

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**GESTÃO DE SERVIÇOS NA ESTAÇÃO DIGITAL DO BAIRRO DOS BANCÁRIOS  
EM JOÃO PESSOA - PARAÍBA**

João Pessoa

2012

JOÃO ALBERTO ARAGÃO DE CARVALHO

**GESTÃO DE SERVIÇOS NA ESTAÇÃO DIGITAL DO BAIRRO DOS BANCÁRIOS  
EM JOÃO PESSOA - PARAÍBA**

Monografia apresentada à Especialização em  
Gestão Pública Municipal da Universidade  
Estadual da Paraíba para obtenção do Grau de  
Especialista.

Orientador: Dr. Ramilton Marinho Costa

João Pessoa

2012

C331g

Carvalho, João Alberto Aragão de.

Gestão de serviços na estação digital do bairro dos bancários em João Pessoa - Paraíba [manuscrito]./ João Alberto Aragão de Carvalho. – João Pessoa, 2012.  
39 f.

Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Universidade Estadual da Paraíba, Coordenação Institucional de Projetos Especiais - CIPE, 2012.

“Orientação: Prof. Dr. Ramilton Marinho Costa”.

1. Gestão Pública 2. Qualidade em serviços 3. Inclusão digital I. Título.

21. ed. CDD 351

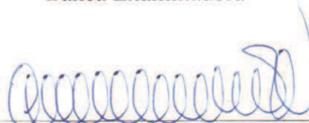
JOÃO ALBERTO ARAGÃO DE CARVALHO

**GESTÃO DE SERVIÇOS NA ESTAÇÃO DIGITAL DO BAIRRO DOS  
BANCÁRIOS EM JOÃO PESSOA - PARAÍBA**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal da  
Universidade Estadual da Paraíba e Universidade Aberta do Brasil, na modalidade à Distância,  
como forma de obtenção do título de especialista.

Aprovada aos 18 de agosto de 2012

Banca Examinadora



Dr. Ramilton Marinho Costa – UFCG/CES  
Orientador



Dra. Maria Aparecida Barbósa Carneiro – UEPB/UAB  
Membro Examinadora



Msc. Jesiel Ferreira Gomes – UFCG/CES  
Membro Examinadora

João Pessoa - PB  
2012

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pelo dom da vida e por me conceder paciência e inteligência de raciocinar nas leituras e escritas ao longo desses dois anos e poder concluir a especialização em gestão pública.

A Ediane, minha esposa, amiga e companheira, agradeço pela compreensão nos momentos em que precisei de sua força e coragem.

A Edilene, minha cunhada e co-orientadora, pela incessante atenção em toda a elaboração desta monografia.

A meus filhos Artur e Vitor, meus presentes de Deus e sentido de toda uma construção de vida.

A meus pais Iracy e Theotônio, pela compreensão de minha presença freqüente, mas muito mais pelo incentivo da realização de mais uma vitória em minha vida.

*"Tudo posso, naquele  
que me fortalece".*

[Filipenses 4:13]

## RESUMO

Trata da capacitação tecnológica, implantada pelo Governo Federal nos municípios, através do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) em convênio com a Prefeitura Municipal de João Pessoa. Para nortear o trabalho houve o seguinte questionamento: Qual o nível de satisfação do corpo discente no curso oferecido pela Estação Digital do bairro dos Bancários? Teve como objetivo geral: analisar o nível de satisfação dos alunos que fazem os cursos de informática básica na Estação Digital do Bairro dos Bancários e especificamente, descrever o perfil dos alunos que fazem os cursos de informática básica na Estação Digital do Bairro dos Bancários; identificar os aspectos positivos e negativos existentes no processo de ensino-aprendizagem da Estação Digital e verificar a qualidade da gestão dos serviços da Estação Digital. Para tanto, foi estabelecido como marco metodológico a abordagem exploratória e a pesquisa descritiva para estabelecer os princípios formais e sistematizados da pesquisa tendo sido usado o questionário da coleta de dados como técnica de instrumentalização da investigação. A pesquisa foi realizada no ano de 2011 e teve como resultado que a maioria dos usuários deste serviço são jovens entre 15 a 20 anos, estão situados na classe C em sua maioria, são do gênero feminino, possui uma situação escolar de nível médio, busca a estação digital como qualificação para o mercado de trabalho, quanto a satisfação do serviço a maioria se situa como ótimo e que há qualificação do profissional de instrução, embora haja insatisfação quanto a falta de material para acompanhamento do curso, tendo sido a principal sugestão de melhoria apostilas como suporte a capacitação. Dessa forma os dados da pesquisa revelam que há uma inclusão digital em curso, bem como uma busca da população principalmente jovem em se qualificar para o mercado de trabalho no atual estágio da sociedade da informação.

