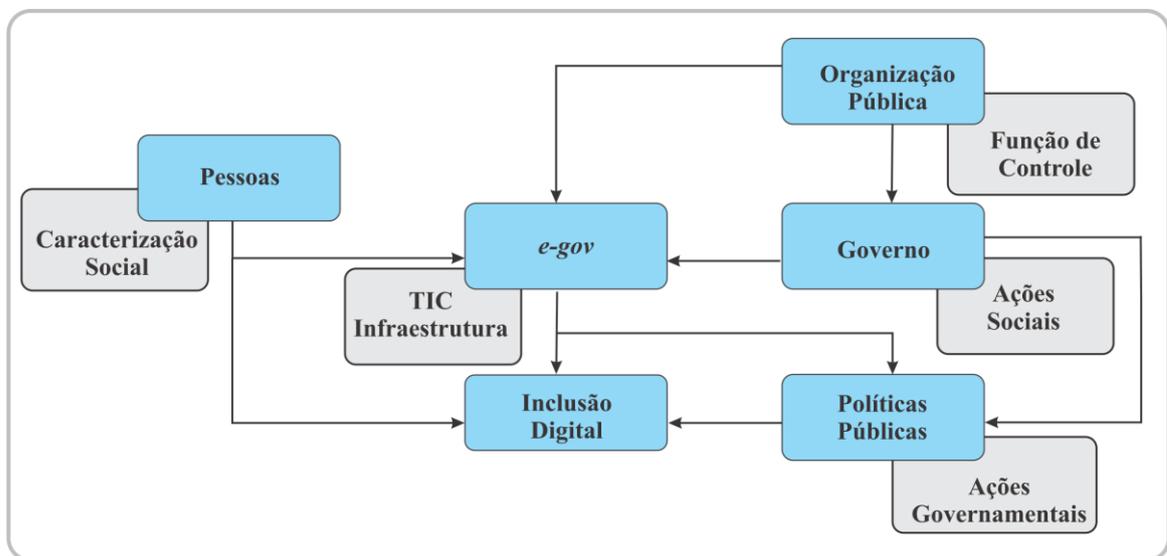
Os conceitos destacados anteriormente, assim como, os demais conceitos discutidos ao longo da incursão literária, subsidiarão a montagem das variáveis de pesquisa, as quais serão utilizadas como referência para a operacionalização do estudo em campo.

Nota-se que em cada um dos macro-escopos conceituais apresentados, isto é, pessoas, organização pública, governo e políticas públicas, sendo essa última instanciada por meio da inclusão digital, há variáveis relacionadas, as quais estão detalhadas a seguir:

- Caracterização Social – identificação de características dos atores (vultos) envolvidos na pesquisa, mais especificamente os que compõem a comunidade estudada;
- Função de Controle – atuação da organização pública, por meio de planejamento e ações que direcionem a sociedade e garantam o cumprimento dos direitos e deveres legitimados;
- Ações Sociais – intervenções do governo visando assistir à sociedade, prezando pelos aspectos sociais que constituem a cidadania;
- TIC/Infraestrutura – plataformas sobre as quais o governo reflete suas ações a fim de viabilizar as iniciativas de governo eletrônico;
- Ações Governamentais – iniciativas relativas a direitos assegurados constitucionalmente, reconhecidos pela sociedade e pelo poder público e com o propósito de garantir o bem-estar dos cidadãos.

O modelo operacional da pesquisa, representado na figura 20, destina-se a indicar as variáveis destacadas do escopo conceitual para a incursão em campo.

Figura 20 – Modelo operacional da pesquisa.



Para operacionalização da pesquisa em campo e garantia do nível de cientificidade do estudo, além das variáveis citadas, foram erigidos procedimentos metodológicos que estão descritos no capítulo a seguir.

4 Procedimento metodológico

Para garantir o nível de cientificidade do estudo é importante explicitar o procedimento metodológico que viabilizou a chegada até o conhecimento, ou seja, exibir o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para alcançar o entendimento esperado (GIL, 1989).

De início, há algumas menções a respeito da orientação geral e dos pressupostos básicos envolvidos, ou seja, considerações pragmáticas sobre a natureza da pesquisa e o seu objetivo ou fim (MYERS, 1997; CRESWELL, 2010) e, na sequência, especifica-se o método utilizado nesta pesquisa, com destaque para os procedimentos de coleta e análise de dados.

4.1 Escolhas metodológicas gerais

Com relação à noção paradigmática, há duas principais correntes na área de sistemas de informação (SI): a positivista e a interpretativista.

O positivismo é uma abordagem de pesquisa que se baseia na perspectiva de que métodos científicos e linguagens de investigação devem estar livres de interferência de valores, interesses, políticas e ideologias do pesquisador. Os pesquisadores dessa corrente acreditam que um completo entendimento de um fenômeno pode ser obtido por meio de experimentos e observações.

Tais experiências são interpretadas por meio de dedução racional e até mesmo fenômenos sociais ou psicológicos são colocados como eventos que seguem um modelo das ciências naturais, sendo assim possível prover um caminho claro e não ambíguo para suas causas. Desta maneira, também se pode prever tendências sociais e usar a racionalidade para controle de eventos dessa natureza (RYAN, 2006).

Ainda quanto a esta corrente, em seguida, surge a proposta do pós-positivismo, defendendo a perspectiva de que a interpretação da pesquisa deve ir além dos eventos específicos, buscando compreender o todo, as relações e o contexto em que se discute. As interferências por valores são reconhecidas, mas o pesquisador as observa como um todo, não as envolvendo no contexto (RYAN, 2006; MILLER, 2006).

No interpretativismo, em que se rejeita o fato de aspectos sociais serem analisados ou compreendidos por premissas e metodologias das ciências naturais (BERNARD, 2013), o

fenômeno que se tem em estudo é apreendido pelo pesquisador a partir da maneira como os envolvidos interagem, do contexto em que estão inseridos, das estruturas que os influenciam e do período de tempo em que o evento está sendo analisado (SANTANA; AKEL SOBRINHO, 2007). Desta maneira, as conclusões são vistas como leituras ou percepções em um determinado contexto, no qual se busca um entendimento em profundidade (DINIZ et al., 2006).

Walsham (1995) já destacava a necessidade de uso desta visão científica nas pesquisas, dado ao envolvimento de atores sociais que acabam por moldar a realidade. Por esta ótica, tornava-se relevante o uso dos métodos de viés epistemológico interpretativo, pois estes adotam a posição de que o conhecimento da realidade é uma construção social feita por atores humanos.

Na área de sistemas de informação, campo de estudo dessa pesquisa, há um histórico domínio da visão funcionalista (positivista) como pressuposto epistemológico no desenvolvimento de projetos (DINIZ et al., 2006), possivelmente pela origem derivada das ciências exatas, como engenharias e ciências da computação (LUDMER et al., 2002).

No entanto, a emergência do pós-positivismo e do interpretativismo em pesquisas de SI tem sido discutida há bastante tempo e por diversos autores (JOHARI, 2006). De fato, o interpretativismo tem se estabelecido e tornado importante no campo de pesquisa de SI, principalmente para resgatar aspectos sociais envolvidos das pesquisas dessa natureza (WALSHAM, 2006), ao passo que o pós-positivismo ao valorar variantes interpretativas sobre estruturas operacionais alicerçadas em *constructos* e variáveis prévias ao momento de ir ao campo, ascende como alternativa altamente considerada na área de sistemas de informação.

Assim, em uma visão pragmática a escolha recaiu sobre o pós-positivismo como corrente guia, facultando, no entanto, uma aproximação ao paradigma interpretativista para a etapa de análise, principalmente, porque a pesquisadora optou por entender o fenômeno baseado nos significados que as pessoas lhe atribuem e estima-se, como indicam Klein e Myers (1999), que haja liberdade nesta escolha para interpretar os fatos. Além disso, sob essa abordagem de análise, foi possível, também, a compreensão da interação do governo e da sociedade, na condição de atores sociais, com os artefatos tecnológicos e as aplicações, a priori derivada das políticas públicas para TIC, como instruiu Laia (2009). Isto caracterizou-se factível na visão pós-positivista.

A seu turno, a natureza de uma pesquisa define a forma de como consumir a abordagem em campo. Usualmente mencionam-se (COOPLER; SCHINDLER, 2008):

- Pesquisas exploratórias – quando há pouco conhecimento acumulado sobre o tema a ser abordado e se tem o propósito de conhecer mais sobre o assunto, construir teorias e formular hipóteses;
- Pesquisa descritiva – quando se busca descrever características de uma população ou fenômeno;
- Pesquisa explicativa ou causal – quando se busca explicar o porquê do acontecimento de determinado fenômeno, resgatando-lhe sua causa e seu efeito.

Assim, quanto à sua abordagem, a pesquisa em discussão tem o caráter exploratório, por buscar o aprofundamento de conceitos sobre o tema em destaque, e não ter como propósito generalizações, caracterizando-se também como uma pesquisa aplicada, pois busca aprofundar o conhecimento em um objeto de estudo específico. Ainda, assume, também, o viés descritivo por descrever as características de determinada população e fenômeno (GIL, 1989).

Em complemento, um método de pesquisa é um procedimento delineador que apoia o modo indutivo de encarar a pesquisa, ressaltando a importância da interpretação da complexidade de uma situação (CRESWELL, 2010) e prevê diferentes dimensões para uma investigação com rigor científico (CHEN; HIRSCHHEIM, 2004).

Alhures, Creswell (2010) clarifica os principais métodos de pesquisa em:

- Quantitativos – caracterizados pela objetividade e quantificação dos dados;
- Qualitativos – quando se observam aspectos não quantificáveis, prezando por significados e valores;
- Mistos - aplicam-se em pesquisas que possuem fases com abordagens distintas, envolvendo os dois tipos anteriores.

Por opção, ao ser assumido o viés de explorar e compreender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano, no caso em discussão a inclusão social estimulada pelo governo eletrônico por meio das políticas públicas para TIC, soa como natural a escolha de um método qualitativo para esta pesquisa. Justifica-se, pois, a escolha de um método de pesquisa qualitativo considerando a possibilidade de observar muitas das perspectivas e comportamentos que acontecem quando as pessoas estão inseridas e interagindo com o contexto (KAPLAN; MAXWELL, 1994).

Escolhido um método de pesquisa, mister se faz identificar uma estratégia de pesquisa alinhada ao posicionamento adotado.

Uma estratégia de pesquisa estabelece direções específicas para os procedimentos em uma investigação, ou seja, influencia diretamente a escolha de técnicas de coleta e análise de dados a serem utilizadas (MYERS, 1997; CRESWELL, 2010). Dentre as estratégias de pesquisas que têm crescido no âmbito das ciências sociais e dos sistemas informação está o estudo de caso, que foi utilizado como base para esta pesquisa.

O estudo de caso é uma estratégia de investigação útil no estudo dos assuntos humanos por explorar profundamente algum fenômeno no contexto da vida real (YIN, 2001). Tal fenômeno pode estar relacionado a um programa, um evento, uma atividade, um processo ou um ou mais indivíduos (STAKE, 1978). Para alcançar este objetivo, a investigação deve basear-se em várias fontes de evidências, usar distintos procedimentos de coleta de dados durante um período de tempo específico e prover uma análise aprofundada do contexto de ocorrência (HAGUETTE, 1997).

Esta estratégia insere-se bem em qualquer corrente epistemológica, tanto que as duas principais referências utilizadas nesta seção para embasar a escolha representam correntes acadêmicas diferentes: Yin (2001) adota o viés pós-positivista; enquanto Stake (1978), por sua vez, sustenta o viés do construtivismo social. Mesmo assim têm bastante em comum e uma evidente divergência quanto ao propósito de generalização do estudo: o primeiro faz restrição quanto ao uso particular dos resultados do estudo, enquanto que o outro assume que a generalização não é o propósito da pesquisa com estudo de caso.

Alguns críticos que apontam limitações e falhas dessa estratégia de investigação, trazem como argumentos: a falta de rigor, a influência do investigador, o fornecimento de pouca base para generalizações, o caráter muito extenso e a demanda de tempo para conclusão (YIN, 2001). Entretanto, outros autores, rebatem tais afirmativas, ressaltando que se o estudo de caso for feito com rigor, ajustando-se ao método e adequando-se ao contexto de pesquisa, esses argumentos serão equivocados.

Para a ambientação da pesquisa, ao considerar as escolhas paradigmáticas já esclarecidas e a delimitação do objeto de estudo, a fim de aprofundar o conhecimento em um caso específico, sem que necessariamente haja o propósito de generalização, o viés indicado e aplicado ao estudo foi o proposto por Stake (1978), o qual, entretanto, seguirá como de hábito um protocolo de estudo, respeitando o viés de Yin (2001).

Dentre as técnicas compatíveis com o método e com a estratégia escolhida foram utilizadas a pesquisa documental e a entrevista para obter informações de parte de representantes do governo e do povo. Este conhecimento trata tanto do ciclo de tradução de

políticas públicas para TIC, com foco na inclusão social, quanto da interpretação dessas políticas junto aos representantes da sociedade civil e cidadãos envolvidos nesse processo.

4.2 Desenho da pesquisa

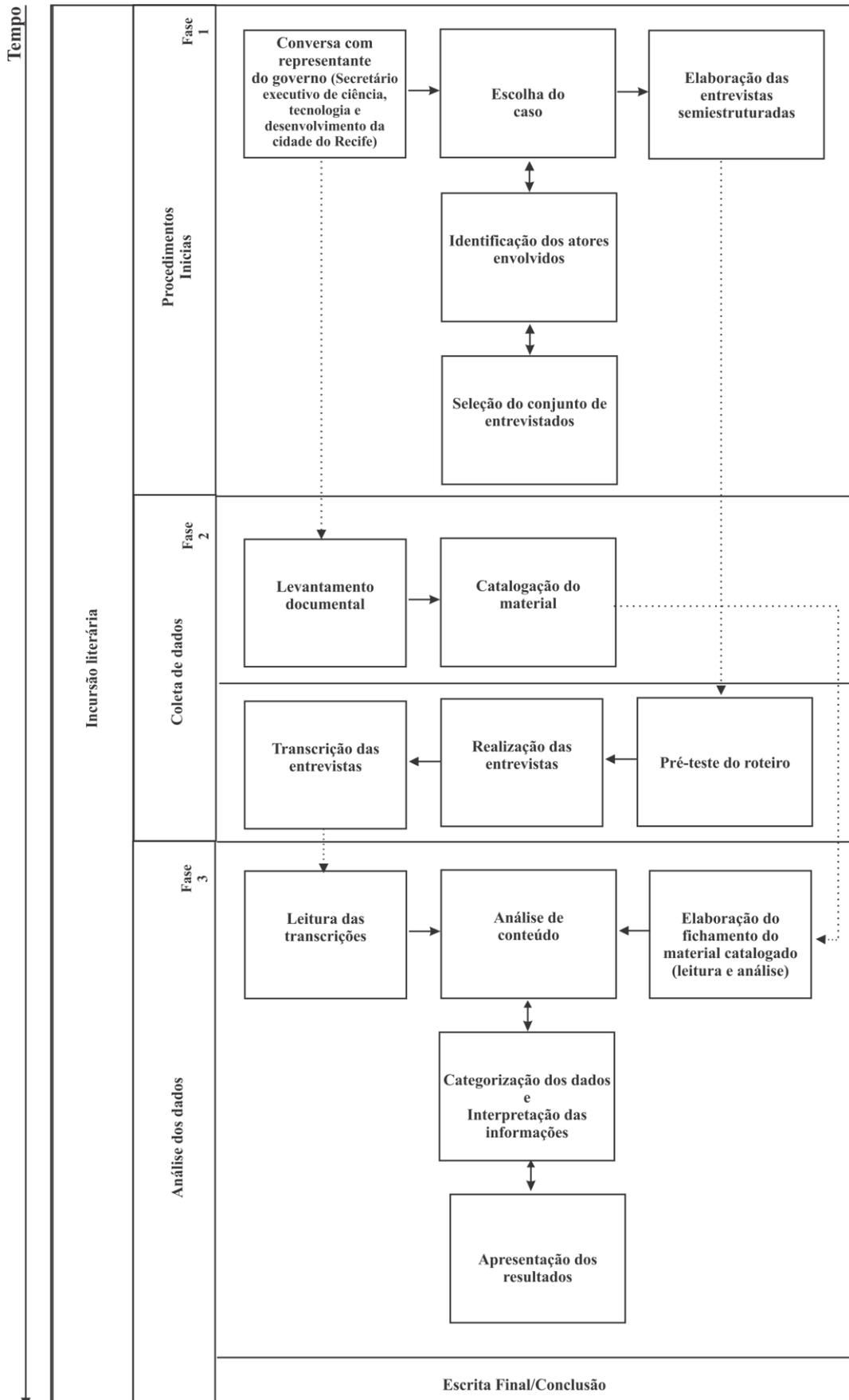
O desenho de pesquisa é uma forma esquemática que apresenta a execução de uma investigação, sendo um esquema que auxilia o pesquisador a representar e avaliar a ordem lógica do trabalho, o escopo temporal de realização e a sequência das etapas dos procedimentos (MARCONI; LAKATOS, 1999),

Para a presente pesquisa foi desenvolvido o desenho de pesquisa apresentado na figura 21, que situa a existência de três fases:

- Na fase 1, dentre os procedimentos iniciais, seguindo a sequência descrita no desenho, foi feito contato com um representante do governo para que fosse repassada uma visão geral do atual funcionamento dos telecentros comunitários. Dessa conversa definiu-se o telecentro comunitário para se efetuar o estudo de caso. Em seguida foi determinado que os entrevistados seriam os representantes civis que trabalham no telecentro comunitário escolhido (voz oficial) e a sociedade que compõe a comunidade do entorno (voz popular). Posteriormente, conhecendo o perfil dos entrevistados e com base nos objetivos da pesquisa, foram elaborados os roteiros das entrevistas semiestruturadas;
- Na fase 2, foram efetuados pré-testes do roteiro de entrevista para adequação do escopo e da linguagem. Ainda nesta fase, para a coleta de dados, foi feito um levantamento documental, com posterior catalogação, mediante uso de uma ficha de catálogo. Foram registrados documentos legais relacionados ao programa de inclusão digital, assim como as diretrizes que regem os telecentros comunitários, a fim de adquirir um conhecimento mais aprofundado sobre o contexto em estudo. Em paralelo, as entrevistas foram realizadas e transcritas;
- Na fase 3, análise dos dados, foi feita a leitura das transcrições e a análise das informações para alcançar os resultados da pesquisa por meio da técnica de análise de conteúdo.

Nas seções seguintes, os elementos envolvidos no desenho de pesquisa são descritos de maneira mais detalhada.

Figura 21 – Desenho da pesquisa.



4.3 O caso em estudo e seu protocolo

O estudo, como dito, foi feito em um telecentro comunitário. A escolha desse tipo de órgão foi devido a seu propósito de oferecer um espaço de uso universal como meio para o desenvolvimento humano e social¹, principalmente para as comunidades de baixa renda. Além disso, um telecentro comunitário é o local onde o uso de serviços do governo eletrônico é apoiado e onde podem ser feitas constatações voltadas para o objetivo da pesquisa.

Dentre as várias cidades que possuem a infraestrutura de telecentros comunitários no Brasil, a escolhida para o estudo foi a cidade do Recife. A escolha justifica-se, de início, pela ausência de trabalhos de natureza equivalente ao que se propunha, que contemplassem esse local. Além disso, o fato de a cidade ser pólo tecnológico despertou o interesse em analisar se, em paralelo a esse crescimento na oferta de serviços qualificados para terceiros, constatações similares poderiam ser feitas, internamente, na entrega de serviços para comunidade. Ademais, em conjunto com esse cenário, se deu a conveniência e a possibilidade de articulação da pesquisadora junto ao órgão público e à instituição que é objeto de pesquisa do estudo.

Hoje, Recife possui 12 telecentros comunitários distribuídos nas seis regiões político-administrativas (RPA's) da cidade, conforme mostra a figura 22, a qual foi atualizada segundo último levantamento sobre *status* de funcionamento desses espaços, realizado pela prefeitura no início de 2014.

Dos telecentros apresentados na figura 22, aquele escolhido como unidade de análise foi o Espaço Ciência, sediado no Museu Interativo de Ciências e situado no complexo de Salgadinho. Sua escolha deu-se a partir de indicação do secretário executivo² de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento da Prefeitura da Cidade do Recife (PCR) e do comparativo com a estrutura registrada pelos outros telecentros.

O telecentro escolhido é considerado o mais estruturado, quando comparado aos demais, e mais alinhado às diretrizes propostas pela PCR e pelo programa telecentro.BR (2009), nas palavras do executivo escutado.

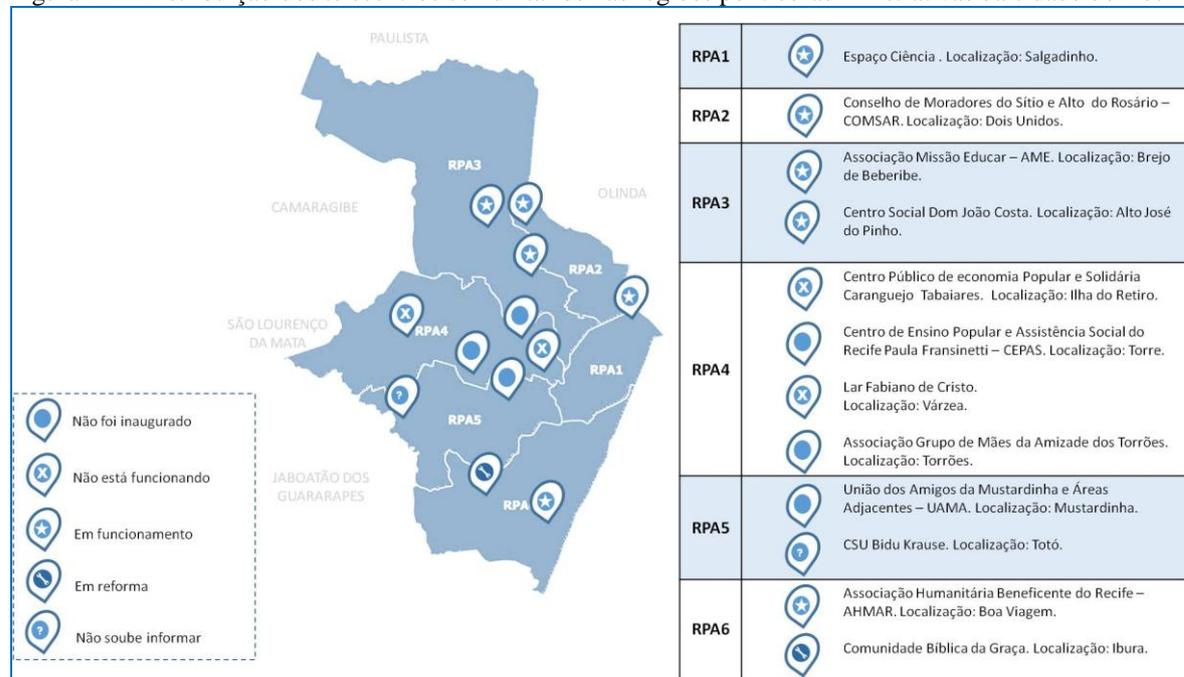
Segundo os relatórios obtidos no campo por meio da pesquisa documental, o Espaço Ciência tem ações sociais voltadas para inclusão digital desde 1998. Ao longo desse período esteve vinculado a diferentes programas nacionais de funcionamento de telecentro, como o

¹ Portaria nº 13, de 1º de outubro de 2012 da Secretaria Nacional de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações.