**Palavras-chave:** Qualidade em Serviços. Gestão Pública. Inclusão digital. Estação Digital. Competência Informacional.

## ABSTRACT

It deals with technological qualification implemented by the federal government in cities, through the Ministry of Science and Technology (MCT) in partnership with the Municipal Government of João Pessoa. To guide the work there was the following question: What is the level of satisfaction of the student group in relation to the course offered by the Digital Station in the district of Bancários? It had as a general aim analyzing the level of satisfaction of the students who attend the courses of Basic Computing in the Digital Station in the district of Bancários. It was used the exploratory approach and the descriptive search having the questionnaire as an instrument of data collection. The research was performed in 2011 and had the following result: the majority of users of this service is aged 15 to 20 years old, they belonged to the class C, in this case they are predominantly female, they have a school situation of high school and they search the digital station as a kind of qualification to the labor market. In relation to the satisfaction of the service, the majority of the users consider great and there is qualification of the professional education, although there is dissatisfaction in relation to the lack of material to follow the course, this fact has been the main suggestion for improvement, handouts as a support of qualification. Of this way, the survey data show that there is a digital inclusion in process, as well as a search of the young population in order to qualify to the job market in the present stage of the information society.

**Key Words:** Service Quality, Public Management, Digital Inclusion, Digital Station, Informational Competence.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - FAIXA ETÁRIA .....	23
GRÁFICO 2 - RENDA FAMILIAR .....	24
GRÁFICO 3 - GÊNERO .....	25
GRÁFICO 4 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE .....	25
GRÁFICO 5 - TURNO .....	26
GRÁFICO 6 - COMO SOUBE DA EXISTÊNCIA .....	27
GRÁFICO 7 - O QUE FEZ PROCURAR A ESTAÇÃO DIGITAL .....	28
GRÁFICO 8 - OPINIÃO SOBRE O INSTRUTOR .....	29
GRÁFICO 9 - MATERIAL UTILIZADO NO CURSO .....	30
GRÁFICO 10 - OPINIÕES SOBRE O CURSO .....	31
GRÁFICO 11 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO .....	32
GRÁFICO 12 - A ESTAÇÃO DEVERIA SER MELHOR ? .....	33
GRÁFICO 13 - SUGESTÃO DE MELHORIA .....	34

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	10
2 OBJETIVOS.....	12
2.1 Objetivo Geral .....	12
2.2 Objetivos Específicos .....	12
3 GESTÃO PÚBLICA DE SERVIÇOS .....	13
4 POLÍTICA PÚBLICA PARA EDUCAÇÃO DIGITAL .....	15
5 QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS .....	17
6 PROGRAMA DA ESTAÇÃO DIGITAL .....	19
6.1 Ensino de Informática .....	19
7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	21
7.1 Caracterização do Ambiente de Pesquisa .....	21
7.2 Coleta de Dados e Instrumentos de Pesquisa .....	22
8 ANÁLISE DOS DADOS .....	23
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	35
REFERÊNCIAS .....	36
APÊNDICE .....	37

## 1 INTRODUÇÃO

A revolução provocada pelas Tecnologias têm modificado o cenário social econômico e cultural, por ampliar o uso de atividades focadas nessa área, exigindo novas habilidades atribuídas aos profissionais. Diante disto, o processo de capacitação de pessoal nesta esfera ocorre na mesma proporção. Assim, para formar profissionais capazes de acompanhar esta evolução na sociedade, é necessário investimentos em todo o processo de educação de pessoas analfabetas digitais.

O governo Federal Brasileiro, sentindo esta necessidade de capacitação na área tecnológica, investe a partir do Projeto de Inclusão Social na área de Informática em todos os estados e municípios, oferecendo cursos de informática básica gratuitamente.

Em João Pessoa, esse programa é desenvolvido pelas Estações Digitais, localizadas geralmente em Centros de Referência da Cidadania, Centros de Juventude, Praças, Igrejas e Associações de Bairro. Atualmente, existem aproximadamente quarenta Unidades Digitais espalhadas por todos os bairros, oferecendo um ensino básico na área de informática (Introdução à Informática, Word, Excel, PowerPoint, Internet e Windows Movie Maker).

Dessa forma, esse programa de alfabetização digital no município de João Pessoa, perpassa pela gestão de serviços públicos, sendo abordado neste projeto de pesquisa o processo de ensino-aprendizagem no tocante a qualidade da gestão pública da Estação Digital em foco. A missão das Estações Digitais é instituir uma política pública de Ciência, Tecnologia e Inovação no âmbito do Poder Municipal, tendo como referência: “Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social.

Diante do exposto pretende-se verificar o seguinte questionamento: Qual o nível de satisfação do corpo discente no curso oferecido pela Estação Digital do bairro dos Bancários?

Trabalhar uma pesquisa relacionando a gestão de serviço público com a tecnologia é de fundamental importância na qualidade de vida das pessoas, para a avaliação positiva do estado pelos cidadãos. De acordo com Mendes, Barbosa e Rodrigues (2009), oferecer serviço público de qualidade é dever do Estado, sendo sua gestão realizada por órgãos da administração pública ou por meio de concessão ou permissão ou ainda por pessoas jurídicas criadas pelo poder público. Para a população não importa a forma de oferta dos serviços, mas sua universalização do acesso.

Partindo desse prisma, entendemos que o serviço da Estação Digital do Bairro dos Bancários, deve estar comprometido com o um padrão de qualidade na sua gestão pública do serviço. Quanto ao corpo discente cabe fazer uso deste serviço que lhe é oferecido.

O interesse desta pesquisa está voltado, por conseguinte, para o corpo discente da Estação Digital do Bairro dos Bancários que buscam através dos cursos de informática subsídios para uma efetivação no mercado de trabalho, pois com esse objetivo a prefeitura de João Pessoa possui um banco de dados desses alunos concluintes com o SINE-JP, a fim de proporcionar a essas pessoas uma oportunidade de melhoria de vida.

Quanto à relevância da pesquisa dá-se na produção de informação sobre uma atividade da prefeitura de João Pessoa apartir da prestação de serviço público de grande importância para a população, tendo em vista que na atualidade as tecnologias estão presentes no cotidiano dos cidadãos.

Perceberemos ao longo do projeto que o nível de satisfação do corpo discente é de fundamental importância para uma melhor qualidade nos serviços prestados na Estação Digital localizada no bairro dos Bancários. Outro fator relevante está voltado para a descrição do perfil dos alunos que fazem os cursos, a identificação dos aspectos positivos e negativos, assim como a qualidade propriamente dita co relação aos serviços oferecidos pela Estação Digital daquela localidade.