² Gustavo Barbosa, em conversa com a pesquisadora em maio de 2013.

Casa Brasil (CUNHA, 2010), mas atualmente, é vinculado ao programa Clicidade (ESPAÇO CIÊNCIA, n.d.a) e ao programa nacional Telecentro.BR (2009).

Figura 22 – Distribuição dos telecentros comunitários nas regiões político-administrativas da cidade do Recife.



Fonte: Adaptado de Prefeitura da Cidade do Recife (n.d.).

O telecentro funciona no laboratório de informática do museu e tem como objetivos popularizar a pesquisa e ensino e promover conhecimento, além de incentivar a inclusão digital na comunidade. No caso em estudo, as comunidades contempladas são as do bairro de Santo Amaro e Salgadinho (CUNHA, 2010). Em específico, na pesquisa foram contempladas as comunidades do entorno, quais sejam: Chié, Ilha do Joaneiro, Campo do Onze e Santa Terezinha.

Quanto à sua infraestrutura, no período da pesquisa de campo, entre outubro de 2013 e janeiro de 2014, o laboratório possuía 25 computadores doados por uma empresa parceira. Entretanto, esses computadores não estavam em funcionamento, pois estava em discussão um novo programa de aulas regulares voltadas para inclusão e capacitação digital, ao mesmo tempo, que estavam sendo feitas inscrições para o curso de férias previsto para meados de janeiro de 2014. O quadro de recursos humanos era de quatro pessoas, sendo dois monitores, um coordenador do projeto e uma gerente das ações sociais.

Na figura 23 está exibido o espaço interno do telecentro, no momento em que estava acontecendo um curso posteriormente ao momento da pesquisa de campo.

Figura 23 – Evento registrado no telecentro comunitário situado no Espaço Ciência.



Fonte: Espaço Ciência (n.d.b).

Conforme delineado na estratégia de pesquisa, geralmente estabelece-se um protocolo, para realização de um estudo de caso, a fim de contribuir com a validade, a confiabilidade e o acompanhamento das etapas da pesquisa. Desta forma, para o desenvolvimento da pesquisa foi definido o protocolo que pode ser observado no quadro 3.

Quadro 3 – Protocolo do estudo de caso.

Etapas/Ações	Procedimentos
Etapa de coleta de dados	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogar os documentos resgatados e investigá-los • Negociar o acesso à comunidade • Preparar o material para coleta • Testar o instrumento de coleta e elaborar a versão final do roteiro • Agendar aplicação do roteiro
Ações de campo	<ul style="list-style-type: none"> • Visitar comunidade junto a um membro ativo da mesma • Testar material de coleta da entrevista (gravador de áudio) • Gravar entrevista • Anotar comportamentos e eventuais falas de destaque • Testar, em seguida a cada entrevista, a qualidade do que foi registrado • Esclarecer junto ao entrevistado possíveis dúvidas nas anotações feitas
Ações de análise	<ul style="list-style-type: none"> • Transcrever material coletado por meio do áudio gravado • Ler material transcrito • Analisar dados obtidos

Fonte: Inspirado nas leituras de Yin (2001).

4.4 Coleta de dados

A coleta de dados contempla a aplicação do conjunto de instrumentos específicos utilizados na pesquisa, os quais estabelecem os limites para o estudo (CRESWELL, 2010), e suas opções de uso estão diretamente relacionadas e delimitadas pelo método e estratégia de pesquisa definidos (MYERS, 1997).

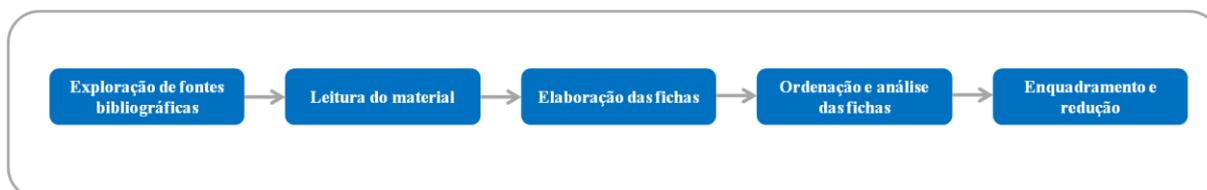
Dentre as técnicas aplicáveis ao contexto da pesquisa foram utilizadas a pesquisa documental e as entrevistas semiestruturadas. Tais técnicas e procedimentos estão descritos nas seções a seguir.

4.4.1 Pesquisa documental

A pesquisa documental caracteriza-se pela utilização de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico (GIL, 1989). De forma geral a execução de uma pesquisa documental acontece em cinco etapas (GIL, 1989; CRESWELL, 2010), explicitadas na sequência e exibidas na figura 24:

- Exploração de fontes bibliográficas – compilação de documentos oficiais, relatórios, material de arquivo, memorandos;
- Leitura do material – após a seleção das fontes relevantes para pesquisa, dentre os materiais obtidos se faz a leitura destes;
- Elaboração das fichas – essa etapa registra a essência encontrada em cada fonte durante a leitura do material, montando um fichamento com as informações obtidas;
- Ordenação e análise das fichas – de acordo com seus conteúdos, as fichas devem ser ordenadas para posterior análise, sob critério de confiabilidade;
- Enquadramento e redução – retoma-se o objetivo da pesquisa, a fim de permitir que as conclusões derivem naturalmente dos dados, sejam enquadradas e avalie-se como serão reduzidas.

Figura 24 – Etapas típicas de uma pesquisa documental.



Fonte: Baseado em Gil (1989) e Creswell (2010).

No estudo proposto foram feitos levantamentos dos documentos públicos relacionados ao programa de inclusão digital, incluindo os relacionados às diretrizes que regem os telecentros comunitários, assim como relatórios gerados pelo programa de telecentro implantado no Espaço Ciência. Posteriormente foram elaboradas fichas para fins de registro, em planilhas eletrônicas, contendo o título do documento catalogado e a descrição da essência que pôde ser obtida nesse material, como pode ser visto no Apêndice D.

4.4.2 Entrevistas

A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas no âmbito das ciências sociais, em especial por alcançar a natureza qualitativa dessa área do conhecimento (GIL, 1989). Seu formato mais comum corresponde àquele em que o pesquisador se apresenta em frente ao investigado e lhe formula perguntas, com uma dinâmica assimétrica (uma das partes busca coletar dados e a outra os fornece), tendo por objetivo obter respostas que interessam à investigação em discussão (GIL, 1989; CRESWELL, 2010).

Dentre as vantagens dessa técnica, estão a obtenção de dados em profundidade acerca do comportamento humano e o alcance de uma maior audiência, por não exigir que o entrevistado saiba ler ou escrever (TURNER, 2010). A entrevista oferece ainda maior flexibilidade e permite que eventuais dúvidas sejam esclarecidas durante sua execução.

Quanto aos fatores que precisam ser contornados ao aplicar essa técnica, estão (WIMMER; DOMINICK, 2011):

- A possibilidade de serem dadas respostas falsas;
- A inabilidade ou falta de conhecimento do entrevistado sobre o tópico em questão;
- A influência do pesquisador por meio de suas opiniões pessoais;
- O alto custo de coleta e tempo de análise.

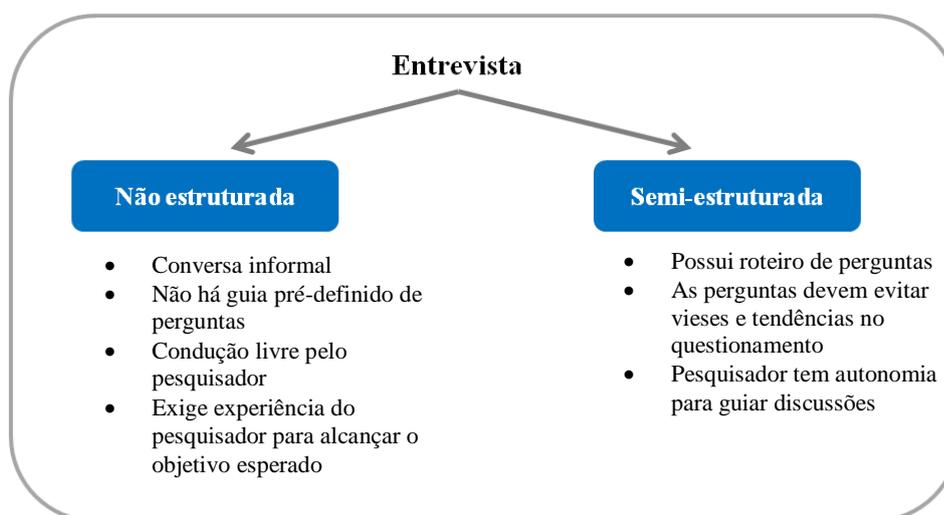
Dentre o conjunto de entrevistas em que há uma interação entre o pesquisador e o entrevistado, distinguem-se as entrevistas semiestruturadas e as não-estruturadas, figura 25, que devem ser adotadas de acordo com a necessidade da pesquisa.

A entrevista não estruturada pode ser comparada a uma conversa informal, na qual não há um guia pré-definido de perguntas e o pesquisador, baseado no tópico previsto na pesquisa, conduz livremente a entrevista, de forma natural e flexível, de modo a adaptar-se às respostas e ao fluxo da conversa para alcançar o objetivo definido (TURNER, 2010). Esta característica de flexibilidade é ao mesmo tempo benéfica, por permitir a adaptação às respostas dadas pelo entrevistado, mas também torna esse tipo de técnica instável. A escolha por este formato deve

estar bem justificada, bem como considerar a experiência do pesquisador, para que a conversa não divirja do esperado, gerando um resultado impróprio ao propósito da pesquisa.

A entrevista semiestruturada, por sua vez, tem como característica a definição de um guia de entrevista, baseado em um roteiro de perguntas pré-definidas, que contempla todos os tópicos que devem ser cobertos. Apesar da definição do roteiro ser uma recomendação efetiva, o pesquisador ainda tem a possibilidade de guiar a discussão para uma questão de interesse da pesquisa (BONI; QUARESMA, 2005). As perguntas pré-definidas devem seguir algumas condições para evitar vieses e tendência no questionamento. Assim, para conduzir a entrevista de uma maneira efetiva seguem-se instruções claras para torná-la eficiente, evocando itens como: boa formulação, neutralidade e fluidez (CRESWELL 2010), listados na figura 25.

Figura 25 – Tipos de estrutura de uma típica entrevista de pesquisa.



Fonte: Baseado em Turner (2010) e Boni e Quaresma (2005).

Além das instruções mencionadas anteriormente, há também o protocolo relacionado à estrutura geral da entrevista que contém componentes de identificação e de postura do entrevistador (CRESWELL, 2010).

No caso da presente pesquisa, a opção se deu pelo formato semiestruturado. Seguindo as diretrizes e boas práticas antes apresentadas foram formulados dois roteiros, acostados nos apêndices A e B, aplicados distintamente para os dois grupos de atores sociais envolvidos na pesquisa. O roteiro descrito no Apêndice A (apA) foi direcionado aos coordenadores e monitores que trabalham ou trabalharam diretamente no telecentro comunitário do Espaço Ciência. O roteiro descrito no Apêndice B (apB) foi direcionado à população das

comunidades do entorno do Espaço Ciência que foram ou são usuários do telecentro disponibilizado naquele espaço.

Para elaboração da versão final dos roteiros apresentados, antes da aplicação em campo, foram feitas revisões e ajustes baseados nos resultados obtidos nos pré-testes dos instrumentos. Estes pré-testes foram feitos com um representante de cada grupo e aconteceram uma semana antes da primeira entrevista. Os ajustes feitos tiveram como propósito adequar a linguagem e a estrutura das perguntas formuladas ao público alvo, para evitar que provocassem desconforto ou incompreensão por parte do entrevistado e pudessem, também, contribuir para o bom fluxo da entrevista.

O roteiro apA foi aplicado a quatro pessoas, dois coordenadores e dois monitores, que correspondem à totalidade do quadro de pessoas envolvidas diretamente com a implantação desse programa no espaço. Para o agendamento dessas entrevistas foram negociados e ajustados datas, horários e locais das entrevistas, as quais aconteceram onde cada um deles estava trabalhando à época. O contato para esse agendamento foi feito via *e-mail* e telefone, para ser verificada a disponibilidade dessas pessoas e, então, ser possível a geração do calendário final para as entrevistas.

O segundo grupo, em que foi aplicado o roteiro apB, foi composto por doze pessoas, as quais tinham como pré-requisito terem sido alunos de algum dos cursos oferecidos pelo Espaço Ciência por meio do telecentro comunitário. Este número final foi limitado pela saturação das informações obtidas e pela quantidade de pessoas que a pesquisadora conseguiu ter acesso nos dias pré-agendados para visitar as comunidades e ir de porta em porta na casa dos potenciais entrevistados.

O pré-agendamento dessas visitas foi definido junto com um membro ativo das comunidades de Santo Amaro e surgiu como alternativa a uma primeira tentativa, sem sucesso, que foi negociada com a participação de líderes comunitários, efetuando a mobilização voluntária das pessoas da comunidade para contribuírem com a pesquisa.

Naquela primeira tentativa foi pré-marcada uma data em uma ONG de Santo Amaro, o Galpão de Meninos e Meninas, para que os potenciais entrevistados, ou seja, usuários do telecentro comunitário localizado no Espaço Ciência, fossem ao encontro da pesquisadora; mas, neste dia e local apenas uma pessoa apareceu. Esse fato compeliu a pesquisadora a buscar apoio de um membro ativo da comunidade, como guardião da mobilização, a fim de que as entrevistas prosperassem.

Todas as entrevistas, tanto com os coordenadores e monitores quanto com os usuários, foram feitas com o auxílio de um gravador, o qual era testado a cada início de uma nova

entrevista, e uma caderneta de anotações para registro de comportamentos e da atmosfera do ambiente e para marcar algumas falas de destaque do entrevistado.

Ao final de cada entrevista, a fim de testar a qualidade dos registros, foram feitas repassagens aleatórias do material de áudio. Posteriormente, em um segundo momento, foram feitas as transcrições dos registros de áudio.

Como resultado desse processo, por meio dos questionamentos definidos, foram coletados dados sobre as práticas e impactos do serviço público no telecentro comunitário sob a percepção dos atores sociais envolvidos, ou seja, escutou-se pela voz dos usuários do telecentro e pela voz dos que coordenam ou atuam como monitores nesse espaço, a real percepção da apropriação e do gerenciamento desse espaço. Metaforicamente, esta é a voz dos vultos: a voz dos telecentros comunitários.

4.5 Análise de dados

O processo de análise de dados coletados envolve extrair sentido destes, a fim de fornecer respostas ao problema proposto (GIL, 1989; CRESWELL, 2010). Este processo envolve o tratamento e a compreensão em profundidade dos dados, além da condução de diferentes análises e a realização de uma interpretação do significado mais amplo dos elementos coletados (CRESWELL, 2010).

O processo de análise dos dados do estudo tem como objetivo sistematizar o procedimento de análise (FLICK, 2009) e assim como apresentado no desenho de pesquisa, aconteceu logo após a finalização do ciclo de entrevistas, tendo sido inspirado na proposta de análise da *grounded theory*, consolidada por Strauss e Corbin (1998).

Esse processo de análise de dados baseia-se no conceito de codificação, em que são identificados conceitos (ou códigos) e categorias. O conceito atribuirá um nome a um fenômeno, o qual abstrai um evento, objeto, ação, ou interação que tem um significado para o pesquisador. As categorias, por sua vez, são agrupamentos em um maior nível de abstração, reduzindo e agrupando ainda mais esses conceitos (STRAUSS; CORBIN, 1998; CONTE; CABRAL; TRAVASSOS, 2009).

O processo de codificação contempla três fases (STRAUSS; CORBIN, 1998):

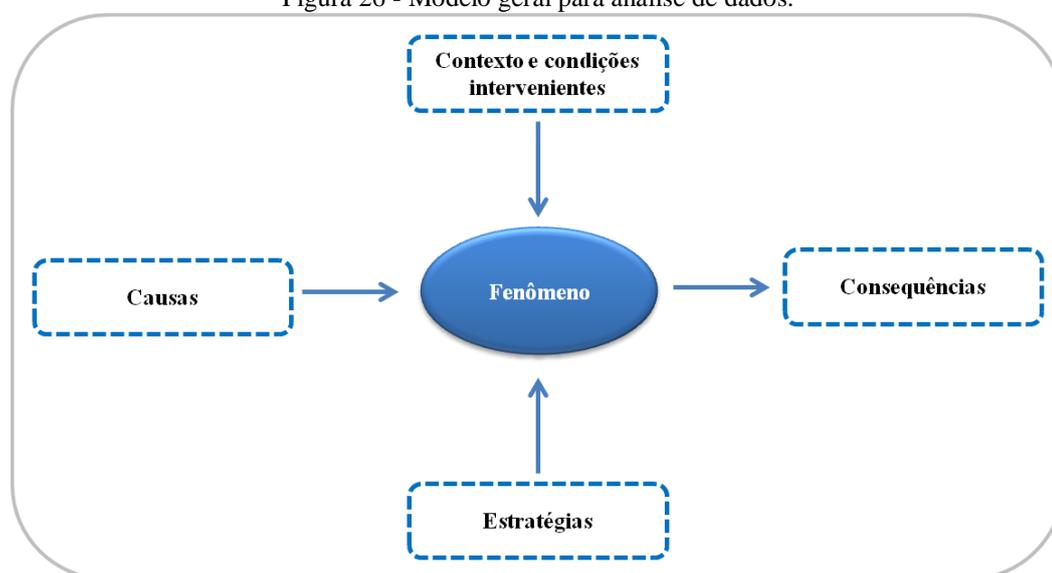
- Codificação aberta – refere-se à quebra, análise, comparação, conceituação e categorização dos dados, por meio da leitura dos textos transcritos. Além disso, há a criação de categorias que agrupam os códigos;

- Codificação axial – examina as relações entre as categorias conceituais obtidas na fase anterior. Para estabelecer essas relações são evidenciadas, pelo próprio pesquisador, causas, consequências, condições intervenientes, contexto e estratégias de ação, as quais são apresentadas em proposições que são confrontadas com os dados;
- Codificação seletiva – define categorias centrais com as quais as outras categorias estão relacionadas, refinando os resultados obtidos nas fases anteriores. Esta categoria central pode ser uma categoria já encontrada anteriormente ou uma nova.

Na pesquisa em discussão, a operacionalização da proposta de análise, de maneira a aplicar as codificações sistemáticas descritas anteriormente, foi inspirada no modelo para análise de dados de Flick (2009), apresentado na figura 26.

Neste modelo, o fenômeno é apresentado como uma categoria central influenciada pelas causas, contextos, condições intervenientes e estratégias envolvidos. Já as consequências obtidas são discutidas como as constatações extraídas desse fenômeno.

Figura 26 - Modelo geral para análise de dados.



Fonte: Adaptado de Flick (2009).

A codificação sistemática buscou reduzir as falas a códigos associáveis buscando descrever os aspectos apresentado no modelo geral para análise de dados (figura 26). Essa redução, que aconteceu durante as várias fases de codificação, foi baseada na seguinte estrutura:

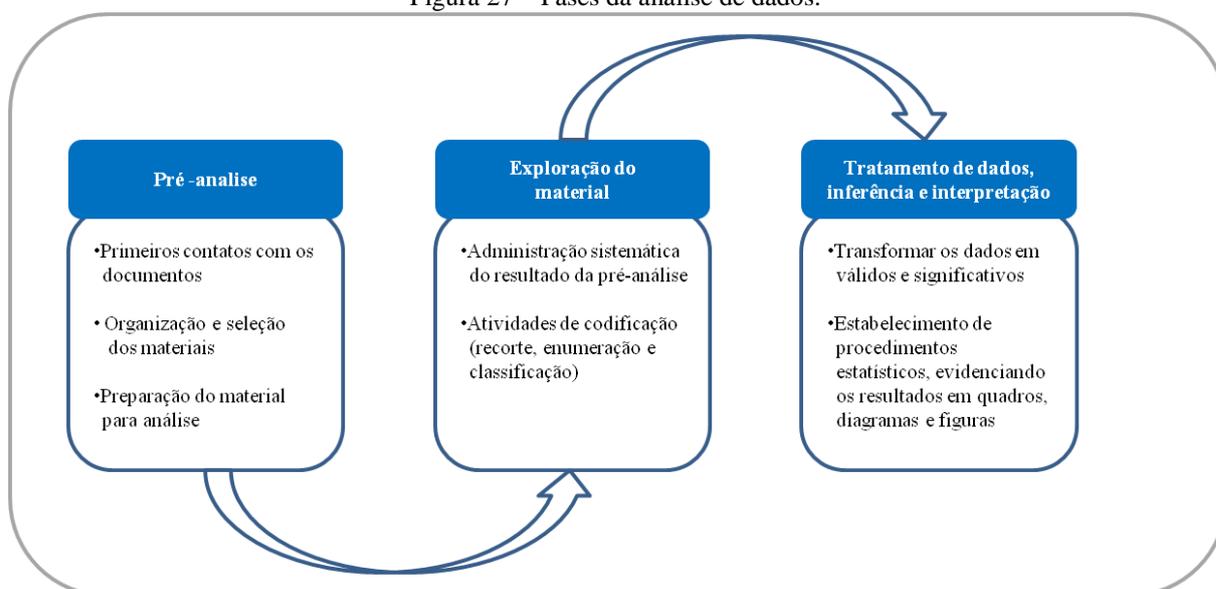
- Unidade de registro – recorte do texto selecionado que pretende ser analisado, palavras, frases etc;

- Unidade de contexto – trecho do texto que contém a unidade de registro e que contextualiza seu sentido e permite que seja compreendido;
- Subcategoria – subdivisão das categorias, as quais agrupam semanticamente os aspectos resgatados nas unidades anteriores e criam grupos que as caracterizem.