Por fim, para alcançarmos os objetivos, temos na metodologia o procedimento racional adequando a teoria à prática. A abordagem exploratória foi o método utilizado durante a elaboração do projeto, o qual proporciona uma visão geral acerca de determinado fato. A coleta de dados deu-se através de questionários, os quais foram aplicados aos sujeitos participantes do Curso de Informática Básica dos três turnos da Estação Digital do Bairro Bancários em João Pessoa. Previamente comuniquei à Coordenação e aos Instrutores que iria aplicar tais questionários nas turmas, onde pude confirmar na íntegra o desejo e a necessidade de cada aluno. Os mesmos foram aplicados entre os dias 11 e 15 de junho de 2012, para que todos os alunos das turmas tivessem acesso ao questionário. A meu ver o resultado poderia ser melhor, haja vista que a quantidade de entrevistados ficou abaixo de uma média, onde apenas vinte e oito pessoas freqüentaram as aulas do curso de informática básica, nos três turnos, ou seja, caso as turmas tivessem com a sua capacidade máxima, obteríamos o número de sessenta alunos, uma vez que cada turma possui dez alunos a cada dois dias por semana. Apesar de que a demanda deverá aumentar nos próximos cursos, uma vez que todas as Estações Digitais estão substituindo os antigos PC's por Notebooks.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Analisar o nível de satisfação dos alunos que fazem os cursos de informática básica na Estação Digital do Bairro dos Bancários.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Descrever o perfil dos alunos que fazem os cursos de informática básica na Estação Digital do Bairro dos Bancários;
- Identificar os aspectos positivos e negativos existentes no processo de ensino-aprendizagem da Estação Digital.
- Verificar a qualidade da gestão dos serviços da Estação Digital.

### 3 GESTÃO PÚBLICA DE SERVIÇOS

A atualidade tem nos confrontados com debates sobre a gestão pública, está voltado para os segmentos gerenciais e administrativos de determinados órgãos. Verifica-se que realmente a gestão pública é discutida e cobrada pelos cidadãos que estão mais esclarecidos e querendo obter os meios necessários a fim de saber para onde estão indo os recursos destinados a tais projetos e programas desenvolvidos pelas esferas: federal, estadual ou municipal. De tal maneira, que a sociedade quer participar cada vez mais do governo além de fiscalizar as devidas ações.

A gestão pública pode ser considerada como um processo de estruturação administrativa apropriada à organização de unidades integradas, passando por uma formulação de programas de trabalho, execução de padrões e meios de medir os resultados.

O gestor público é o responsável por planejar, assessorar processos deliberativos, coordenar ações e avaliar programas e políticas públicas em organizações estatais e não-estatais, nacionais ou internacionais. Sua atuação é vista em todos os níveis - União, estados e municípios - em que há utilização de recursos empenhados para a produção de bens públicos.

Para se fazer uma gestão de qualidade do setor público o gestor deve assumir uma postura pró-ativa diante das mudanças sociais e econômicas pela qual passa as organizações públicas. O vislumbre de futuro dessa instituição pública passa pela potencialidade da inovação e pela demanda por qualidade de um usuário cada vez mais exigente, consciente de seus direitos e com mais acesso à informação.

Neste sentido Motta (2004) refletem o pensamento de que

As mudanças afetam a maneira de agir e de pensar dos dirigentes e funcionários. Para a maioria dos funcionários, o cotidiano administrativo tende a ser pouco voltado para o futuro e quase nada proativo: na prática diária, as pessoas detectam problemas e reagem com base em referências produzidas por suas concepções e experiências. Nessas reações individualizadas surgem percepções contraditórias sobre a solução de problemas, nem sempre com tempo e espaço para reconciliações harmoniosas. Adiam-se consensos e há possibilidade de se aumentarem os conflitos de natureza estratégicas.

Dessa forma, o serviço público deixa de cumprir sua função atual que é a de possuir qualidade e ser pensado numa razão estratégica de Estado, ao qual pertence o dever de oferta de serviços com qualidade e que atendam as reais necessidades de seus cidadãos atendendo de forma a construir o sentido de cidadania para um real Estado democrático.

A discussão sobre o que é serviço público necessita de cuidados, pois de acordo com Carvalho Filho (2008) não há uma unanimidade na sua definição. O autor chama a atenção para o fato de que a definição de serviço público está atrelada à função do Estado, que representa um conceito em constante evolução. Nesse caso, quando as funções do Estado são alteradas, o conjunto de serviços públicos também sofre alterações. Tais mudanças não são estanques e pontuais, mas contínuas e processuais, e ocorrem de forma lenta e gradativa. Esse contexto requer mais dedicação para a compreensão do tema em questão. Carvalho Filho (2008) apresenta um entendimento que é o serviço público como toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de Direito Público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade.