Ao longo desses procedimentos, considerando o viés qualitativo adotado na pesquisa, esteve, como técnica operacional empregada em todas as fases da codificação, a análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Esta técnica tem como propósito descrever objetiva, sistemática e quantitativamente o grande volume de material produzido ao longo de uma pesquisa e desenvolve-se em três fases (GIL, 1989), que são expostas na figura 27 e comentadas a seguir:

- Fase de pré-análise – refere-se à organização do material. São feitos os primeiros contatos com os documentos, em seguida a seleção destes e por fim a preparação do material para análise;
- Fase de exploração do material – caracteriza-se por ser mais extensa e ter como objetivo administrar sistematicamente o resultado da pré-análise, essencialmente através das atividades de codificação, que podem ser distribuídas em recorte (escolha das unidades); enumeração (escolha da regra de contagem); e classificação (escolha de categoria);
- Fase de tratamento de dados, inferência e interpretação – objetiva tornar os dados válidos e significativos, frequentemente através de procedimentos estatísticos que possibilitam evidenciar os resultados em quadros, diagramas e figuras.

Figura 27 – Fases da análise de dados.

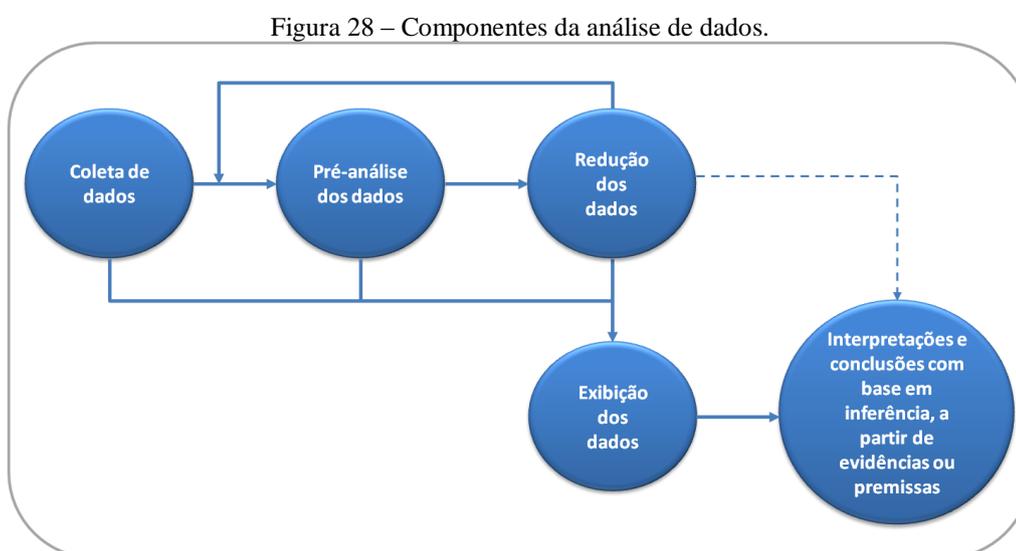


Fonte: Baseado em Gil (1989).

A análise de conteúdo, segundo Miles e Huberman (1994), também compreende três fases:

- Fase de redução de dados – os dados coletados no campo e transcritos são selecionados, simplificados e transformados de forma a serem passíveis de análise;
- Fase de exibição de dados – os dados são estruturados, através de textos, matrizes, gráficos, dentre outros, tornando-se uma coleção organizada de informação;
- Fase de compreensão dos dados – os dados são interpretados e então obtidos resultados e conclusões.

Tais fases correspondem, de fato, aos fluxos de atividades, encadeados como mostra a figura 28.



Fonte: Adaptado de Miles e Huberman (1994).

Apesar dos procedimentos sistemáticos descritos anteriormente, Stake (2009) destaca que a tarefa de análise de dados qualitativos não é linear: por vezes encontra-se algo de novo que leva a reflexão e possivelmente a criação de uma nova classe. Além disso, essa não linearidade pode ser ratificada pelas características da compreensão levantadas por Minayo (2012), que diz que a compreensão não será completa e imparcial, uma vez que tanto o entrevistado como o entrevistador, possuem um entendimento limitado e incompleto do mundo.

Para contribuir na análise dos dados das entrevistas, foi feita também a análise documental, por meio do fichamento dos documentos levantados, a fim de registrar a essência de cada documento catalogado (Apêndice D).

Desses documentos foi possível conhecer as ações do telecentro comunitário em estudo, tais como: os cursos voltados para inclusão digital e capacitação e as diretrizes legais em vigência para o atual programa de inclusão digital voltado para os telecentros, o telecentro.BR. Além disso, foi possível obter os dados atualizados referentes aos telecentros em funcionamento na cidade do Recife. Com esta proposição, fez-se a análise de dados da pesquisa, como descrito a seguir:

- Às falas dos ouvidos – foi aplicada a análise de conteúdo para se obter a codificação aberta, valendo-se de unidades de contexto e de registro, a fim de criar as subcategorias;
- Às subcategorias – procedeu-se o enquadramento axial para que se gerasse a categorização, a qual foi associada seletivamente ao modelo de análise pela incorporação dos fenômenos e a separação das categorias equiparadas ao nível das consequências do modelo;
- Aos elementos contextuais e documentais – foram pinçadas as menções para as perspectivas de causa, estratégias e contexto interveniente, a fim de delinear os fenômenos;
- Aos fenômenos delineados e articulados – gerou-se a perspectiva geral sobre *e-gov* suscitada da análise de campo da pesquisa.

Como resultado final da análise de dados, foram feitas as inferências, que geraram interpretações que possibilitaram que a pergunta de pesquisa, estabelecida na contextualização do estudo, fosse respondida. Ou seja, evidenciou-se o resgate da percepção real dos usuários quanto à apropriação dos serviços de *e-gov* nos telecentros comunitários, dada a implementação de ações em acordo com o delineamento previsto nas políticas públicas da TIC do governo, em um espaço municipal de universalização de acesso e de uso.

4.6 Cuidados metodológicos

Com o propósito de garantir a confiabilidade do estudo, assim como sua integridade diante das interpretações obtidas, é essencial que os possíveis pontos de ocorrência de desvio sejam destacados e se foram mostradas as ações de acompanhamento e controle efetuadas para contê-los.

Assim, tendo em consideração que as etapas da investigação além do conhecimento lógico, intelectual, objetivo, podem sofrer influência do conhecimento pessoal, intuitivo,

subjetivo e experiencial (ANDRÉ, 1983), devem ser definidos procedimentos que minimizem possíveis interferências da natureza pessoal.

No estudo em discussão, dado seu objetivo, foi necessário o envolvimento direto de vários atores, inclusos os representantes do governo associados à PCR, os representantes da sociedade civil associados ao telecentro comunitário, coordenadores e monitores, e seus usuários, os quais para os fins da pesquisa deveriam mostrar-se disponíveis e envolvidos. Com o intuito de garantir tal motivação a estes atores, foram estabelecidas diversas conversas, a fim de angariar receptividade e disponibilidade.

Outro cuidado relacionou-se ao método de pesquisa e à estratégia de investigação escolhidos, respectivamente qualitativo e estudo de caso, em que há a inevitável influência do pesquisador na interpretação e análise de dados, aspecto que ocasionará a inserção do viés pessoal. Essencialmente, tentou-se seguir rigorosamente as etapas dos procedimentos, buscando obter o máximo de neutralidade ao interagir com os processos da pesquisa, graças aos protocolos do estudo e à retitude de postura.

Além disso, para o roteiro das entrevistas, foi utilizada linguagem apropriada, voltada ao público alvo, de maneira a adequar-se ao contexto em questão para facilitar o entendimento e evitar respostas desconexas. Em adendo, durante a execução das entrevistas o pesquisador ficava no controle da situação, direcionando a discussão para questões básicas da pesquisa e esclarecimentos, conforme remetem Stake (2009) e André (2013). Também com o propósito de resgatar detalhes e confrontar possíveis dúvidas que surgissem na análise, foram feitas anotações ao longo dessas entrevistas.

Os documentos, por sua vez, foram analisados de acordo com seu contexto, interpretados de acordo com o ambiente ao qual pertencem. Ademais, os materiais documentais foram obtidos na fonte primária, sem intervenção de terceiros e em formato digitalizado, evitando interferências sobre o que poderia estar escrito.

Utilizando-se desses cuidados e os demais procedimentos metodológicos foram obtidos vários resultados por meio da operacionalização da pesquisa. Tais resultados após reflexões foram analisados e estão descritos no capítulo seguinte.

5 Análise dos resultados

Em concordância com o modelo geral utilizado para análise dos dados, descrito anteriormente, os resultados aqui discutidos são originários das interpretações obtidas a partir das consequências dos fenômenos que foram observados.

Para discussão desses resultados foram ressaltados seis tópicos que estão detalhados ao longo deste capítulo e listados a seguir:

- Análise do *e-gov* e de seus serviços no contexto da cidade do Recife;
- Percepção sobre a oferta de serviços públicos pela Internet;
- Percepção da sistemática de *e-gov*;
- Percepção sobre os telecentros comunitários;
- O lado econômico-social da inclusão digital;
- Participação popular no *e-gov* sob a ótica dos telecentros comunitários.

Nos dois primeiros tópicos é dada uma contextualização acerca da impressão geral que a comunidade escutada tem a respeito da oferta de serviços públicos pela Internet. Nos três tópicos seguintes: a percepção da sistemática de *e-gov*, a percepção sobre a oferta de telecentros comunitários e a percepção do lado econômico-social da inclusão digital, há a análise dos fenômenos observados. Esta análise trará, em complemento, os respectivos contextos, causas e estratégias para os fenômenos e é sucedida pela discussão sobre a participação popular no *e-gov* sob a ótica dos telecentros comunitários.

5.1 Análise do *e-gov* e seus serviços no contexto da cidade do Recife

O uso da TIC nas cidades brasileiras tem se intensificado com o propósito principal de melhorar a prestação de serviços públicos para os cidadãos. Desta maneira, a questão do *e-gov* tem sido tratada como abordagem estratégica (REZENDE, 2007).

Além da oferta de serviços, há ainda a disponibilização de informações governamentais, aspectos em que o Brasil é um dos pioneiros da América Latina e o Recife teve a vanguarda na publicação de suas informações. Esse canal de informações busca dar transparência às ações da gestão municipal e pode ser acompanhado pelo *site* dados abertos (RECIFE, 2014)

Ainda no Recife, quanto aos serviços públicos oferecidos *on-line*, tem-se percebido um grande avanço ao longo dos anos. Por exemplo, dos serviços que em 2007 foram indicados como ausentes no Recife pelo primeiro mapa do *e-gov* municipal no Brasil (FIRJAN, 2007), hoje, todos estão, praticamente, disponíveis. Esses serviços, agora contemplados pelos sistemas de *e-gov*, configuram-se em portais *on-line*, como mostrado no quadro 4.

Quadro 4. Portais *on-line* da cidade de Recife.

Descrição	Link
Realização de matrícula <i>on-line</i> nas escolas públicas da cidade	http://www.recife.pe.gov.br/matriculaonline
Existência de contas públicas abertas para consulta	http://dados.recife.pe.gov.br/
Licitações, realização de pregões eletrônicos (Portal de compras)	http://www.recife.pe.gov.br/portaldgco
Consulta prévia <i>on-line</i> para expedição de alvará de localização	Não há sistema municipal <i>on-line</i> que faça isso, apenas são fornecidas informações para que seja feito pessoalmente

Além desses, há outros serviços ofertados para os diferentes segmentos sociais, como educação e habitação (RECIFE, n.d.c). Em paralelo à oferta de serviços, na perspectiva de democratizar o acesso digital, há a promoção de iniciativas como a distribuição de *tablets* para alunos da rede municipal de ensino e a implantação de telecentros comunitários, em parceria com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, a fim de proporcionar as comunidades mais carentes uma nova vivência.

Ademais, tem-se estimulado o uso dos dados abertos em serviços para o benefício da própria população, como o concurso Cidadão Inteligente.BR, que premiava aqueles que utilizando os dados abertos elaborassem soluções tecnológicas, auxiliando a prestação de serviços públicos.

Depois de observadas as propostas da cidade no contexto de *e-gov*, a seguir estão as discussões obtidas como resultado dessa pesquisa, que envolvem a impressão geral da comunidade entrevistada acerca dos serviços públicos oferecidos pela Internet.

5.2 Percepção sobre a oferta de serviços públicos pela Internet

Dentre os elementos resgatados nas falas dos entrevistados, com a aplicação das entrevistas, foi possível observar o modo como a oferta de serviços públicos pela Internet é percebida.

Antes mesmo de haver alguma discussão sobre os serviços oferecidos, notou-se sobre a Internet, em si, que a mesma se mostra ainda uma ferramenta temida por alguns, principalmente os adultos, os quais muitas vezes se sentem inseguros com a interação virtual.

“Eles não tem essa informação, então quando eles sentam na frente do computador para buscar essas informações eles se sentem inseguros. Além da pouca publicidade destinada a esse público, algo que reforce o que a Internet pode oferecer e o que ele é capaz de fazer”.
(Entrevistado_ID01_apA).

Quanto aos serviços *on-line* foi percebido que não há um entendimento direcionado aos serviços públicos. De fato, quando perguntados sobre os principais serviços públicos oferecidos no telecentro comunitário, os usuários que os utilizavam traziam respostas de usos em outros contextos.

“O *site* do SEBRAE para cadastramento da empresa da minha esposa e para outras informações para a empresa que a gente tem”.
(Entrevistado_ID01_apB).

“Currículo, né? Currículos para umas empresas...”.
(Entrevistado_ID06_apB).

Além disso, quando solicitados, nas entrevistas, que direcionassem a resposta para serviços tipicamente públicos, de caráter governamental, os exemplos trazidos pelos usuários do telecentro foram apenas os de caráter obrigatório, como matrícula para as escolas públicas, agendamento biométrico etc.

Destaca-se, ainda, que para uma análise complementar, foram mostradas em formato de placas aos entrevistados da comunidade, os serviços indicados como mais procurados no *site* oficial da prefeitura da cidade do Recife, para que estes indicassem aqueles serviços que eles já tinham utilizado ou usam, bem como a frequência de uso, sendo eles: nota fiscal

eletrônica; IPTU/taxas; empresa/autônomo; ITBI; Empregos e PROCON, segundo o recorte extraído do *site* e apresentado na figura 29.

Figura 29 - Serviços mais procurados na página da prefeitura do Recife.



Fonte: Recife, n.d.c.

Como resultado desse questionamento obteve-se que nenhum desses serviços é ou foi utilizado, nem ao menos uma vez, evidenciando que, provavelmente, esse indicativo de mais procurado deve atender a outro público alvo da sociedade e não ao público do ambiente do telecentro comunitário.

De maneira geral, quanto à percepção desses serviços pelos usuários, os vultos, percebe-se que o entendimento do que é ofertado pelo *e-gov* é muito baixo e os benefícios que podem ser obtidos desse ambiente são incompreendidos pela comunidade. Assim, percebe-se que a Internet ainda não é tida como referência para acessar serviços de apoio ao cidadão e de comunicação mais estreita com o governo.

5.3 Percepção da sistemática de *e-gov*

A âncora buscada neste íterim visou apurar contexto, causas, estratégias e consequências do uso da TIC como plataforma do *e-gov*.

Assim, o primeiro fenômeno observado no agrupamento das categorias encontradas pela codificação aberta foi a utilização da TIC como meio para o uso de políticas públicas *on-line*.

O contexto das comunidades do entorno do telecentro do Espaço Ciência, público alvo delimitado pela pesquisa, apresentou como fatores marcantes a baixa renda e o analfabetismo, segundo levantamento documental efetuado nos documentos do IBGE (2010). Além destes fatores, há condições intervenientes que fazem parte do ambiente estudado, a exemplo da pouca divulgação do que está disponível *on-line*, que quando existe é de maneira restrita.

Como exemplo dessa restritividade, foram indicadas as campanhas que trazem a obrigatoriedade do uso da Internet, mas não apresentam alternativa para aqueles que ainda não possuem acesso à rede, como foi o caso do cartão VEM em 2013 ou a matrícula para alunos novatos nas escolas públicas da rede estadual no início do ano letivo de 2014.

Ratificando esse conjunto de restrições impostas, foram evocados detalhes incrustados nas peças publicitárias, os quais realçavam a inibição ao usufruto dos serviços, ver detalhes nas figuras 30 e 31. Tais peça, embora apresente elementos em contexto estadual, podem também ser refletidas no escopo municipal.

No caso do VEM, em 2013, não havia indicação do local com acesso gratuito para efetivar o serviço.

Figura 30 - Campanha, em *backbus*, do cadastramento do cartão VEM.



Fonte: Resgatado de veículo divulgador contratado pela campanha (foto realizada em 16/10/2013).

No caso da matrícula, apesar de ser dada uma opção alternativa à Internet, que era o telefone, o período de matrícula por este segundo meio não acontecia em paralelo, o que prejudicava aqueles que tentaram fazer pelo veículo alternativo. Afinal, as melhores escolas, ou mais bem localizadas tiveram suas vagas preenchidas rapidamente. Muitas vezes sequer pela Internet foi possível. Ademais, também não havia indicação de local com acesso gratuito para efetivar o serviço.

“Mas, assim, é aquela história tem colégio muito procurado que nem adianta porque você não vai inserir seu filho ali...se for as escolas de menor procura tudo bem, agora as de maior procura nem Internet, nem nada...”. (Entrevistado_ID01_apB).

Figura 31 - Campanha de matrícula para o ano letivo 2014.



Fonte: Resgatado de *banner* exposto em frente a uma escola pública (foto realizada em 30/10/2013).

Observando o modelo de análise, resgata-se como causa base desse fenômeno, a massificação da era da informação, retratada nos capítulos iniciais dessa pesquisa. Nessa era, é necessária a reestruturação das organizações para acompanhar o aumento da troca de informações e da geração de conhecimento. Dentre essas organizações está o governo, que auxiliado pela TIC oferece um novo ambiente de troca de informação com a sociedade.

A fim de que esse novo processo seja absorvido pelos destinatários, principalmente pelos menos favorecidos, há estratégias voltadas para a inclusão digital propostas pelo governo. Dentre essas iniciativas, estão os telecentros comunitários, os quais têm como propósito garantir espaços de acesso gratuito à Internet distribuídos pela cidade e serem apropriados como espaços alternativos para execução dos serviços antes discutidos. Por suposto esta estratégia faz proliferar os canais de acesso à comunidade.

A importância dessas estratégias pode ser ratificada pelo fato de que os serviços citados como utilizados pelos entrevistados da comunidade, se restringirem àqueles que atendem a obrigações imediatas, como consulta de CPF, declaração de imposto de renda, cadastramento do VEM, agendamento biométrico, segunda via de pagamentos, inscrição em concursos, primeiro emprego e matrículas escolares. Não foram evidenciados nas falas, serviços que contribuam para a participação popular ou que tenham caráter de benefício ou uso de direitos.

Obviamente, também, a falta de habilidade em TIC faz com que elementos ofertados sejam mal utilizados, mal interpretados, ou até mesmo não acessados pela comunidade.

5.3.1 Acesso e uso da TIC para usufruto de serviços *on-line*

No contexto retratado no fenômeno em discussão, a comunidade depara-se com transtornos e dois principais tipos de restrição de acesso: quando não possuem computador ou Internet e há ações que só podem ser executadas por esse meio; ou quando possuem o computador com acesso a Internet, mas não sabem o que fazer ou subutilizam a ferramenta.

“É complicado, porque geralmente não tem acesso em casa e tem que pagar por isso e às vezes também nessa comunidade, aqui não tem *lan-house* próxima, tem em Santo Amaro; daí eles tem que se deslocar e isso às vezes causa um risco de assalto”. (Entrevistado_ID06_apB).

“Funciona para quem tem acesso, né?... aqui tinha três *lan-house* agora fechou todas, só tem essa, era uma aqui, outra na casa do rapaz aqui e outra ali, agora não tem nenhuma”. (Entrevistado_ID09_apB).

A restrição de acesso é passível de solução por meio de incentivos públicos e privados para obtenção de equipamentos da TIC. A restrição de uso, por sua vez, está relacionada com a efetividade dos centros públicos, à ausência de monitores que apoiem a utilização e possam instruir adequadamente os cidadãos, de maneira a desenvolver nestes a habilidade de uso da TIC, de acordo com seus níveis educacionais.

Esse cenário reforça discussões levantadas por trabalhos anteriores, como Balboni (2007) e Medeiros Neto e Miranda (2010), que trouxeram à tona a necessidade de haver a contínua preocupação com a democratização do acesso na era da informação, ação que ainda não está assegurada totalmente. Além disso, a disponibilidade de acesso é apresentada como a primeira barreira à inclusão digital (MEDEIROS NETO, 2012).

Ademais, como exemplificado na figura 31, que apresentou a campanha de matrícula do ano letivo de 2014, alguns serviços que habitualmente eram feitos fisicamente, passaram a ser disponibilizados no formato digital, *on-line*. Assim, por exemplo, a matrícula em escolas públicas, um direito da cidadania, pode ser exercido de modo facilitado, em hipótese, pela TIC. Entretanto, uma vez que a Internet passou a ser o principal meio de uso do serviço, como apresentado na chamada do cartaz, que diz que em determinadas datas a matrícula será feita apenas pela Internet, há uma obrigação por parte da comunidade de utilizar TIC. Tal obrigatoriedade independe do quanto a comunidade está ou não preparada para o uso. Desta

forma, impõe-se que os cidadãos busquem soluções alternativas para usufruir de um serviço que lhes é de direito.

Este cenário está destacado nas falas das entrevistas com os usuários do telecentro, como nos trechos a seguir.

“Seria interessante outra forma de fazer também, né? Porque a informática ela não abrange, assim, todos os setores da sociedade”. (Entrevistado_ID01_apB).

“Querendo ou não obrigam a pessoa a utilizar uma coisa que não sabe. Minha sogra...ela não sabe nem ler nem escrever, mas ela teve que fazer o cadastramento biométrico”. (Entrevistado_ID07_apB).

“Hoje em dia o computador tá mais barato, mas muita gente ainda não tem acesso”. (Entrevistado_ID04_apB).

Ainda de acordo com as entrevistas feitas e aqui analisadas, tal obrigatoriedade pode despertar duas percepções: a aversão ao novo ou a curiosidade pelo inusitado.

Configurando a aversão ao novo, os métodos tradicionais, que não necessitem diretamente do acesso a TIC, são citados como mais efetivos, como representado nesse trecho.

“Antigamente era bem melhor, agora tá uma coisa séria. Eu preferia normal mesmo, é mais fácil e o mais tradicional é o mais certo...”. (Entrevistado_ID07_apB).

Já a curiosidade pelo inusitado, por sua vez, incentiva que a comunidade vá em busca do conhecimento, a fim de aprender como utilizar a TIC e poder usufruir dos benefícios dos serviços públicos *on-line*.

“Conhecimento é básico, né, então tudo que a gente aprende sempre acrescenta e meu conhecimento dentro da área é muito, pouco”. (Entrevistado_ID01_apB).

No documentário resgatado e analisado na pesquisa documental, há falas que também ratificam essa busca pelo conhecimento.

“Na era em que estamos, da informática, se a gente não se atualizar, a gente fica atrasada, fica para trás e não é isso que eu quero”. (Entrevistado_06).

“Para mim é um mundo novo, porque de repente abre as portas para várias outras coisas...”. (Entrevistado_04).

Dentre as consequências positivas do fenômeno em análise destacam-se a possibilidade de acesso e execução das tarefas públicas de maneira mais eficiente e facilitada, uma vez que as pessoas não precisam mais se deslocar ou gastar com transporte para usufruírem dos serviços ofertados. Tais aspectos são destacados nas entrevistas, como apresentado nos trechos a seguir.

“Só o fato de você está dentro de casa e poder fazer uma coisa que você ia gastar uma hora para chegar lá...”. (Entrevistado_ID10_apB).

“Você tá ali em casa...é mais a vontade, né?”. (Entrevistado_ID02_apB).

Em contrapartida, dado que nem todas as pessoas possuem a infraestrutura necessária para acessar os serviços *on-line*, essa nova condição de uso pode trazer um esforço maior do que a maneira tradicional, de ir fisicamente, a qual as pessoas já estavam habituadas.

Considerando que a TIC ainda não está presente em todas as casas e aparece em um índice ainda menor em comunidades de baixa renda, muitas vezes quando há uma obrigatoriedade de uso, cria-se uma dependência por uma alternativa de acesso. Desta forma, os usuários buscam casas de familiares, *lan-house* etc. e, assim, o tempo para conseguir a execução do serviço torna-se maior do que o esperado. Como é possível ser observado nas falas a seguir.

“E às vezes tem que pagar *lan-house*, alguém que já é especialista na área. Para poder fazer o serviço por nós, para não perder tanto tempo, né?”. (Entrevistado_ID05_apB).

“Eu sei fazer, mas eu pedi para minha esposa fazer, porque eu tava um pouco sem tempo”. (Entrevistado_ID04_apB).

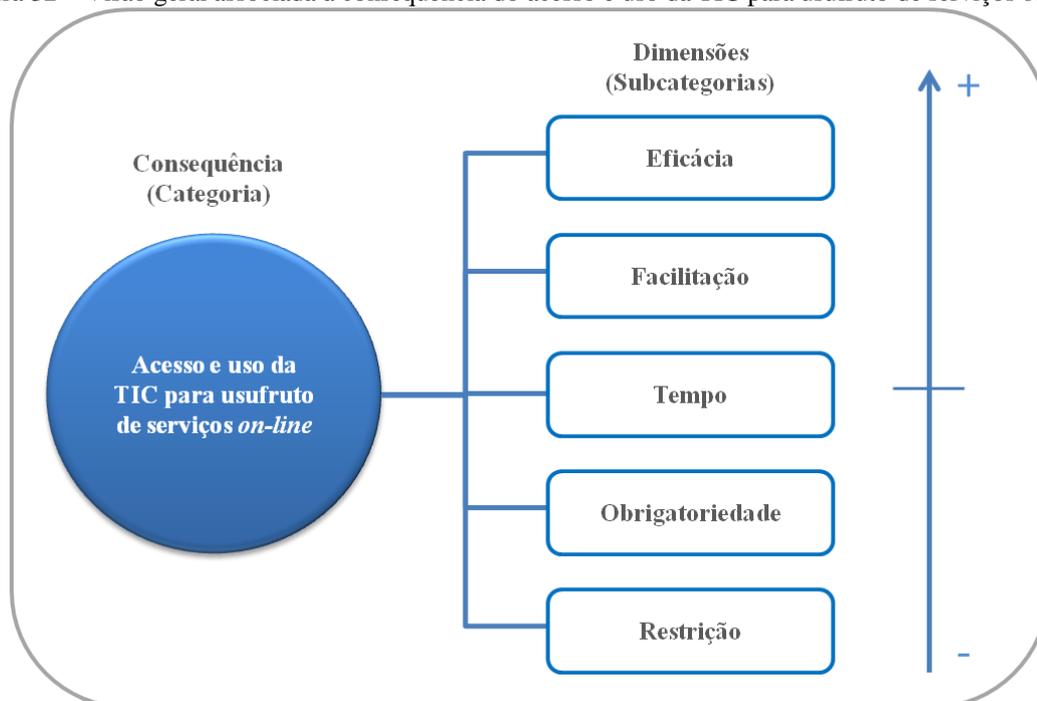
O fato de não ter um acesso imediato, traz, então, uma consequência antagônica à proposta de oferta de serviços públicos *on-line* que é a otimização do tempo, ou seja, aqui é percebida uma miragem.

Como visão geral do resgate obtido em relação ao modelo de análise, a codificação suscitou a categoria (consequência) acesso e uso da TIC para usufruto de serviços *on-line*, evidenciando-a por meio das subcategorias (dimensões): a eficácia e a facilitação trazendo conotações de aspectos positivos; com certa ambiguidade revelou-se a dimensão do tempo assumindo um aspecto tanto positivo quanto negativo, pois pode ser visto como otimizador quando se tem acesso, mas pode significar grande investimento de tempo para aqueles que não têm acesso à Internet em sua rotina habitual; por fim, como dimensões que precisam ser

tratadas, pois revelaram aspectos de intensa negatividade, estão a obrigatoriedade compulsiva sem acompanhamento e a restrição no alcance dos benefícios por desconhecimento.

Todas as dimensões relativas à consequência estudada estão visualmente apresentadas na figura 32, que denota também a gradação de aspectos recolhidos, ou seja, a percepção buscada à comunidade.

Figura 32 – Visão geral associada à consequência do acesso e uso da TIC para usufruto de serviços *on-line*.



Destacou-se também como marcante na apuração do fenômeno a visão atribuída à prestação de serviços *on-line*, a qual será discutida na seção a seguir.

5.3.2 Prestação de serviço *on-line*

Tecnicamente, disponibilizar serviços públicos *on-line* implica que, assim como em qualquer aplicação que é desenvolvida para ser distribuída na rede, é preciso que regras bem definidas sejam determinadas. No cenário do fenômeno em discussão, tais regras foram estabelecidas apenas para garantir o sucesso na operacionalização dos serviços oferecidos, sem considerar a possibilidade de estipular suportes a fluxos alternativos, além dos que tinham sido previstos. Assim, as ações executáveis pelos usuários-cidadãos parecem ter sido restringidas. Essa rigidez é sentida e repassada pela comunidade por meio das falas das entrevistas.

“Porque se o computador disser não é não. Com a pessoa a gente ainda pode chorar, dar um jeitinho, pedir, por favor... e o computador... disser não cabou-se”. (Entrevistado_ID06_apB).

Além disso, as pessoas sentem falta do olho-olho, do toque no papel, da oportunidade de tirar dúvidas e de questionar situações que são impostas.

“É que o computador... ele faz tudo por ele só, e conversar com a pessoa, a pessoa vai ter dúvidas como eu, vai ter perguntas como eu e a diferença é que a gente pode uma pessoa ajudar a outra, computador não, se o computador paralisar, vai ficar ali parado”. (Entrevistado_ID07_apB).

“Num tem a quem perguntar e às vezes você recebe uma informação que na verdade ela não é verdadeira, né?...”. (Entrevistado_ID06_apB).

Por exemplo, ainda referindo ao caso da matrícula escolar, vários usuários se queixaram de que via Internet não há chances de matricular o filho em uma escola boa e próxima de casa, as escolas disponíveis, provavelmente, só atendem a uma das opções.

“Mas, assim, é aquela história tem colégios muito procurados que nem adianta, porque você não vai inserir seu filho ali”. (Entrevistado_ID01_apB).

Junto à constatação citada anteriormente, pelo vulto ouvido, tem-se também a incerteza de conclusão do processo feito *on-line* e de seus resultados. Tal incerteza gera um desconforto e insegurança no uso, de forma que os usuários não consideram como garantido o que foi feito e buscam outras formas de certificar-se se a demanda foi validada. Desta forma, insere-se uma fase de verificação nas ações, tornando a suposta autossuficiência da Internet ineficiente e demandando o dobro de tempo.

“Não tenho segurança de que a matrícula foi feita...a não ser no dia que a gente chega lá e...pergunta pela matrícula. Então tem que ter alguma coisa mais específica, quer ver mesmo, eu fui fazer o agendamento da bolsa família da minha irmã, ele disponibiliza o número do protocolo, então, assim, se acontecer qualquer coisa, você tem aqui o número”. (Entrevistado_ID06_apB).

Outro fator reportado pela comunidade em estudo foi relacionado aos tipos de interações necessárias para utilizar os serviços *on-line*, destacando-se a não intuitividade e o desconforto no seu uso. Percebe-se, assim, que a página que suporta o serviço não tem uma

distribuição fluida do conteúdo e não foi planejada para atender os diferentes perfis do público-alvo.

“É bom se tivesse um programa melhor, mais bem feito. Para num tá travando, num tá dando pau, nem erro. Seria bem mais fácil”.
(Entrevistado_ID12_apB).

“Muito difícil, às vezes você tenta e trava, é complicado. E às vezes tem que pagar, *lan-house*, alguém que já é especialista na área”.
(Entrevistado_ID05_apB).

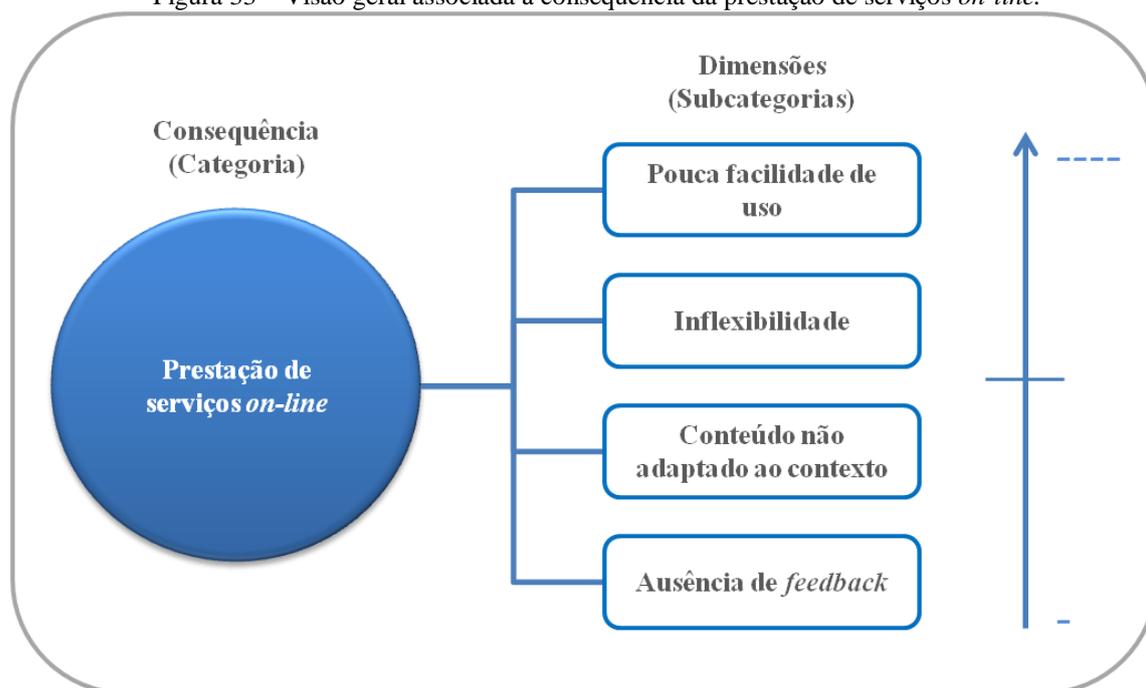
Assim, a dificuldade na interação é acentuada pela ausência de fatores de usabilidade, que representam uma barreira à inclusão digital, como aludido por Medeiros Neto (2012). Dentre esses fatores, cita-se que o não retorno das ações ao usuário, ou seja, a ausência de *feedback* pode trazer ainda, como pré-mencionado, a incerteza quanto ao que está sendo ou não executado.

Outro aspecto que reforça a sensação de mudança está relacionado ao formato da interação ou ainda à inflexibilidade no uso desses serviços. O desconforto dessa inflexibilidade é acentuado pela falta de conhecimento em como lidar com a tecnologia, ou ainda, de como usufruir de suas possibilidades. Neste caso, é preciso superar as dificuldades apresentadas pelos aspectos individuais dos usuários.

Como visão geral obtida por meio da consequência da prestação de serviços *on-line*, foram recolhidas quatro dimensões que precisam ser melhoradas, pois todas revelaram aspectos de percepção negativa. Tais dimensões estão visualmente apresentadas na figura 33 e descritas, em ordem de prioridade, a seguir:

- Pouca facilidade de uso – os serviços não são expostos de maneira que seja fácil o uso;
- Inflexibilidade – o usuário se sente limitado ao executar alguma ação e não enxerga soluções alternativas;
- Conteúdo não adaptado ao contexto – dificulta o entendimento, principalmente daqueles que têm baixo grau de instrução;
- Ausência de *feedback* – gera insegurança, uma vez que não garante ao usuário que as ações foram ou não concluídas ou executadas.

Figura 33 – Visão geral associada à consequência da prestação de serviços *on-line*.



Na seção seguinte, são discutidos aspectos referentes à categoria que envolve os aspectos individuais.

5.3.3 Aspectos de cunho individual

Apesar de o governo utilizar a TIC como meio para universalizar o conhecimento e estimular a conectividade, uma consequência antagônica aflora em paralelo: o analfabetismo digital. Este fato, na visão de Camacho (2005), começa a criar uma classe à margem no novo mundo tecnológico, cuja marginalidade é variável com o nível da capacidade e habilidade necessária para utilizar a TIC. Os membros dessa classe podem até, às vezes, possuir acesso às ferramentas pelas iniciativas de inclusão digital, mas não conseguem se apropriar da tecnologia. Isto é retratado sob o foco a seguir.

“Não tem como, não tem lógica, minha mãe mesmo se não fosse a gente ela não saberia mexer, mal sabe lê”. (Entrevistado_ID12_apB).

Importante ressaltar que essa categoria de analfabetos, não é composta, necessariamente, por analfabetos funcionais; às vezes, simplesmente, as pessoas não tiveram oportunidade de desenvolver a habilidade exigida nesse novo âmbito de atuação do governo e acabam, assim, interagindo de forma restrita e limitada.

O nível educacional do usuário implica diretamente na compreensão do conteúdo que está sendo disponibilizado *on-line*. De fato, uma vez que, geralmente, são apresentados muitos textos e sem adaptação ao contexto dos diferentes perfis de público alvo, muitos usuários não compreendem o que está sendo repassado.

“Quando lida com a comunidade quanto tem muito texto é ruim, bota imagem, ou animações, acho que também é mais fácil”.
(Entrevistado_ID02_apA).

Além disso, os respondentes sentem falta de que as campanhas promovidas exemplifiquem o que será apresentado quando as pessoas acessarem o serviço público ofertado.

“Pouca divulgação, deveria ter mais informação, via televisão, via rádio, sabe...Olhe e faça isso...”. (Entrevistado_ID01_apA).

Como forma de contornar a incompreensão quanto ao conteúdo que está sendo apresentado *on-line* e conseguir realizar o serviço pretendido, alguns usuários têm a prática do aprendizado condicionado. Ou seja, observam uma terceira pessoa executando e repetem de maneira decorada para então usufruir do serviço.

“Sabiam nem ler direito, mas aí trabalhava o processo de associação, aí trabalhava com o processo de decorar ícones para poder entender...”.
(Entrevistado_ID01_apA).

Dessa forma, com essa prática, se chega ao objetivo de maneira restrita, mas suficiente.

“É como se fosse condicionado...é azul, azul, vermelho, verde...então eu clico aqui, clico aqui e clico aqui...”. (Entrevistado_ID04_apA).

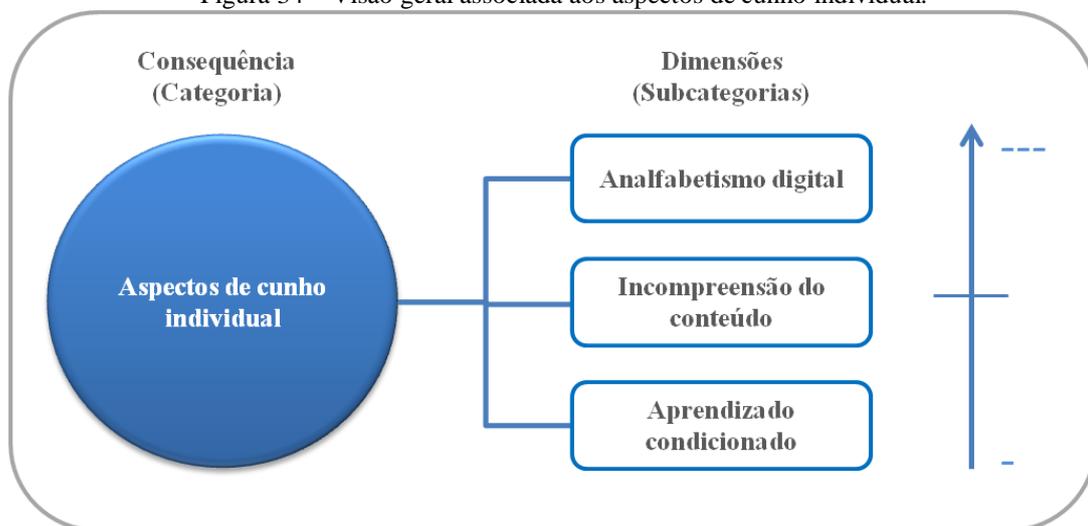
Entretanto, tais tipos de usuários, dada à constante atualização de páginas na *web*, tornam-se facilmente vulneráveis quando algum fluxo é alterado, ou seja, quando a disposição dos conteúdos nas páginas é alterada. Essa alteração, para aqueles que se condicionam e decoram o caminho de execução, impossibilita o uso do serviço, até que alguém explique como fazer ou que depois de algum tempo descubram o que foi alterado.

Como visão geral da constatação obtida por meio da consequência que envolve os aspectos individuais afloram três dimensões que precisam ser tratadas e que aqui seguem em ordem de prioridade de referência pelo público:

- Analfabetismo digital – caracterizado naqueles que têm restrições ou não têm habilidade em usar a TIC;
- Incompreensão do conteúdo – que por não estar adaptado à linguagem de todos os usuários, gera desconforto, pois gera barreira de acesso;
- Aprendizado condicionado – uma maneira de contornar as limitações anteriormente citadas, mas que é muito frágil, pois não se tem um conhecimento de fato.

Tais dimensões estão visualmente apresentadas na figura 34.

Figura 34 – Visão geral associada aos aspectos de cunho individual.



Na próxima seção, serão comentadas as repercussões sobre o fenômeno da percepção da sistemática de *e-gov*, além do seu modelo geral de análise baseado em causas, condições intervenientes e estratégias que obtiveram três consequências principais.

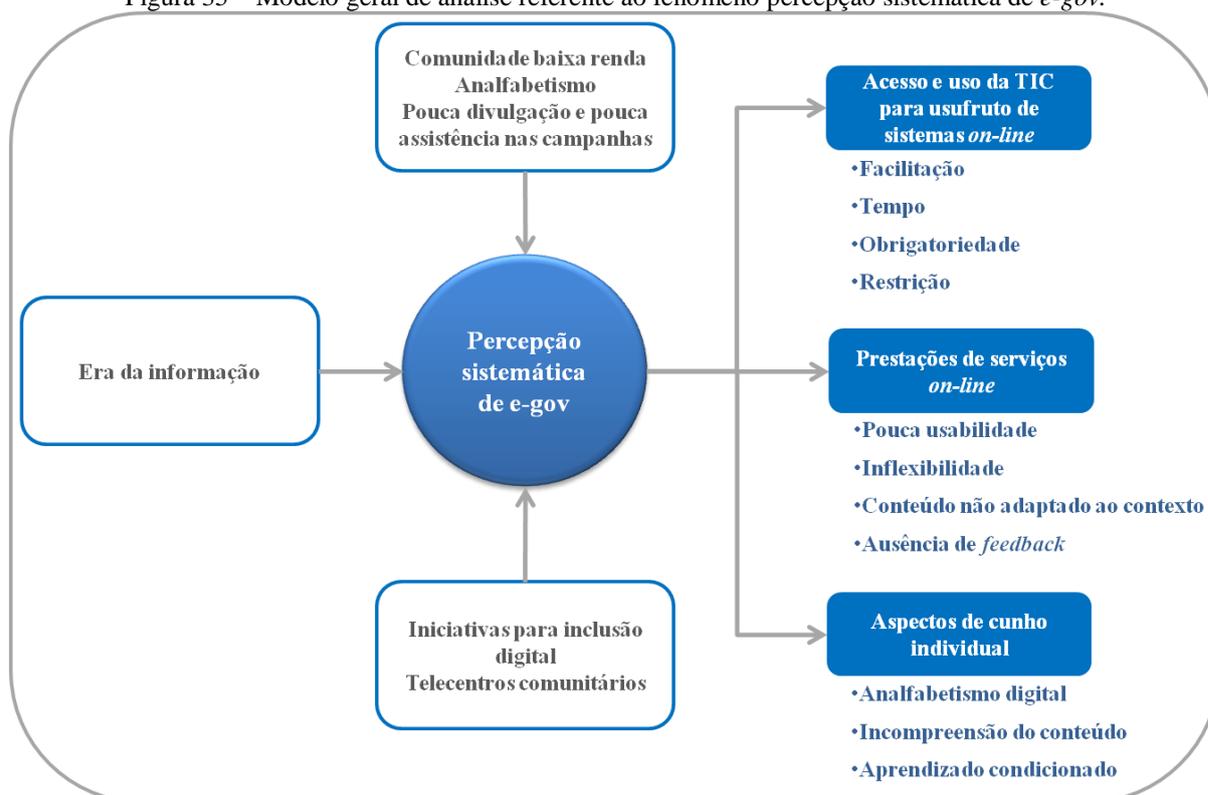
5.3.4 As repercussões sobre a percepção da sistemática de *e-gov*

Considerando o modelo geral de análise, como causa maior foi identificada a era da informação; como condições intervenientes destacaram-se: o baixo nível de renda da comunidade atendida, o analfabetismo e a pouca divulgação e assistência às campanhas; por fim, como estratégia resgataram-se as iniciativas para inclusão digital e os telecentros comunitários. Com esta base, foram analisadas a partir da voz dos utilizadores (oficiais e comunidade), as consequências deste fenômeno em termos de suas dimensões.

Este cenário denotou que o acesso e uso da TIC para o usufruto de sistemas *on-line* trouxeram aspectos tanto positivos quanto negativos na prestação de serviços *on-line*; e nos aspectos de cunho individual.

Do campo foram ressaltados três aspectos que precisam ser tratados: o analfabetismo digital, a incompreensão do conteúdo e o aprendizado condicionado. O resultado da relação desses elementos, aplicados ao modelo geral, está visualmente representado na figura 35.

Figura 35 – Modelo geral de análise referente ao fenômeno percepção sistemática de *e-gov*.



O segundo fenômeno observado foi a própria existência dos telecentros comunitários.

5.4 Percepção sobre os telecentros comunitários

O telecentro observado possui como condição marcante em sua operação, a limitação e a instabilidade de sua infraestrutura, uma vez que recebe computadores, geralmente recondicionados, e a manutenção, que não acontece com regularidade, depende de terceiros parceiros. Ademais, às vezes, as máquinas que compõem a sala, funcionam sob a condição de empréstimo. Uma empresa utiliza o espaço do telecentro para treinamentos e em troca permite que seus computadores fiquem lá para serem usados pela comunidade. Todavia, desta

maneira, não há garantia de até quando as máquinas permanecerão na instituição, conforme informado pelo usuário do telecentro.

“E de repente a instituição que havia emprestado as máquinas disse: quero, quero tudo de volta, ou levou quase tudo de volta, então assim, já não eram computadores novos, né? E...e foi retirado do centro.... e aí ficou, começou o curso do ano passado de forma bem capenga mesmo”. (Entrevistado_ID01_apB).

Ademais, houve ainda o destaque negativo à localização do espaço comunitário, uma vez que não há segurança para o acesso, por três principais motivos:

- O espaço localiza-se em uma ilha cercada por vias rápidas sem passarelas ou faixas de pedestre, não havendo boas condições para travessia;
- O entorno é cercado por comunidades com alto índice de violência, havendo casos de assaltos aos usuários do telecentro;
- Há uma rivalidade extrema entre as comunidades, o que impede que pessoas de comunidades distintas cheguem aos limites das outras e assim transitem para o telecentro comunitário, embora isso esteja diminuindo.

Percebe-se, então, que não houve planejamento estratégico na localização deste telecentro, o que foi ratificado pela atual responsável pela implantação dos programas de inclusão digital na cidade do Recife, que expôs “não compreender a disposição física dos telecentros em funcionamento na cidade”, expressando preocupação com ações futuras.

Ainda sobre as condições intervenientes, detectou-se aquela relacionada à autonomia dos telecentros para criar seus projetos, pois apesar do programa nacional de inclusão digital, telecentros. BR, definir as diretrizes, os telecentros têm autonomia de decidir o modo como irão desenvolvê-los. Embora, reconheça-se esta característica como um fator importante, por permitir que o telecentro adapte-se ao meio em que está inserido, à comunidade que atende, realçou-se também que isto torna o programa propício a uma não padronização e põe em risco o cumprimento das normas definidas globalmente.

Um último ponto de discussão do contexto analisado para esse fenômeno está relacionado à dependência do funcionamento dos telecentros do governo em exercício. Este fator foi percebido em dois principais momentos: primeiro na fala de um dos coordenadores do telecentro, o qual expressou a incerteza sobre a continuidade do depósito da bolsa dos monitores, já que vivia-se uma fase de transição de governo; depois na fala da atual responsável pela implantação dos programas de inclusão digital, a qual afirmou não ter havido repasse ou troca de informações sobre os planejamentos e relatórios anteriores, sendo

necessário, assim, um tempo de reorganização das ações e construção de novos planejamentos.

Isto é, caso o governo que esteja no poder seja diferente do que estava antes, algumas informações são perdidas, omitidas e assim se começa um novo trabalho de reestruturação e reestabelecimento da assistência, dependendo da prioridade da nova gestão.

Como causa base do fenômeno em discussão, identificou-se a iniciativa do governo para reverter o baixo índice de pessoas com acesso à Internet e também impulsionar as políticas de inclusão digital.

Como estratégia para que essa iniciativa seja efetivada tem-se o programa nacional de apoio à inclusão digital nas comunidades, o telecentros.BR.

O conjunto de fatores citados anteriormente, contexto, causas e estratégias, trazem consequências, que podem ser vistas tanto quanto positivas como negativas, ou se configuram como oportunidades de melhoria. Tais consequências são estruturalmente discutidas e detalhadas nas seções subsequentes.

5.4.1 Funcionamento do telecentro

Por fazer parte de um programa nacional do governo, os telecentros estão sujeitos à gestão em exercício, apesar de haver um acordo firmado entre a esfera política local, na cidade do Recife, e a esfera nacional, por meio do Ministério da Ciência e Tecnologia, válido até 2015.

Essa dependência da gestão que está no poder influencia o formato dos processos, no nível de fiscalização e na assistência dada, como por exemplo, as bolsas dos monitores envolvidos, e, assim, acaba gerando instabilidade. Essa instabilidade prejudica planejamento e estratégias que se queiram por em prática para o funcionamento do telecentro. Ademais, ratifica críticas sofridas pelo governo brasileiro, relativas à falta de ações permanentes direcionadas à questão da inclusão digital (MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2010).

Nas entrevistas tal consequência é observada em falas, dos coordenadores e monitores.

“Sai o governo e tira, sai o governo e o governo se propõe a fazer aquele trabalho e entra outro governo e não dá continuidade, como o telecentro.BR e vários outros que já passaram...e falta fiscalização, como falta a fiscalização em todos os outros setores...e isso é ruim”.
(Entrevistado_ID01_apA).

“Até fevereiro a gente tinha essa pessoa, essa bolsa, depois disso nós não tivemos mais...”. (Entrevistado_ID03_apA).

Para os usuários, essa instabilidade pode provocar distorções quanto à função do telecentro, pois sem fiscalização o programa pode não estar funcionando (parcial ou totalmente) segundo o proposto pelas diretrizes. Além disso, como a manutenção dos equipamentos pode não ser contínua, gera-se uma incerteza quanto ao funcionamento do telecentro.

“Primeiro, não sei se lá tá disponível...é disponível assim para todo mundo ir lá e pegar?”. (Entrevistado_ID03_apB).

A consequência desta distorção de função do telecentro foi percebida, principalmente, em dois momentos. Primeiramente, nunca ser mencionado pela comunidade, como referência pública de forma de acesso à Internet e aos serviços públicos *on-line*. Isto ratifica resultados encontrados em outros trabalhos, como o de Nazario e Bohana (2012), em que se destacava que, muitas vezes, a comunidade a ser atendida por um telecentro comunitário, vê-se compelida a acessar um local pago. Dentre os locais citados como alternativas para o acesso, por sua vez, estão: própria casa, celular, casa de familiar, casa de conhecido, *lan-house*.

Como segundo momento de evidência dessa distorção, detectou-se a menção do espaço ser restrito a inscrições em cursos que sejam ofertados.

“Se eu terminei o curso, eu não posso utilizar, prefiro ficar mais distante”. (Entrevistado_ID02_apB).

Como a assistência técnica ao telecentro pode sofrer instabilidades, dependendo da gestão no governo, e, às vezes, não há como o próprio telecentro mantê-la de maneira independente, nem sempre é garantido que haverá infraestrutura e recursos humanos para atender a comunidade. Por exemplo, máquinas para acesso, Internet com boa velocidade e monitores disponíveis para auxiliar os usuários em suas necessidades de acesso e uso.

“A sala de informática é bem organizada, mas os computadores é uma coisa séria, enquanto tinham cinco bons, a maioria estava quebrado, aí muita gente não queria dividir computador, aí era aquela arenga”. (Entrevistado_ID07_apB).

Depois de descritas as constatações acima, percebe-se que o fator distorção do funcionamento do telecentro pode ser estendido à visão que o governo tem desses espaços,

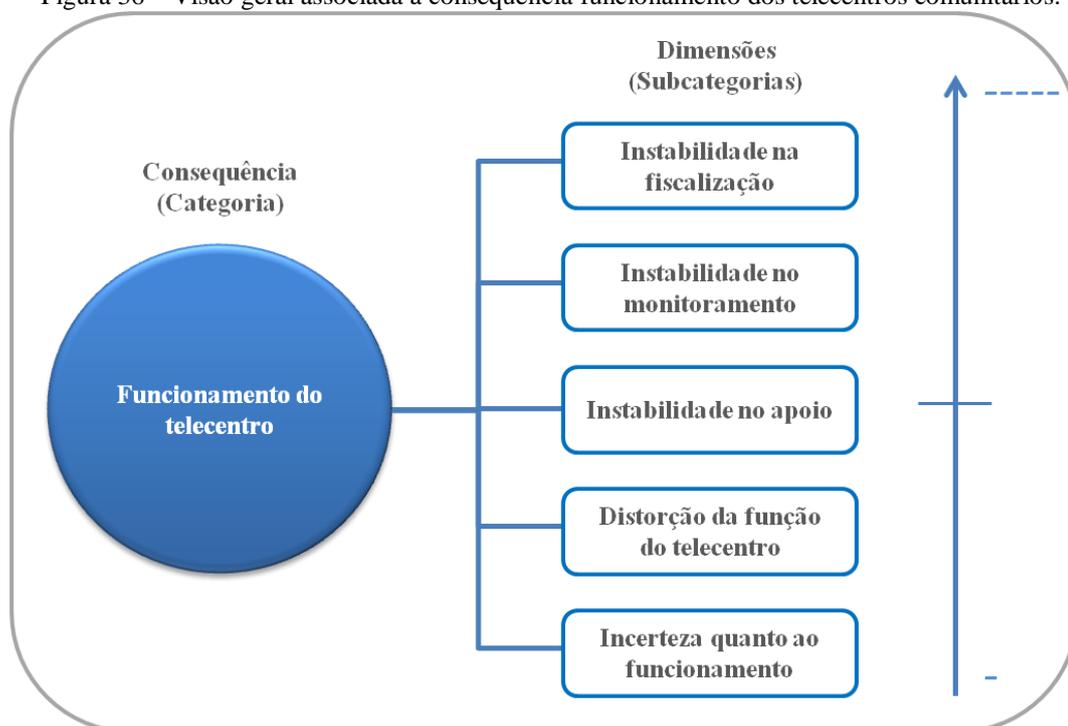
uma vez que, um telecentro que aponta tantas dimensões a serem tratadas, revela-se como uma miragem do que fora previsto, no confronto com o que de fato acontece.

Como visão geral das constatações e miragens obtidas por meio da consequência definida como funcionamento do telecentro comunitário, compilam-se três dimensões que precisam ser tratadas. Pelo recolhido em campo tem-se:

- A instabilidade na fiscalização, monitoramento e apoio – dado que estes itens estão diretamente relacionados ao governo em exercícios, estes podem sofrer alterações;
- A distorção da função do telecentro – ao invés de ser percebido como um espaço sempre aberto ao público, como alternativa de acesso gratuito à Internet, é visto como um espaço que apenas oferta cursos;
- A incerteza quanto ao funcionamento do telecentro – devido as instabilidades citadas anteriormente e ao pouco engajamento da comunidade ao espaço gera-se a dúvida.

Tais dimensões estão visualmente apresentadas na figura 36.

Figura 36 – Visão geral associada à consequência funcionamento dos telecentros comunitários.



5.4.2 Oferta de cursos de qualificação

A oferta dos cursos de qualificação, apesar de distorcer a função geral do telecentro, destaca-se fortemente como iniciativa de desenvolvimento da comunidade. A variedade de

cursos voltados para inclusão e capacitação digital atende aos diferentes perfis de usuários das comunidades do entorno, sejam tais perfis relacionados à idade ou ao nível de experiência com a tecnologia. Tais cursos, que podem ter configurações mais avançadas ou mais básicas, são vistos como uma oportunidade de qualificação, ou ainda, obtenção de conhecimento para uma melhor qualidade de vida e valorização da cidadania.

“Conhecer o computador e a partir do computador ter outras oportunidades”. (Entrevistado_ID03_apA).

No documentário resgatado na pesquisa documental e escutado amiúde pela pesquisadora, foi possível identificar em uma fala complementar:

“Quando precisava digitar meus ofícios tinha que pagar, ou se não, incomodar A e B, sabe de uma coisa não vou ficar um velho doente...e enferrujado em casa não”. (Entrevistado_01).

Os cursos acontecem por temporadas, de acordo com as necessidades levantadas pela comunidade, pelos líderes comunitários ou ainda observados pelos funcionários que lidam diretamente com esses cursos no Espaço Ciência.

O processo para execução do curso consiste na divulgação (cartazes, panfletos e mobilização), abertura de vagas, inscrição dos alunos e, então, apresentação do conteúdo. O formato para participar dessa qualificação traz a impressão de que o acesso ao telecentro é restrito a esses cursos e que para usufruir do espaço e máquinas, implica estar inscrito em algum curso. Assim, o telecentro é visto pela perspectiva de uma de suas funções e cria, também, uma linha imaginária que divide a comunidade da apropriação do espaço, como está apresentado a seguir.

5.4.3 Distanciamento da comunidade

O destaque para os cursos de qualificação, os quais exigem prévias inscrições, ao invés do destaque para o acesso gratuito à Internet e para o apoio dos monitores, associado ao fato de que o telecentro está imerso em um espaço científico, resulta na falta de apropriação deste espaço por parte da comunidade do entorno.

Tal cenário, inexoravelmente, vai de encontro ao que é proposto pelas diretrizes do programa telecentro.BR e restringe o envolvimento da comunidade, que não se apropria do espaço nem se sente à vontade no uso.

De fato, as pessoas do entorno não conseguem sequer frequentar o espaço vestidos da maneira que estão no dia-a-dia; por isso não se sentem contextualizadas naquele ambiente.

“Mas aí se for observar de longe é tudo fechado, como se fosse algo muito...se for para entrar ali tem que trocar a sandália, não vai entrar de todo jeito”. (Entrevistado_ID04_apA).

“O acesso ao telecentro continua bem afastado, lá...”. (Entrevistado_ID08_apB).

O principal elo que mantém as pessoas da comunidade com ligação ao telecentro comunitário são os monitores, que como previsto pela cartilha do programa telecentros.BR, são da própria comunidade.

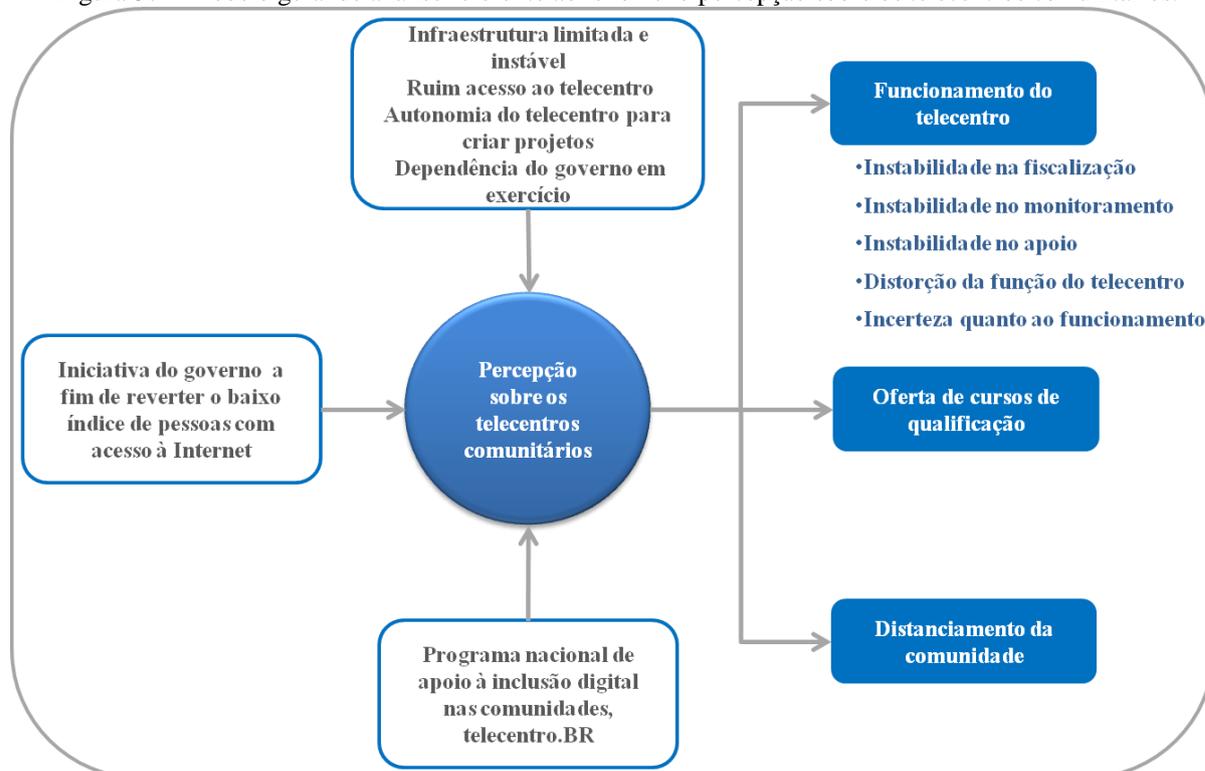
5.4.4 As repercussões sobre o funcionamento do telecentro comunitário

Considerando o modelo geral de análise baseado em causas, condições intervenientes, estratégias e consequências e a natureza exposta previamente para o fenômeno da percepção sobre os telecentros comunitários, tem-se:

- Como causas surgem as iniciativas do governo a fim de reverter o baixo índice de pessoas com acesso à Internet;
- Como condições intervenientes afloram a infraestrutura limitada e instável, o acesso ruim ao telecentro, a autonomia dos telecentros para criar projetos e a dependência da gestão de governo em exercício;
- Como estratégia destaca-se o programa nacional de apoio à inclusão digital nas comunidades, telecentro.BR;
- Quanto às consequências discutidas foram pinçadas: o funcionamento do telecentro, que revelou aspectos carentes de melhoria, rotuladas como instabilidade na fiscalização, no monitoramento e no apoio devido à dependência do governo que está no poder; distorção da função do telecentro e a incerteza quanto ao funcionamento por parte da comunidade, devido às instabilidades citadas anteriormente; oferta de cursos de qualificação, que é tida como um aspecto positivo, mas que se não for bem trabalhada junto à comunidade pode distorcer a função do telecentro; e distanciamento da comunidade, uma vez que não há apropriação do espaço pelos usuários que vivem no entorno.

O resultado da relação desses elementos, aplicados ao modelo geral está visualmente representado na figura 37.

Figura 37 – Modelo geral de análise referente ao fenômeno percepção sobre os telecentros comunitários.



5.5 O lado econômico-social da inclusão digital

O terceiro e último fenômeno observado ao considerar o agrupamento das categorias encontradas pela codificação aberta, foi a atual condição de obter ferramentas da TIC por parte das comunidades de baixa renda.

Incentivos públicos e privados têm impulsionado essa condição (BERNARDI; DIAS, 2008) e junto ao incremento real do poder aquisitivo dessa parte da população, compõem o contexto desse fenômeno, o qual é mediado ainda pelo baixo nível de instrução observado. Em adição, não foram identificadas estratégias governamentais de apoio.

Como consequência apresenta-se a subutilização das ferramentas da TIC para o desenvolvimento social. Tal subutilização foi vista pelo fato de que são dadas pelo mercado condições e ofertas de créditos para que cidadãos de comunidades de baixa renda possam adquirir instrumentos da TIC, como computadores, Internet, celulares; mas não são dadas, em paralelo, pelo governo, infraestrutura global, nem incentivadas políticas de uso com fins de desenvolvimento social. Ou seja, incentivar de forma que se enxergue a TIC como veículo

para reforçar o poder da participação popular, acompanhar os investimentos públicos por meio de portais de transparência etc.

“Comprei um computador agora, mas não sei direito como usar...”. (Entrevistado_ID11_apB).

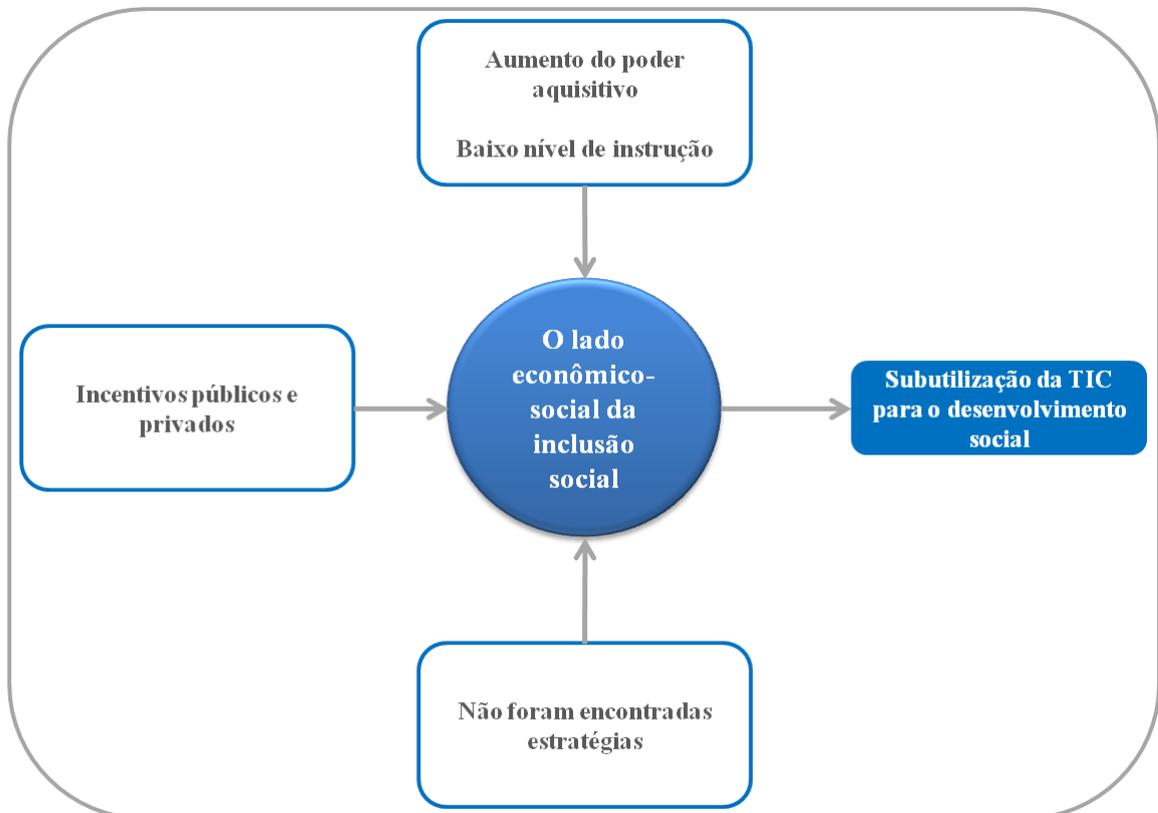
“A mãe também, que tem computador em casa, mas não tem um certo acesso, não sabe mexer, entendeu?”. (Entrevistado_ID11_apB).

“A maioria das pessoas tem computador, mas acho que deveria ter uma forma de apresentar de forma guiada para o pessoal usar de forma correta assim...de maneira que ajude a pessoa, entretenimento é bom, mas que traga qualificação para as pessoas....porque algumas pessoas podem ter acesso, mas não sabem mexer...”. (Entrevistado_ID10_apB).

Esse cenário pode estar diretamente relacionado ao nível de maturidade do *e-gov* e denota, em regra, o posicionamento em uma fase que ainda não há integração total entre o governo e a sociedade. Especula-se, ainda, certa falta de sensibilidade de entendimento das reais necessidades da comunidade.

O conjunto de fatores citados anteriormente está estruturalmente apresentado na figura 38.

Figura 38 – Modelo geral de análise referente ao fenômeno lado econômico-social da inclusão digital.



5.6 Participação popular no *e-gov* sob a ótica dos telecentros comunitários

Considerar a prática de *e-gov* consolidada em determinado contexto, implica em que haja uma completa integração entre o governo e a sociedade, que se refere ao nível máximo de maturidade de um governo eletrônico.

Na pesquisa em discussão, foi observado se esta concepção poderia ser alcançada pelos usuários do telecentro escolhido como objeto de estudo. Buscou-se identificar a essência de uma prática que estimulasse a sociedade a deixar de ser um agente passivo no consumo dos serviços ofertados pelo governo e tornar-se, também, um agente ativo, que contribui com informações, que questiona, que emite sua voz.

Todavia, não houve registros nas falas, nem nos projetos internos do telecentro nem nas diretrizes propostas para o programa de inclusão digital, de indícios de que esta política esteja ocorrendo. Nas diretrizes do funcionamento de um telecentro foi encontrada a ressalva para a necessidade de estimular o desenvolvimento social da comunidade, melhora da qualidade de vida, mas não se enfatizou a necessidade dos cidadãos atuarem como atores junto ao processo de construção de uma cidade melhor.

Aspectos como aplicações voltadas para transparência, orçamento participativo, uso de dados aberto, dentre outros, não fizeram parte das falas nem soaram como expressões familiares aos entrevistados.

Desta forma, fica evidente a necessidade de investimentos no *e-gov* para evoluir seu nível de maturidade e trazer a participação popular via meios tecnológicos (*e-participação*). A *e-participação* está caracterizada principalmente pela inovação governamental em utilizar a TIC para prover informações políticas, permitir a discussão destas e fortalecer a democracia. De maneira geral, Macintosh (2004) refere como objetivos da *e-participação*:

- Alcançar um público amplo para permitir uma vasta participação;
- Apoiar a participação por meio de diferentes tecnologias para que se ampliem as diversas técnicas e habilidades comunicativas dos cidadãos;
- Fornecer informações relevantes em um formato que seja acessível e compreensível para o público-alvo, a fim de permitir contribuições mais relevantes;
- Envolver um público mais amplo para permitir que haja contribuições profundas e apoio aos debates que afetem uma maior parte da população.

Alcançar os objetivos acima contribuirá no engajamento dos cidadãos para usufruir de forma madura o *e-gov*, utilizando-se da plataforma eletrônica para reivindicar seus direitos e cumprir seus deveres.

5.7 Breve discussão dos fenômenos evidenciados

Ao se analisar os fenômenos encontrados e as consequências discutidas percebe-se que há um hiato entre o que o governo propõe para o programa de inclusão digital, sob a perspectiva dos telecentros comunitários, e o que de fato acontece quando se faz necessário o uso de serviços do governo eletrônico pelos possíveis usuários dos telecentros.

No primeiro fenômeno, a percepção sistemática de *e-gov*, surgiram dois aspectos positivos que são a eficácia e facilitação no uso desses serviços; em contrapartida várias barreiras ao uso, tais como o incremento do tempo para execução e atividade para aqueles que não têm acesso habitual à Internet, a obrigatoriedade de uso, mesmo para aqueles que não sabem como utilizar, o analfabetismo digital, a pouca usabilidade dos *sites*, a inflexibilidade dos programas *on-line*, dentre outros. Essas dificuldades deveriam ser tratadas ou mitigadas em espaços de acesso gratuito à Internet, como o telecentro, com apoio de monitores, mas, na prática, isto não vem acontecendo.

Algumas das razões para que as práticas destacadas anteriormente não aconteçam vêm de motivos que foram destacados em torno do segundo fenômeno, percepção sobre a oferta de telecentros comunitários. Constata-se que há uma distorção da função do telecentro na visão dos vultos ouvidos, uma vez que, pelo prisma da comunidade, os espaços são vistos com mais ênfase para promoção dos cursos de qualificação e do que como um local a ser apropriado para uso pleno e comunitário, o que causa um distanciamento da comunidade e um baixo engajamento desses usuários, quando não envolvidos com cursos internos. Além disso, o funcionamento do telecentro, por depender do governo que está no poder, tem instabilidades organizacionais em sua configuração de atuação e para evitar tantas oscilações, seus gestores buscam, de forma independente, parceiros que contribuam para o seu funcionamento.

Além disso, apesar do aumento do poder aquisitivo das comunidades mais carentes e do incentivo aos cidadãos à compra de artefatos e dispositivos da TIC, não têm sido aplicadas, em paralelo, estratégias que auxiliem ao bom uso das TIC, em especial ao uso que possa contribuir para o desenvolvimento social dessa população. A tecnologia fica ao alcance, mas a maturidade no uso dos serviços públicos e no usufruto do poder que a Internet dispõe para participar ativamente das decisões políticas, ainda está distante.

De maneira geral, o que se percebe é que está sendo feito um trabalho local, que é a entrega de infraestrutura física em espaços que possam suportar o telecentro, e a instituição de papéis legais que dizem o que deve ser feito com esses espaços. Entretanto, para que seu funcionamento seja efetivo, deve-se ir além e isto vai desde a produção de conteúdos acessíveis para serem disponibilizados na Internet, ao acompanhamento na montagem e capacitação de pessoas, incluindo a manutenção e a fiscalização do andamento desses programas.

É preciso que o telecentro comunitário funcione como um organismo, com pessoas atuando com papéis determinados e atividades bem definidas.

6 Conclusão

A dissertação em discussão foi moldada pelo objetivo principal de resgatar a percepção dos usuários quanto à apropriação dos serviços de *e-gov* nos telecentros comunitários, tendo como parâmetro o delineamento previsto nas políticas públicas da TIC do governo, em um espaço municipal de universalização de acesso e de uso.

Para tal, como exemplo efetivo desse espaço, foi resgatado um telecentro comunitário em funcionamento na cidade do Recife, para que dele fosse analisada a voz dos usuários. Dentre os telecentros, aquele indicado pelo governo em exercício como o mais adequado, por ter o seu funcionamento em maior consonância com o que é proposto para os programas de inclusão digital, foi escolhido como objeto deste estudo de caso. O estudo foi empreendido com base em entrevistas semiestruturadas direcionadas aos coordenadores e monitores responsáveis pelo telecentro comunitário e aos usuários nele envolvidos, e no resultado obtido com a pesquisa documental.

Sobre éditos referentes ao *e-gov*, como resultado da pesquisa de campo foram constatadas diversas percepções sob o olhar da comunidade sobre o *e-gov*. Assim, consequências aglutinaram as constatações percebidas pelos usuários sobre o *e-gov*, mas também suscitaram muitas miragens, se confrontadas as menções colhidas contra as pré-concepções de *e-gov* projetadas pelo governo e diretrizes de programa de inclusão digital.

Neste capítulo, estão expostas as principais conclusões obtidas a partir das análises das informações coletadas junto aos vultos, mais ou menos notáveis, da comunidade do entorno, as quais consistem na síntese dos resultados e no confronto com os objetivos propostos para a dissertação. Ademais, são apresentadas as limitações do estudo e delineados direcionamentos para possíveis estudos futuros.

6.1 Síntese dos resultados

Foram analisadas as falas de um contingente composto por quatro representantes oficiais do telecentro, dois coordenadores e dois monitores que são colaboradores no telecentro comunitário, e por doze usuários deste espaço, os quais foram alcançados e entrevistados em suas comunidades. Estes configuraram duas vozes: processual e comunitária.

A análise das entrevistas obtidas trouxe constatações que ressaltaram a percepção dos ouvidos a respeito do uso dos serviços do governo eletrônico. Tais constatações foram interpretadas por meio das consequências encontradas, provenientes de três principais fenômenos observados na análise: percepção sistemática de *e-gov*; percepção sobre a oferta de telecentros comunitários; percepção do lado econômico-social da inclusão digital. Em adição, olhou-se também o fenômeno da participação popular.

O primeiro fenômeno, a percepção sistemática de *e-gov*, teve desdobramentos em três categorias (consequências):

- Acesso e uso da TIC para usufruto de sistemas *on-line* – destacando aspectos positivos como eficácia no uso de serviços *on-line* e facilitação de acesso, para aqueles que possuem a ferramenta; quanto às dimensões levantadas como necessitadas de melhoria despontaram o tempo para executar uma ação, a obrigatoriedade de uso e a restrição a exercer algo que é de direito;
- Prestação de serviço *on-line* – foram identificadas quatro dimensões de dificuldade: pouca usabilidade, por falta de simplicidade e clareza; inflexibilidade, de execução de soluções alternativas; conteúdo não adaptado ao contexto; ausência de *feedback*;
- Aspectos de cunho individual – foram identificadas três dimensões de dificuldade: analfabetismo digital, contribuindo à marginalização; incompreensão dos conteúdos, uma vez que estes não foram pensados para todos os perfis da sociedade; aprendizado condicionado, como forma de suprir as dificuldades anteriores.

O segundo fenômeno, percepção sobre a oferta de telecentros comunitários, por sua vez, resgatou as seguintes categorias:

- Funcionamento do telecentro – foram identificadas um total de cinco dificuldades, entre elas: instabilidade em aspectos como a fiscalização, o monitoramento e o apoio; a distorção da função do telecentro por falta de incentivos para apropriação do espaço; a incerteza quanto à continuidade de funcionamento;
- Oferta de cursos de qualificação – dimensão sem desdobramentos, que se apresentou como um dos aspectos positivos da oferta dos telecentros, mas que acarreta distorção na função proposta para o espaço pela política/processo de *e-gov*;

- Distanciamento da comunidade – dimensão também sem desdobramentos, que destaca a não apropriação do espaço do telecentro pela comunidade.

O terceiro fenômeno destacou percepções sobre o lado econômico social da inclusão digital e discutiu a subutilização da TIC para o desenvolvimento social, uma vez que constatou-se assincronia entre o aumento do poder aquisitivo para obtenção de artefatos e equipamentos da TIC das comunidades de baixa renda e o incentivo de cunho social a esse crescimento.

O quarto fenômeno caracterizou-se pela tentativa de buscar evidências de participação popular nas práticas de uso dos serviços públicos disponibilizados *on-line*; entretanto, essa dimensão, que busca a atuação da sociedade junto ao governo para construção de uma cidade melhor e voltada para atender as necessidades da população, não foi evidenciada nem nas falas ouvidas nem nas diretrizes resgatadas na pesquisa documental. Assim, concluiu-se que apesar da crescente oferta, pelo governo, de serviços que permitem a participação ativa dos cidadãos, o grau de envolvimento das pessoas nas comunidades ouvidas ainda é pequeno.

Relacionando todos os aspectos e os atores envolvidos foi construída a estrutura sistemática apresentada na figura 39, na qual há uma indefinição destacada para o fenômeno da participação popular, uma vez que essa não foi encontrada na pesquisa de campo. Nela é apresentada a estrutura triangular do *e-gov* que envolve os três atores – governo, TIC e cidadão – de maneira a representar que o equilíbrio destes três vértices é que propicia o bom funcionamento do *e-gov*.

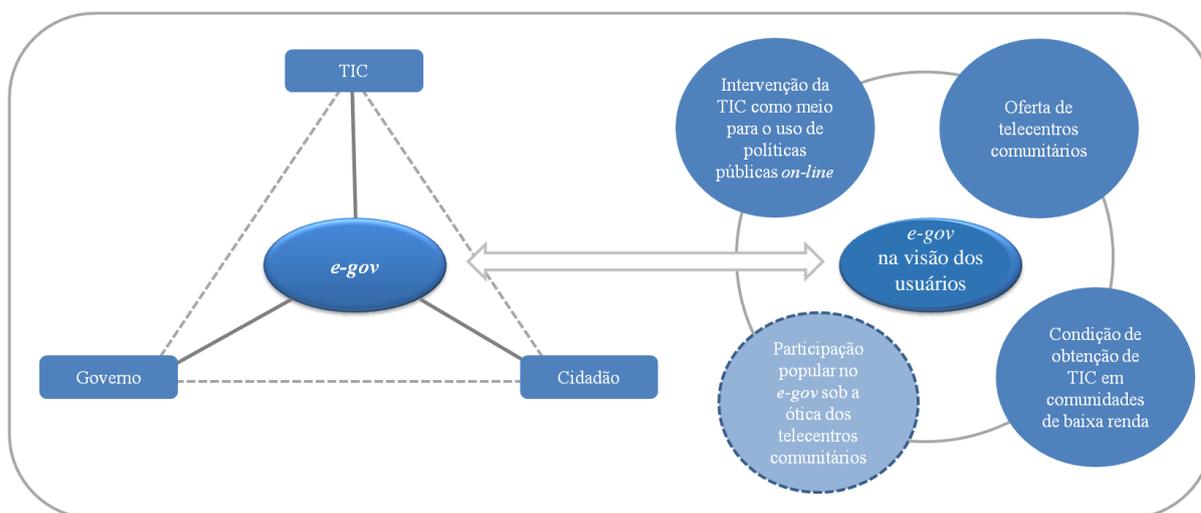
Percebeu-se que este funcionamento, ao ser visto sob a perspectiva dos usuários do telecentro e nas condições reveladas na pesquisa, mostra que o *e-gov* pré-concebido pelo governo é uma miragem em sua consolidação.

De fato, quando aplicado a um contexto como o visto sob a perspectiva desta dissertação, verificam-se constatações bem distintas das previstas em diretrizes teoricamente consolidadas.

Como comprovação marcante, tem-se o fenômeno da participação popular, o qual esperava-se ser encontrado, mas que não foi obtido como resultado na pesquisa de campo. Sumariamente, o incipiente nível de participação denotado pela voz dos vultos de todas as magnitudes, do entorno do telecentro estudado, destaca alguns poucos aspectos positivos e muitos contrapontos, aspectos negativos, no funcionamento desses espaços comunitários.

Desta forma, observa-se que o bom funcionamento do *e-gov* vai além do equilíbrio dos três atores: governo, TIC e cidadão. É importante que se considere, também, fatores como os que são obtidos por meio da visão dos usuários sobre os serviços de *e-gov*.

Figura 39 – Estruturação sistemática dos resultados obtidos na pesquisa.



6.2 Confronto com os objetivos

Acredita-se que, por meio dos fenômenos identificados na análise, a maior parte dos objetivos traçados para esta dissertação tenha sido alcançada. Foram discutidos aspectos correspondentes tanto à questão considerada no objetivo geral, como também, às questões consideradas em seus desdobramentos, delineados pelos objetivos específicos.

Inicialmente tem-se que com o estudo foi possível descrever como os usuários percebem a oferta de serviços públicos pela Internet. Neste ponto foi evidenciado que esta oferta pode trazer facilidades, por não exigir que se saia de casa para usufruir de um serviço público, mas pode haver limitação técnica, como pouco conhecimento dos usuários tidos como público alvo, em como lidar com as ferramentas da TIC.

Quanto à percepção dos usuários sobre a sistemática de *e-gov* foi possível destacar vários aspectos que perpassaram desde o acesso e uso da TIC para usufruto de sistemas *on-line*, até a prestação de serviços ao cidadão, de forma *on-line*, mediados por fatores de cunho individual.

Além dos objetivos anteriores, foi também dimensionada a atuação de um telecentro comunitário sob a perspectiva de seus usuários. Neste contexto, foi visto que há distorções em relação à função e ao alcance do telecentro comunitário. O espaço não é tido como ponto de referência de acesso gratuito à Internet, tem sua função observada de maneira restrita,

principalmente como um espaço para oferta de cursos de qualificação, não havendo apropriação pela comunidade.

No que concerne à efetividade das políticas públicas da TIC, voltadas para o telecentro comunitário, percebeu-se que ainda há um grande hiato quanto ao que é disponibilizado e ao que de fato é utilizado pela comunidade: ainda é necessário que haja um ajuste ao contexto.

Com relação à delimitação dos parâmetros para valorização de participação popular, foi percebido que não existe evidência desse tipo de participação nas comunidades escutadas e assim não há como delimitar tais parâmetros. Ainda sobre este último objetivo, destaca-se que o nível de maturidade do *e-gov* precisa evoluir para que haja uma total integração entre o governo e a sociedade, e o comando social possa ser tratado como algo relacionado à intervenção popular, pois hoje, como constatado pelos usuários alcançados nessa pesquisa, o que há são agentes passivos que praticamente, usam os serviços em modo obrigatório.

Os pontos anteriores, se aglutinados, compõem o esperado para o objetivo geral, que se propunha a resgatar a percepção efetiva dos usuários quanto à apropriação dos serviços de *e-gov* nos telecentros comunitários de Recife. A percepção efetiva é composta por todos os comentários destacados nos objetivos específicos.

Por fim, ressalta-se que é importante a possibilidade de apropriação desse ambiente virtual de maneira a evoluir o nível de *e-gov*, para que haja possibilidade, de fato, do desenvolvimento da comunidade, da participação popular e do poder de decisão verdadeiramente compartilhado.

6.3 Limitações do estudo

O estudo realizado, ainda que tenha seguido o procedimento metodológico previsto, apresenta limitações, as quais se faz necessário reconhecer.

O primeiro fator limitante observado foi uma escolha dirigida do telecentro comunitário, ou seja, o espaço não foi aleatoriamente selecionado. Considerando esse direcionamento da escolha é possível que os resultados obtidos nesse estudo não sejam refletidos em outros telecentros.

Outro fator está relacionado ao fato da pesquisadora não ser membro da comunidade. Dado a este pormenor, os entrevistados podem ter omitido ou distorcido propositalmente alguma informação, pela dúvida sobre quais consequências teriam certas opiniões emitidas. Tal limitação pode ter provocado análise e interpretação equivocada, a partir do truncamento da resposta.

Por fim, importante considerar que, ainda que a pesquisadora tenha buscado anular os vieses cognitivos na apresentação dos resultados, a subjetividade fez-se presente na interpretação dos dados. Tal fato é atrelado, principalmente a duas entidades, a pesquisadora e os entrevistados, associando, assim, um certo grau de percepção, baseada em prévias experiências, sob as análises feitas.

6.4 Direcionamentos para estudos futuros

Como direcionamentos futuros derivados da pesquisa conduzida nesta dissertação, enumeram-se os seguintes:

- Confrontar os resultados da pesquisa com as políticas públicas disponíveis por meio da TIC e validar quais delas são ou não atendidas;
- Desenvolver uma pesquisa de cunho comparativo entre o telecentro investigado e um telecentro em que haja um maior grau de apropriação, pela comunidade, do espaço e dos equipamentos disponíveis;
- Estabelecer um processo de implantação de programas de inclusão digital, que documente desde os procedimentos iniciais de concepção até as atividades de manutenção necessárias.

Após delinear os possíveis estudos futuros, faz-se fé que os resultados dessa pesquisa sirvam de aporte para um maior entendimento desse campo especializado e para outras atividades de estudo da mesma natureza. Além disso, estima-se que seu relato possa contribuir para reflexão sobre as ações do governo quanto às iniciativas de inclusão digital, de modo que a preocupação transcenda o subsídio de infraestrutura e contribua de fato para o desenvolvimento da sociedade e para uma real conectividade e integração.

Em conclusão, um trabalho de pesquisa acontece sob recortes e haverá sempre aspectos a explorar, ratificar e refutar. Ao evidenciar-se interpretações, desvios e considerações, contribui-se para o desenvolvimento do conhecimento de um segmento, neste caso em sistemas de informação na área de gestão organizacional. Este é um fim correlato, mas quiçá o mais edificante das atividades de pesquisa: discutir horizontes de amadurecimento de ideias e de aplicações.

Referências

- ADAIR, C. B.; MURRAY, B. A. **Revolução total dos processos**. São Paulo: Nobel, 1996.
- ALONSO, L. B. N. FERNEDA, E.; BRAGA, L. V. Governo eletrônico e políticas públicas: análise sobre o uso da certificação digital no Brasil. **Informática e Sociedade**, v. 21, n.2, p. 13-24, 2011.
- ANDRÉ, M. E. D. A. Texto, Contexto e Significados: Algumas Questões na Análise de dados qualitativos. **Caderno de Pesquisa**, v.45, p. 66-71, 1983.
- _____. O que é um estudo de caso qualitativo em educação? **Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade**, v. 22, n.40, p. 95-103, 2013.
- APPADURAI, A. **Modernity at large: cultural dimensions of globalization**. Minneapolis, University of Minnesota Press, 2003.
- ARAÚJO, W. F. G. A avaliação de sítios governamentais como instrumento para melhoria dos serviços e informações *on-line*: da concepção aos resultados. *In: MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. (Org.). 1º Premio Excelência em Gestão Público do Estado de Minas Gerais: coletânea dos trabalhos vencedores*. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, 2005.
- AZAMBUJA, D. **Teoria Geral do Estado**. São Paulo: Editora Globo, 2008.
- BALBONI, M. R. Por detrás da inclusão digital: uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. Tese (Doutorado em Comunicação e Artes) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.
- BALDAN, R. et al. **Gerenciamento de Processos de Negócios**. São Paulo: Editora Érica LTDA, 2009.
- BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I. de; PINTO, S. L. Governo eletrônico: um modelo de referência para a sua implementação. *In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (CATI)*, 2004. **Anais...** São Paulo: FGV/EAESP.
- BARBOSA, A.; GETSCHKO, D.; GATTO, R. Interativos, Cooperativos e Descentralizados: A Importância dos Espaços Virtuais no Exercício da Cidadania. **Revista Informática Pública**, v. 11, n. 1, p.125-138, 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARNES, J. A. Class and Committees in a Norwegian Island Parish. **Human Relations**, v. 8, p. 39-58, 1954.
- BERNARD, H. R. **Social Research Methods**. Qualitative and Quantitative approaches. California: SAGE publications, 2013.

BERNARDI, C. A.; DIAS, J. C. Uma reflexão sobre a contribuição das organizações públicas e privadas à inclusão digital. **Revista Capital Científico do Setor de Ciências Sociais Aplicadas**, v.6, n.1, p.179-197, 2008.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese: Florianópolis**, v.2, n.1, p.68-80, 2005.

BOUAZIZ, F.; CHAABOUNI, J. A framework to analyze the alignment of e-government projects. **International Journal of Electronic Government Research**, v.8, n.2, p.75-90, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Câmara da Reforma do Estado, 1995.

_____. **Lei Geral de Telecomunicações**. 1997

_____. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2012.

_____. **Participação e Controle Social: Instrumentos jurídicos e mecanismos institucionais**. Brasília: SEGEP, 2013.

CABRAL FILHO, A. V. Sociedade e tecnologia digital: entre incluir ou ser incluída. **Liinc em Revista**, v. 2, n.2, p. 110-119, 2006.

CAMACHO, K. O abismo digital. *In*: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. **Desafios de palavras: enfoques multiculturais sobre as Sociedades da Informação**. C & F Éditions, 2005.

CAMPELO, V. **Avaliação do Programa Governo Eletrônico**. Sumários Executivos - Tribunal de Contas da União. Brasília, 2006.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. Globalización, sociedad y política em la era de la información. **Bitácora Urbano – Territorial**. v.4, p. 42-53, 2000.

CASTELLS, M; CARDOSO, G. **A Sociedade em Rede: Do conhecimento à Acção Política**. Belém: Imprensa Nacional, 2005.

CHAU, D.; GRANT, G. Developing a generic framework for e-government. **Journal of Global Information Management**, v.13, n. 1, p. 1-30, 2005.

CHEN, W.; HIRSCHHEIM, R.. A paradigmatic and methodological examination of information systems research from 1991 to 2001. **Information Systems Journal**, v. 14, n. 3, p. 197-235, 2004.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Markon, 1995.

COMER, D. E. **Computer Networks and Internets**. New Jersey: Prentice Hall, 2009.

CONTE, T; CABRAL, R. TRAVASSOS, G. H. Aplicando *Grounded Theory* na Análise Qualitativa de um Estudo de Observação em Engenharia de Software – Um Relato de Experiência. *In: V Workshop Um olhar Sociotécnico sobre Engenharia de Software – WOSSES*, p.26-37, 2009.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2003

COUTINHO, C. LISBÔA, E. Sociedade da Informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, v.18, n.1, p. 5-22, 2011.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa Métodos Qualitativos, Quantitativo e Misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, C. R. C. Cibercultura e inclusão digital: perspectivas e concepções de jovens de escolas públicas. Dissertação (Mestrado em educação matemática e tecnológica) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.

CURY, A. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2000.

DALLARI, D. A. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. São Paulo: Saraiva, 2012.

DASGUPTA D.; DASGUPTA, R. **Social Networks using Web 2.0**. IBM – developers Works, 2009.

DEMO, P.; OLIVEIRA, L. L. N. A. **Cidadania e Direitos Humanos – sob o Olhar das Políticas Públicas**. Brasília: IPEA, 1995.

DeSANCTIS; POOLE, M.S. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. **Organization Science**, v.5, n. 2, 121-147, 2004.

DINIZ, E. H. et al. Abordagens Epistemológicas em Pesquisas Qualitativas: Além do Positivismo nas Pesquisas na Área de Sistemas de Informação. *In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração – ENANPAD*, 30, 2006. Salvador, BA, **Anais...**Salvador, ANPAD, 2006

DORNELAS, J. S. Impactos na adoção de sistemas de apoio à decisão para grupos em um processo decisório público participativo: o caso do orçamento de Porto Alegre. Tese (Doutorado em Ciências Sociais Aplicadas – Universidade Federal do Rio Grande do Sul), Rio Grande do Sul, 2000.

DODGE et al. The challenge of defining wellbeing. **International Journal of Wellbeing**, v.2, n.3, p.222-235, 2012.

DRUCKER, P. **Uma era da descontinuidade: orientações para uma sociedade em mudança**. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

- DUARTE, T. C; FUMES. R. C. P. Políticas Públicas de Inclusão Digital no Brasil: Problemas e Perspectivas. *In: Colóquio Internacional da Escola Latino-Americana de Comunicação*, 16, 2012. Bauru, SP, **Anais...Bauru**, CELACOM, 2012.
- EGLER, T. T. C. Redes sociotécnicas, políticas públicas e gestão democrática da cidade. *In: EGLER, T. T. Ciberpólis, redes no governo da cidade*. Rio de Janeiro: 7letras, 2007.
- ESPAÇO CIÊNCIA. (n.d.a). Museu interativo de ciência. Site oficial. Disponível em <<http://www.espacociencia.pe.gov.br/>>. Acesso em: 06/08/2013.
- ESPAÇO CIÊNCIA. (n.d.b). Projeto Clicidadão. Disponível em <<http://www.espacociencia.pe.gov.br/atividade/clicidadao/>>. Acesso em: 25/08/2014.
- FARIAS, J. C. **Administração: Teorias e Aplicações**. São Paulo: Thomson, 2002.
- FAYOL, H. **Administração industrial e geral**. São Paulo: Atlas, 1970.
- FERRER, F.; LIMA, C. **Gestão pública eficiente: impactos econômicos de governos inovadores**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- FIORI, J. L. Estado de Bem-Estar Social: Padrões e Crises. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v.7, n.2, p. 129-147, 1997.
- FIRJAN. 1º Mapa do e-gov municipal no Brasil (2007). Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/site/form/Pesquisaegov/>>. Acesso em: 09/07/2014
- FLEURY, M. T. L. (Org) **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- FLICK, U. **Introdução a Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- FONTES FILHO, J. R. Governança organizacional aplicada ao setor público. *In: VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Panamá, 2003.
- FREY, K. Governança e Participação Pública. **RAC-Eletrônica**, v.1, n.1, art.9, p. 136-150, 2007.
- GARCIA, T. POMAR, C.; HOESCHL, H. C. Democracy in the electronic government era. **Juridical Intelligence and Systems Institute**, v.146, p. 67-76, 2004.
- GEVÁRSIO, G. O.; MELO, J. S. **Responsabilidade social com a visão da inclusão digital**. Conselho Regional de Administração. Espírito Santo, 2010.
- GHANI, A.; LOCKHART, C. **Citizenship**. The Institute for State Effectiveness, 2007.
- GIDDENS, A. **A Terceira Via**. Rio de Janeiro: Record, 1999.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1989.
- GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de Administração de Empresas**, v.40, n.1, p. 6-19, 2000.

- GOV.BR. Governo Eletrônico Brasileiro. (n.d.a). Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 26/07/2013.
- _____. Governo Eletrônico Brasileiro (n.d.b). Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/redes-sociais>>. Acesso em: 07/06/2014.
- _____. Diretrizes – Governo Eletrônico Brasileiro (n.d.c). Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>>. Acesso em: 15/06/2014.
- GOV.BR. Evento discute desafios da TI do governo federal (2013). Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/noticias-e-eventos/noticias/evento-discute-desafios-da-ti-do-governo-federal/?searchterm=tecnologia%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 22/05/2014.
- GRABNER-KRÄUTER, S. Web 2.0 Social Networks: The Role of Trust. **Journal of Business Ethics**, v. 90, p. 505-522, 2009.
- GULLEDGE JR, T. R.; SOMMER, R. A. Business process management: public sector implications. **Business Process Management Journal**, v.8, n.4, p. 364-376, 2002.
- HABERMAS, J. **Direito e democracia**. Entre facticidade e validade. v.1. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1997.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1997.
- HALL, R. H. **Organizações: estruturas, processos e resultados**. São Paulo: Pearson Brasil, 2004.
- HARRINGTON, J. **Aperfeiçoando Processos Empresariais**. São Paulo: Makron Books, 1993.
- HELOU, A. R. H. A.; LENZI, G. K. S.; ABREU, A. D.; SAISS, G. SANTOS, N. Políticas Públicas de Inclusão Digital. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, v.9, n. 1, 2011.
- HILLER, J.; BÉLANGER, F. **Privacy Strategies for Eletronic Government**. Arlington: Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government, 2001.
- IBGE. **Taxa de analfabetismo da população de 15 anos ou mais de idade, por grupos de idade, segundo as Unidades de Federação e os municípios das capitais 2000/2010**. Censo Demográfico, 2010.
- JARDIM, J. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais. *In*: Encontro Nacional da Ciência da Informação, 2004. **Anais...** Salvador: CIFORM, 2004.
- JENSEN, M.; ESTERHUYSEN, A. **The community telecentre cookbook for Africa: Recipes for self-sustainability**. Paris: UNECO, 2001.
- JONES, G. R. **Teoria das Organizações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010
- JOHARI, J. **Interpretivism in Information System (SI) Research**. Serdang: Universiti Putra Malasya, 2006.

JUSTEN FILHO, M. **Curso de Direito Administrativo**. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2012.

KAPLAN, B.; MAXWELL, J.A. Qualitative Research Methods for Evaluating Computer Information Systems. *In*: ANDERSON, J.G.; AYDIN, C.E.; JAY S.J. **Evaluating Health Care Information Systems: Methods and Applications**. California: Sage, 1994.

KICKERT, W. J. M.; KLIJN, E.; KOPPENJAN, J. F. M. **Managing Complex Networks**. Londres: SAGE publications, 1999.

KIM, Y. Structural investigation of supply networks: A social network analysis approach. **Journal of operations management**, v.29, n.3, p. 194-221, 2011.

KLEIN, H. K. K., and MYERS, M. A Set of Principles For Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies In Information Systems. **MIS Quarterly**, n. 23, v. 1, p. 67-94, 1999.

LAI, L.; TURBAN, E. Groups Formation and Operations in the Web 2.0 Environment and Social Networks. **Group Decision and Negotiation**, v.17, n. 5, p. 387-402, 2008

LAIA, M. M. Políticas de Governo Eletrônico em Estados da Federação Brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2009.

LAIA, M. M. et al. Electronic Government Policies in Brazil: Context, ICT Management and Outcomes. **Revista Administração de Empresas**. v.51, n.1, p. 43-57, 2011.

LAL, R. Enhancing access and the development impact of ICT: policy challenges, options and innovation. *In*: WARNOCK, K.; WICKREMASINGHE, R. **Information and Communication Technologies and large-scale poverty reduction. Lessons from Asia, Africa, Latin America and the Carribean**. London: Panos London, 2005.

LAMBRINOUDAKIS, C. et al. Security requirements for e-government services: a methodological approach for developing a common PKI-based security policy. **Computer Communications**, v.26, n.16, p. 1873-1883, 2003.

LEAL, R. G. Esfera pública e participação social: Possíveis dimensões jurídico- políticas dos direitos civis de participação social no âmbito de gestão dos interesses públicos no Brasil. **Revista eletrônica sobre a Reforma do Estado**, n.13, p.1-30, 2008.

LÈVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LENK, K., TRAUNMÜLLER, R. A framework for electronic government. *In*: **Proceedings 11th International Workshop Database and Expert Systems Applications**, p. 271-277, 2000.

LI, M. Social network and social capital in leadership and management research: A review of causal methods. **The leadership quartely**, 2013.

LÖFSTEDT, U. E-government: Assessment of current research and some proposals for future directions. **International Journal of Public Information Systems**, v.1, p. 39-52, 2005.

LOPES, B.; AMARAL, J. N.; CALDAS, R. W. **Políticas Públicas: conceitos e práticas**. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2008.

LUDMER, G. et al. Conhecimento emancipatório em sistemas de informação no Brasil: uma avaliação da produção acadêmica. *In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração – ENANPAD*, 26, 2002. Salvador, BA, **Anais...** Salvador, ANPAD, 2002.

MACHADO-DA-SILVA; FONSECA, V. S. Competitividade Organizacional: uma Tentativa de Reconstrução Analítica. **Revista de Administração Contemporânea**, edição especial, art 2, p. 33-49, 2010.

MACINTOSH, A. Characterizing E-Participation in Policy-Making. *In: Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2004.

MARCH, J. G.; OLSEN, J. P. The New Institutionalism: Organizational Factors in Political Life. **The American Political Science Review**, v.78, n.3, p. 734-749, 1984.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais – aplicações nos estudos de transferência da informação. **Ciência da informação**, v.30, n. 1, p. 71-81, 2001.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

McAULEY, J.; DUBERLEY, J.; JOHNSON, P. **Organization Theory, Challenges and Perspectives**. Harlow: Pearson Prentice Hall, 2007.

McGRATH, J. **Group Interaction and Performance**. Nova Jersey: Prentice-Hall, 1984.

MEDEIROS NETO, B.; MIRANDA, A. Uso da tecnologia e acesso à informação pelos usuários do programa Gesac e de ações de inclusão digital do governo brasileiro. **Inclusão Social**, v.3, n.2, p. 81-96, 2010.

MEDEIROS NETO, B. Avaliação dos impactos dos processos de inclusão digital e informacional nos usuários de programas e projetos no Brasil. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

MEIRA, S. R. L. et al. Redes Sociais. *In: PIMENTEL, M.; FUCKS, H. Sistemas Colaborativos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros Editores, 1996.

MENDES, D. R. **Redes de Computadores**. Teoria e prática. São Paulo: Novatec, 2007.

MEYER, J. W., ROWAN, B. Institutionalized organizations: formal structures as myth and ceremony. *In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chigaco: The University of Chicago Press, 1999.

MILES, M.; HUBERMAN, A. **An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis**. Londres: Sage Publications, 1994.

MILES, R. E. et al. Organizational Strategy, Structure, and Process. **The Academy of Management Review**, v.3, n.3, p. 546-562, 1978.

MILLER, K. I. Common Ground from the Post-Positivist Perspective. From “Straw Person” Argument to Collaborative Coexistence. *In*: Corman, S. R.; Poole, M. S. **Perspectives on Organizational Communication – Finding Common Ground**. London: The Guilford Press, 2006.

MINAYO, M. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, v.17, n. 3, p. 621-626, 2012.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES. Ações Governamentais em Inclusão Digital - Relatório. Brasília, 2006.

MINTZBERG, H. **The Structuring of Organizations**. New York: Prentice-Hall, 1979.

MORA, M. **Governo eletrônico e aspectos fiscais: a experiência brasileira**. Rio de Janeiro: IPEA, 2005.

MORAES, L. F. R.; MAESTRO FILHO, A. D.; DIAS, D. V. O Paradigma Weberiano da Ação Social: Um Ensaio sobre a Compressão do Sentido, a Criação de Tipos Ideais e suas Aplicações na Teoria Organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v.7, n.2, p. 57-71, 2003.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 2006.

MORI, C. K. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2001**. Tese (Doutorado Política Social) – Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília, Brasília. 2011.

MYERS, M. D. Qualitative Research in Information Systems. **MIS Quartely**, 1997.

NAZARIO, H.; BOHADANA, E. *Lan house* e telecentro: Inclusão Digital de Jovens de Baixa Renda? **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, v.9, n.19, p.110-143, 2012.

NERI, M. C. **Mapa da inclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2012.

NEVES, A. **Gestão na Administração Pública**. Évora: Pergaminho/ Bertrand, 2002.

OLIVEIRA, J. A. P. Repensando políticas públicas: por que frequentemente falhamos no planejamento? *In*: MARTINS, P. E. M.; PIERANTI, O. P. **Estado e Gestão Pública: Visões do Brasil Contemporâneo**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PAIM, R. et al. **Gestão de Processos: Pensar, Agir e Aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PEREIRA, L. C. B. Estado, Sociedade Civil e Legitimidade Democrática. **Revista Lua Nova**, n.36, p.85-104, 1995.

_____. Estratégia e estrutura para um novo Estado. **Revista de Economia Política**, v.17, n.3, p.24-38, 1997.

_____. A Reforma do Estado dos anos 90: Lógica e Mecanismos de Controle. **Cadernos Mare de Reforma do Estado**. Brasília: MARE, 1997b.

_____. Da administração pública burocrática à gerencial. *In*: PEREIRA, L. C. B.; SPINK, P. K. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PERES, W.; HILBERT, M. **La sociedad de La información em América Latina y El Caribe**. Santiago de Chile: CEPAL, 2009.

PIRES, J. C. S; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v.40, n.1, p. 81-105, 2006.

POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. The iron Cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *In*: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. **The New Institutionalism in Organizational Analysis**. Chigaco: The University of Chicago Press, 1999.

RECIFE, Prefeitura da cidade do Recife. Aspectos Gerais (n.d.a). Disponível em: <<http://www.recife.pe.gov.br/pr/secplanejamento/inforec/>>. Acesso em: 06/09/2013.

RECIFE, Programas e Projetos de Inclusão Digital (n.d.b). Disponível em: <<http://www2.recife.pe.gov.br/programa-e-projetos/programa-de-inclusao-digital/>>. Acesso em: 08/07/2014.

RECIFE, Prefeitura da cidade do Recife. (n.d.c). Disponível em: <<http://www.recife.pe.gov.br/>>. Acesso em 06/07/2014.

RECIFE, Cidadão Inteligente.REC (2014). Disponível em <<http://www2.recife.pe.gov.br/pcr-anuncia-vencedores-do-cidadao-inteligente-rec/#sthash.tDhZgXdB.dpuf>>. Acesso em: 08/07/2014.

REZENDE, D. A.; FREY, K. Administração Estratégica e Governança Eletrônica na Gestão Urbana. **Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**. v.1, n.1, p. 51-59, 2005.

REZENDE, D. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática**. São Paulo: Atlas, 2007.

REZENDE, D. A. ABREU, A. F. **Tecnologia da informação, Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBEIRO, C. A. Governo Eletrônico na Reforma do Estado: inter-relações e perspectivas. **Informática Pública**, v.7, n.1, p. 71-84, 2005.

ROCHA, M. C. F. Arquitetura da informação para o diálogo Governo-Cidadão através da rede. 3º Encontro Brasileiro de Arquitetura de Informação, 2009.

RODRIGUES, J. G. L; SOUZA NETO, J. Diretrizes para implantação da governança de tecnologia da informação no setor público brasileiro à luz da Teoria Institucional. **Revista do Serviço Público**.v.63, n.4, p. 475-497, 2012.

RYAN, A.B. Post-positivist Approaches to Research. *In: Antonesa, M.; Fallon, H.; Ryan, A.B.; Ryan, A. **Researching and Writing your Thesis: a guide for postgraduate students**, MACE: Maynooth, 2006*

SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**, n. 58, p. 89 – 119, 2003.

SANTANA, E. E. P.; AKEL SOBRINHO, Z. . O Interpretativismo, seus pressupostos e sua aplicação recente na pesquisa do comportamento do consumidor. *In: Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade - ENEPQ, 2007. Recife, PE, **Anais...** Recife, ENEPQ 2007.*

SANTOS, M. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2001.

SANTOS, A. A. **Informática na Empresa**. São Paulo: Atlas, 2009.

SARAIVA, L. A. S. Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. **Revista de Administração Contemporânea**, v.6, n.1, p. 187-207, 2002.

SCOTT, W. R. Institutional Theory: Contributing to a Theoretical Research Program. *In: SMITH, K. G.; HITT, M. A. **Great Minds in Management: The Process of Theory Development**. Oxford: Oxford University Press, 2004.*

SILVA, P. R. Pessoas e Organizações: Uma relação em busca do equilíbrio. **Perspectivas Contemporâneas**, v.1, n.1, p.1-16, 2006.

SILVA, R. L. N. Políticas Públicas e Administração Democrática. **Sequência**, n.64, p.57-84, 2012.

SILVEIRA, S. A. Inclusão Digital, software livre e globalização contra-hegemônica. **Parcerias Estratégicas**, n. 20, 2005.

SILVINO, A. M. D.; ABRAHÃO, J. I. Navegabilidade e Inclusão Digital: Usabilidade e Competência. **Revista de Administração de Empresas**, v.2, n.2, 2003.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, v. 8, n, 16, p. 20-45, 2006.

SORDI, J. O. **Gestão por processos**. São Paulo: Saraiva, 2005.

STAKE, R. E. The Case Study Method in Social Inquiry. **Educational Research**, v.7, n. 2, p. 5-8, 1978.

STAKE, R. E. **The Art of Case Study Research**. London: SAGE Publications, 2009.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. M. **Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**. London: SAGE Publications, 1998.

- STVILIA, B. et al. Information Quality Work Organization in Wikipedia. **JASIST**, v.56, n.6, p. 983-1001, 2008.
- TANENBAUM, A. S. **Computer Networks**. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2003.
- TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- TEIXEIRA, S. **Gestão das Organizações**. Portugal: McGraw Hill, 1998.
- TELECENRO.BR. **Telecentros.BR – Programa Nacional de apoio a inclusão digital nas comunidades**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2009.
- TENORIO, F. G. **Tem razão a Administração?** Ensaio de teoria organizacional e gestão social. Ijuí: Editora Unijuí, 2002.
- TENÓRIO, F. G.; SARAIVA, E. J. Escorços sobre gestão pública e gestão social. *In*: MARTINS, Paulo E. M.; PIERANTI, O. P. **Estado e Gestão Pública**: Visões do Brasil Contemporâneo Dwight. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; CHIARA, I. G. D. Das redes sociais à inovação. **Ciência da informação**, v.34, n.2, p. 93-104, 2005.
- TURBAN, E.; RAINER JR, K. R.; POTTER, R. E. **Administração de Tecnologia de Informação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- TURNER, D. W. Qualitative Interview Design: A Practical Guide for Novice Investigators. **The Qualitative Report**, v.15, n.3, p. 754-760, 2010.
- VARELA, A. Dimensões das relações entre a ciência da informação e as ciências cognitivas: caminhos percorridos e a percorrer. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.20, n.2, p. 51-64, 2010.
- VINHAS, L. P.; MANSO, F. V.; SILVA, M. T. C. As Tecnologias da Informação e Comunicação como ferramentas de modernização da gestão do estado do Rio de Janeiro. *In*: **V Congresso de Gestão Pública – CONSAD**, 2012.
- WALDO, D. **O Estudo da Administração Pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1971.
- WALSHAM, G. The Emergence of Interpretivism in IS Research. **Information Systems Research**, v.6, n.4, p. 376-394, 1995.
- WALSHAM, G. Doing Interpretative Research. **European Journal of Information Systems**, v.15, p.320-330, 2006.
- WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão social**. A exclusão digital em debate. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- WEBER, M. **Ensaio de Sociologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982
- WEBSTER, F. **Theories of the Information Society**. Nova York: Routledge, 2006.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, v. 29, n.2, p. 71-77, 2000.

WESKE, M. **Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures**. New York: Springer, 2007.

WILDAVSKY, A. If Planning is Everything, Maybe it's Nothing. **Policy Science**, v.4, p. 127-153, 1973.

WINNER, R. D.; DOMINICK, J. R. **Mass Media Research: An Introduction**. Boston: WADSWORTH, 2011.

YIN, R. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – Roteiro da entrevista para os colaboradores do telecentro comunitário – Espaço Ciência

Prólogo - Bom Dia/Boa Tarde, obrigada pela disponibilidade em participar desse projeto. Meu nome é Andréa, sou estudante de mestrado na UFPE e essa conversa que eu gostaria de ter com você está relacionada ao período que você está/estava envolvido com atividades no telecentro do Espaço Ciência e aos usuários que são atendidos por essa iniciativa.

Importante que você saiba que os dados relacionados à sua identificação serão preservados, e que esta é uma pesquisa universitária cujo resultado será mostrado apenas em termos globais aos mandatários do telecentro.

A entrevista tem 10 perguntas e deve durar em torno de 15 minutos, tudo bem? Alguma dúvida?

Data: ___/___/___

ID entrevista: _____

Horário início: _____

Horário fim: _____

1. Telecentro comunitário

1.1. Há quanto tempo você participa (participou) das atividades do telecentro comunitário?

1.2. Além dos colaboradores do próprio Espaço Ciência há outros órgãos ou pessoas que contribuem para o funcionamento do telecentro comunitário (com recursos físicos e humanos)? Quem são essas pessoas ou esses órgãos e como acontece esse processo?

1.3. Os usuários repassam alguma avaliação quanto à localização do telecentro, como por exemplo, facilidade de acesso, segurança e meios de transporte disponíveis?

2. Governo eletrônico (ações)

2.1. Quais os serviços públicos eletrônicos mais procurados pelos usuários quando chegam ao telecentro?

2.2. Ainda sobre os serviços públicos eletrônicos, quais são os mais utilizados no telecentro?

2.3. Posteriormente ao curso de informática os alunos frequentam o telecentro para buscar ajuda usufruir do espaço ou para usar os serviços públicos eletrônicos?

--

3. Governo eletrônico (opiniões/valores)

3.1. Você percebe alguma dificuldade no uso dos serviços públicos eletrônicos por parte da comunidade? Quais?

3.2. Essas dificuldades diminuem ao longo do uso?

3.3. Você percebe alguma resistência no uso dos serviços públicos eletrônicos? Por quê?

3.4. Você acredita que os serviços oferecidos eletronicamente têm modificado o dia-a-dia das pessoas da comunidade? Como?

Considerações finais

Obrigada por todas as informações que você me passou, há mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar? Tem mais alguma consideração, informação que você queria passar?

APÊNDICE B – Roteiro da entrevista para os usuários do telecentro comunitário – Espaço Ciência

Prólogo - Bom Dia/Boa Tarde, obrigada pela disponibilidade em participar desse projeto. Meu nome é Andréa, sou estudante de mestrado na UFPE e trabalho com computação na empresa CESAR. Essa conversa que eu gostaria de ter com você está relacionada ao período que você participou/participa das atividades no telecentro do Espaço Ciência e a maneira como você utiliza os serviços públicos disponibilizados pelo computador.

Importante que você saiba que dado o fim estudantil que tem essa pesquisa, as informações obtidas serão condensadas em um relatório a ser entregue ao Espaço Ciência.

Seus dados pessoais não serão revelados, em nenhuma hipótese.

A entrevista tem 21 perguntas e durará em torno de 25 minutos, tudo bem? Alguma dúvida?

Data: ___/___/___

ID entrevista: _____

Horário início: _____

Horário fim: _____

Perfil

Nível de escolaridade:

() até 1º ano () até 9º ano () Ensino Médio () Superior

1. Você e o telecentro comunitário

1.1. Há quanto tempo você participa (participou) das atividades do telecentro comunitário?

1.2. Como você soube das atividades no telecentro comunitário?

1.3. O que lhe motivou a vir para essas atividades?

1.4. Você busca os colaboradores do Espaço Ciência para ajudar-lhe no uso de serviços públicos eletrônicos? Fale um pouco mais sobre isso.

1.5. Qual avaliação você faria quanto à localização do telecentro do Espaço Ciência, em relação, por exemplo, a facilidade de acesso, segurança e os meios de transporte disponíveis?

2. Você e o governo eletrônico (ações)
2.1. Você lembra algum serviço público que era feito sem usar o computador e passou a ser oferecido eletronicamente?
2.1.1. O que aconteceu? Como foi essa experiência?
2.2. (Apresentar cartões com os serviços públicos mais comuns oferecidos eletronicamente) Você utiliza alguns desses serviços? Quais deles? Além dos apresentados, há mais algum que você utiliza frequentemente?
2.3. Geralmente, você costuma fazer sozinho (a) os serviços indicados usando o computador? (Caso a resposta seja negativa) Quem você procura?
2.4. Você tem computador?
2.4.1. Se não, de que lugar você geralmente tem acesso ao computador?
2.4.1.1. O acesso é gratuito?
2.4.2. Se sim, tem acesso à Internet?
2.4.3.1. O acesso é gratuito?
2.4.3. (Caso não cite o telecentro comunitário) Você também acessa a internet pelo telecentro comunitário? Por quê?
3. Você e o governo eletrônico (opiniões/valores)
3.1. Alguma vez você se deparou com a necessidade de usar um serviço que só podia ser feito por meio do computador? Se sim, você preferiria que houvesse outro meio? Por quê?
3.2. Quais as principais diferenças entre ter que “conversar” com o computador ao invés de falar com uma pessoa?
3.3. Você se sente beneficiado com o acesso aos serviços públicos por meio do computador? Quais?
3.4. E você vê (percebe) algum prejuízo nesse acesso aos serviços públicos por meio do computador? Quais?

3.5. Como você, na condição de cidadão, se sente quando surge uma campanha de um serviço que só pode ser feito pelo computador, como recadastramento do cartão de transporte público, VEM, ou agendamento do cadastro biométrico para o título de eleitor?

3.6. Os colaboradores do Espaço Ciência contribuem de alguma maneira no uso dos serviços públicos eletrônicos?

3.7. Você se sente seguro (a) ao usar os serviços públicos pelo computador?

Considerações finais

Obrigada por todas as informações que você me passou, há mais alguma coisa que você gostaria de acrescentar? Tem mais alguma consideração, informação que você queria passar? Há mais alguma coisa que queira acrescentar?

APÊNDICE C – Resultado da codificação aberta dos dados obtidos nas entrevistas (Excertos)

	Subcategoria	Unidade de Registro	Unidade de contexto
Percepção sobre TI	Diferença entre o uso de serviços presencial e pela Internet	Desconforto com o novo	“Eu sei que eles fazem as coisas para facilitar, mas esse facilitar para eles dificulta muito pro povo”
	Demanda tempo seu uso. Pois o acesso não é habitual	Pouca ou ausência de habilidade / Pouco ou ausência de acesso	“Eu sei fazer, mas eu pedi para ela fazer, porque eu tava um pouco sem tempo...”
	Evita deslocamentos	Eficiência e facilidade	"...alguns minutos do que algumas horas"
	Gera dependência, para quem não tem acesso ou não sabe mexer	Dependência	“..o colega dela mesmo, não sabia fazer e ela fez, ajudou a fazer. A irmã também, a mãe também, que tem computador, mas não tem um certo acesso, não sabe mexer, entende?”
Percepção sobre como trabalhar com pessoas não incluídas ou pouco incluídas digitalmente em comunidades de baixa renda (comportamento)	Analfabetismo	Comprometimento do exercício da cidadania	“Minha sogra não sabe nem ler, nem escrever, mas ela teve que fazer o cadastramento biométrico”
	Há a impressão de que <i>on-line</i> o site pode não funcionar	Incerteza	“Porque, às vezes, tem vezes que o computador diz que o aluno foi...matriculado e quando chega lá, não tá lá. ”
	Sites em mal - funcionamento provocam medo e insegurança	Insegurança	“Às vezes não dá a informação, trava...”
	Sentem falta de olhar - olho no olho e entonação da voz	Impessoalidade	“Pessoa é cara a cara né? O computador às vezes você nem conhece a pessoa que tá do outro lado” “...às vezes pela voz da pessoa você sabe o que ela quer, se é verdade ou não, né?”

Intolerância nos recursos definidos	Não tem como fazer um jeitinho	"Porque se o computador disser não é não. Com a pessoa a gente ainda pode chorar, dar um jeitinho, pedir por favor...e o computador disser não cabou-se"
Adultos são os mais despreparados (ousam menos e tem uma educação diferente) e não lidam bem com a máquina/TI	Restrição de acesso	"...de restrição percebo que os adultos é não saber mexer na máquina em si"
A linguagem utilizada nos serviços disponibilizados devem ser a local	Universalização do conteúdo	"...cultura de bairro"
Criam vínculo de confiança com o monitor	Empatia	"...o monitor era meu amigo, né?"
Aprendizado de forma condicionada, decorada (decora o passo a passo de acesso)	Aprendizado limitado	"O público de telecentro é como se fosse condicionado...é azul, azul, vermelho, verde...então eu clico aqui, clico aqui e clico aqui"
Uma das dificuldades era associar o software livre ao visual do <i>windows</i> mais comum	Desconforto com o novo	"Uma das dificuldades que eu sentia muito é que eles diziam, na minha casa é diferente, quando ia observar o diferente era porque em casa usavam Windows e no telecentro era o kurumin, linux"
Desconforto no uso	Resistência ao uso	"O certo é o tradicional"
Novos usos e funcionalidades	Curiosidade pelo novo	"...tudo que vem para nosso aprendizado é bom"
Obrigatoriedade sem muita assistência	Comprometimento do exercício da cidadania	
O contexto deve estar adaptado a realidade dos usuários e ao desenvolvimento	Adequação ao contexto	"estudo de elementos como direitos humanos, cidadania e outras questões"
Quem não sabe se sente como analfabeto digital	Segregação Social	"Facilita, mas cria um analfabetismo digital muito grande, é muita coisa, besteira que eles investem e como uma coisa, acho que dependendo da pesquisa que eles forem mexer facilita ou não"

	As imagens tem força maior que o texto por lidar com diferentes tipos de pessoas e diferentes tipos de interpretação	Universalização do conteúdo	“Devia ser bem visível para eles, quanto lida com a comunidade, quando tem muito texto é ruim”
	Alguns estão tendo poder aquisitivo para obter o note, mas não sabem trabalhar as ferramentas disponíveis.	Acesso à infraestrutura sem acompanhamento	“Comprei um computador agora, mas não sei direito como utilizar”
	Gera-se um transtorno para quem não tem acesso	Comprometimento do exercício da cidadania	“Por exemplo, se eu tenho acesso a nota e o governo propagandeia isso que tenho acesso as notas via internet e eu quebro a cara, então assim, não obtenho sucesso e tenho que voltar a escola e “terere” e “tarará” eu acho que como cidadão, é...é um pouco roubar a cidadania”
	Diminui distâncias	Aproxima pessoas	“...pela Internet é mais fácil falar com alguém distante, meu amigo mesmo está em Portugal, falo com ele <i>on-line</i> ”
	Evoluir a comunidade deveria ser o principal propósito	Adequação ao contexto	“Com conteúdo adequado ao contexto são estabelecidos os cursos de qualificação...e a partir das informações eles passam a se apropriar mais desses serviços....se torna mais autônomo ”
	Demora na absorção das instruções	Dificuldade de aprendizado	“O adulto você tem que ensinar passo a passo, bem minucioso mesmo...eles têm medo de errar”
Percepção sobre a "utilidade"/funcionamento do telecentro (apropriação do ambiente)	Oferta de cursos de qualificação	Capacitação	“Conhecer o computador e a partir do computador ter outras oportunidades”
	Não se pode ter acesso com qualquer roupa	Distanciamento da comunidade	“...mas ai se for observar de longe é tudo fechado, como se fosse algo muito..se for para entrar ali tem que trocar a sandália, não vai entrar de todo jeito”
	Pouca divulgação das atividades	Desconhecimento das funcionalidades	“Eu por exemplo, nunca soube que poderia ter acesso gratuito à Internet pelo Espaço Ciência”
	Poucas estratégias políticas para atingir mais pessoas	Atuação limitada	"Dá mais oportunidades, abrir mais oportunidades. Expandir mais né?"
	Precisa de maior fiscalização e planejamento além da gestão de 4 em 4 anos	Dependência da gestão em vigência no governo	“Sai o governo e tira, sai o governo e o governo se propõe a fazer aquele trabalho e entra outro governo e não dar continuidade, como o telecentro.br e vários outros que já passaram...”

	Não há apropriação é visto como um centro acadêmico e científico.	Distanciamento da comunidade	“..se eu terminei o curso, eu não posso utilizar, prefiro ficar mais distante”
	Acesso gratuito aos computadores e Internet	Infraestrutura de TI	“...é uma conquista da comunidade porque é um serviço que é gratuito”
	Poucas aulas/restricção na infraestrutura (computadores)	Atuação limitada	“Dá mais oportunidade, abrir mais oportunidade. Expandir mais, né? É um lugar bem conservado, um lugar bacana, mas que poderia ser mais aproveitado para a comunidade. É um lugar que poderia dar muitas oportunidades a bastante gente”
	Autonomia do telecentro em criar os projetos	Liberdade na atuação/ Despadronização	“É feita uma avaliação dos conteúdos trabalhados, propostas de outros conteúdos, tá entendendo?”
	Horários não condizem com a disponibilidade de quem trabalha	Distanciamento da comunidade	“O horário eles só disponibilizam de manhã e de tarde...e muita gente não pode nesse horário”
Percepção sobre a localização/estrutura do telecentro	Localização não-estratégica	Insegurança difícil travessia	"Olha uma das dificuldades era a própria segurança que às vezes ficava um pouco esquisito naquele complexo do salgadinho..." "Antigamente os moradores das comunidades não podiam cruzar um a outra."
	Estrutura não convidativa	Distanciamento da comunidade	"Se for observar de longe é tudo fechado, como se fosse algo muito...se for para entrar ali tem que trocar as sandálias e não vai entrar de todo jeito"
	Não há acessibilidade	Difícil acesso	“Fica no meio de duas grandes avenidas e não tem passarela, nem lombada...”
	Computadores reconicionados	Recursos com limitação	“É, daí que veio esses reconicionados, ai foi que caiu mesmo, porque os meninos procuravam um local que tenha um infraestrutura boa para aprender, mas chega lá tem um ambiente bonito, mas os computadores não ajudam...”
	Poucas máquinas	Recursos limitados	“Era, era, sabe cheinho de computadores, os computadores que estavam lá eram bons, mas ai como

		eles se desvincularam do Espaço Ciência, foram para outro núcleo.”	
Máquinas emprestadas que no meio do curso podem ser solicitadas de volta	Recursos limitados	“Tinham umas máquinas que eram emprestadas da OAB, daí quando precisaram levaram e a sala ficou com quase nenhum”	
Bem centralizado	NA	NA	
Bem localizado	NA	NA	
Seguro	NA	NA	
Confortável	NA	NA	
Percepção sobre o serviço on-line	Sistemas incompletos	Ruim funcionamento	“Não flui, não flui...por exemplo o sistema de notas liberaram disseram que estava funcionando e não estava”
	Atividades e serviços não conhecidos	Pouca divulgação	"Na verdade era bom que tivesse mais possibilidades, né? Assim como divulgações mais espaços como o Espaço Ciência sim, ai ia melhorar muito a inclusão é ...social das pessoas, as pessoas as vezes...pouca passa por isso porque não conhece" "Primeiro...não sei se lá tá disponível. é disponível assim para todo mundo ir lá e pegar..."
	Piora no serviço. por exemplo, não se tem maleabilidade para escolher qualquer escola.	Rigidez na estrutura	"Eu sei que eles (governo) fazem as coisas para facilitar, mas esse facilitar para eles dificulta muito pro povo"
	Preferência por falar ao vivo	Desconforto no uso	“Às vezes não sei lidar com esse negócio de Internet, por isso que eu prefiro conversar ao vivo”
	Pouco cuidado quanto usabilidade do site	Usabilidade insuficiente	"É bom se tivesse mais...mas nem é culpa deles, se tivesse um programa melhor, mais bem feito. Para num ta travando num tá dando pau, nem erro. Seria bem mais fácil" "As informações no aplicativo, no próprio site lá, deveria ser bem visível para eles...quando lida com a comunidade, quanto tem muito texto é ruim, bota imagem, ou animações, acho que também é mais fácil"
	Não há com quem tirar dúvidas	Insegurança	“Discutir, ao vivo, o que se tem que fazer fica mais fácil”
	Sempre que há a oferta de serviços que envolve muita gente há problema de congestionamento	Infraestrutura pouco robusta	“É o governo, muitas vezes, tem pouca capacidade de absorção dessa quantidade de pessoas que precisam estar acessando”

	Confirmação pela internet não é garantia de funcionamento no mundo real	Insegurança	“Só garanto a matrícula quando chego na escola e tá lá o nome”
Serviços	Consulta CPF	NA	NA
	Imposto de Renda	NA	NA
	Recadastramento do Vem	NA	NA
	Agendamento biométrico	NA	NA
	Segunda via de pagamentos	NA	NA
	Concurso	NA	NA
	Currículos	NA	NA
	Primeiro Emprego	NA	NA
	Matrículas Escolares	NA	NA
Formas de Acesso a Internet/serviços on-line	Casa de familiar	NA	NA
	<i>Lan-house</i>	NA	NA
	Em casa	NA	NA
	Celular	NA	NA
	Casa de amigos	NA	NA
Motivação para saber acessar	Único meio para acessar alguns serviços públicos	Necessidade	"Querendo ou não, obrigando a pessoa a utilizar uma coisa que não sabe" "...mudou assim, na cultura da nossa sociedade tornou-se algo essencial, assim, agora, porém como é algo que está tão...." "...a tendência é eles utilizarem esse serviço meso que não queiram, acho que a mídia e a informática vai facilitar e complicar muita gente"
	Amigo envolvido no projeto do telecentro	Empatia	“O monitor era meu amigo”
	Adquirir um novo conhecimento	Capacitação	"Modernizando, né...ai tem que acompanhar, né?"
	Entusiasmo coisa nova	Busca pelo novo	“Todo aprendizado, conhecimento é importante, né?”
	Não depender de terceiros para acessar os serviços públicos	Independência	“Sou revendedora de perfume, então quando eu vou colocar meu pedido eu tinha que pedir a alguém...então me interessei em aprender”
Apoio	ONGs	NA	NA

	Escola (Almirante Tamandaré)	NA	NA
	Tacaruna Social	NA	NA
	Serpro	NA	NA
	Banco do Brasil	NA	NA
	CRC Marista	NA	NA
Comportamento dos usuários	Decorar passos	Uso condicionado	“O público de telecentro é como se fosse condicionado...é azul, azul, vermelho, verde...então eu clico aqui, clico aqui e clico aqui”
	Não utiliza para fins de desenvolvimento.	Crescimento local limitado	"A lacuna ai, acho que é educação...quem não tem, mesmo tendo o equipamento não vai saber o que fazer com ele"

APÊNDICE D – Grade de síntese da pesquisa documental

Título	Descrição do material
Relatório Projeto Clicidadão	Relatório gerado em 2007, referente ao programa anterior ao de vigência telecentro.BR, Clicidadão, no Espaço Ciência. Neste documento estão as ações do espaço, os cursos oferecidos, assuntos discutidos, número de alunos e resultados alcançados.
Relatório Projeto Clicidadão 2	Relatório gerado em 2007, referente ao programa anterior ao de vigência telecentro.BR, Clicidadão, no Espaço Ciência. Neste documento estão as ações do espaço, os cursos oferecidos, assuntos discutidos, número de alunos e resultados alcançados.
Plano de trabalho - Inclusão digital, acesso ao conhecimento científico e a apropriação de novas tecnologias visando a inclusão social.	Apresentação do projeto submetido ao FACEPE pelo Espaço Ciência. Contemplando o objetivo do espaço, as atividades, missão e responsáveis.
Portaria nº13, outubro de 2012	Estabelece as diretrizes para o funcionamento dos telecentros disponibilizados às Cidades selecionados.
Contrato referente ao programa do telecentro.BR	Apresenta as cláusulas envolvidas no contrato, como: Das obrigações; disponibilização da infraestrutura; instalação dos bens e serviços; condições de acompanhamento; sanções; recursos financeiros e vigência
Orientação para propostas selecionadas para o programa telecentro.BR	Guia de referência sobre datas, recursos recebidos pelas instituições, o kit da TIC, contrato de terceiros e organização de infraestrutura para participar do programa telecentro.BR
Cartilha de apoio ao programa telecentro.BR	Resumo das características do programa telecentro.BR, com linguagem simples e acessível, com o propósito de dispor principais funções, público alvo, funcionamento e formato do programa.
Relatório dos telecentros comunitários em Recife/PE	Relatório sob-responsabilidade da secretaria de desenvolvimento e planejamento urbano, com o detalhamento dos telecentros comunitários no Recife/PE. Dentre os detalhes está a descrição de informações como: nome; coordenador; telefone; endereço e situação atual.
Documentário	Vídeo que levanta e registra a perspectiva de idosos sobre as atividades e aulas de inclusão digital destinadas a esse público no telecentro comunitário do Espaço Ciência.