#### 4 POLÍTICA PÚBLICA PARA EDUCAÇÃO DIGITAL

Modernamente o termo política, desde a época do filósofo Aristóteles, pode ser usado para significar um conjunto de atividades da Pólis, nesse sentido o uso nesta pesquisa do termo política pública refere-se à ação governamental direcionada a população para suprir a demanda específica da educação digital.

A desigualdade existente no Brasil em especial na Paraíba revela o quão se faz necessário medidas de políticas públicas para minorar os contrastes existentes entre as classes sociais. Promover Políticas Públicas que beneficiem a população é uma tarefa do Estado minorando as desigualdades e oferecendo as pessoas oportunidades que não teriam sem a interferência propositiva do Estado neste sentido.

Para Fleury (2004) os municípios devem assumir uma postura inovadora na gestão pública consolidando políticas públicas que permitam reafirmar o estado democrático do nosso país. Talvez este seja um dos principais desafios do gestor público aprimorar os serviços ofertados pelo setor público de maneira que provoque uma nova relação entre estado e sociedade. Neste contexto é que as políticas sociais se afirmam como forma de inclusão social de parte da sociedade excluída da dinâmica contemporânea na relação de poder.

Nessa perspectiva Fleury (2004) afirma que

Por meio das políticas sociais, é possível alterar a distribuição de poder na sociedade, transformando privilégios em direitos “direitos em princípios” em “direitos na prática”, clientelas em cidadãos ativos, estruturas administrativas patrimoniais e clientelistas em mecanismos eficientes de gestão pública, e sociedades fragmentadas em novas formas de organização, integração e desenvolvimento do capital social, fortalecendo a governabilidade local.

Portanto, a gestão pública em que se considera os cidadão como autores de suas demandas, que são executadas pelo poder público em atendimento a uma política social democrática que de acordo com Silva, et al. (2009 p. 99) a participação democrática na gestão da coisa pública consiste em muito mais do que a simples presença de membros da sociedade civil e/ou do poder público nos espaços públicos institucionalizados por meio dos conselhos. Para que esses espaços sejam efetivos em suas possibilidades inovadoras e oxigenadoras da gestão pública é preciso que os conselheiros tenham capacidade e possibilidades de intervenção, de mobilização e dinamização da ação conselhistas tanto nas reuniões, como nas mais variadas situações. Em tempos de consolidação e de construção de práticas democráticas, a participação social é mais do que relevante. Concentra-se tanto na disseminação de valores e práticas típicas

da normatividade democrática na sociedade civil como na introdução de mecanismos e instituições na gestão pública que propiciem inserção dos atores sociais nesses novos espaços públicos, na partilha de poder, na formulação e fiscalização das políticas públicas.

Considerando este contexto a Estação Digital criada através de programa federal e executada pelo poder municipal, enquadra-se como política pública gerida para beneficiar uma camada da sociedade que de outra forma estaria alijadas do processo contemporâneo de uma educação digital.

Esta política pública já está de certa forma prevista quando foi pensada a inserção do Brasil na Sociedade da Informação em que foram indicadas as bases de penetração das novas tecnologias no chamado “livro verde”, onde está preconizado que o “aumento do grau de tal penetração na sociedade brasileira depende, entre outros, da alfabetização digital das classes sociais economicamente menos favorecida”. (SOCIEDADE..., 2000, p. 54).

Assim, o poder municipal assume a execução de uma política pública de educação digital para seus cidadãos, proporcionando não apenas a inclusão digital de uma classe menos favorecida, mas preparando estas pessoas para exercerem sua cidadania por meio de uma formação que os atribui competência para o mercado de trabalho.

## 5 QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO

A qualidade pode ser entendida como o modo de ser de alguma coisa ou aptidão para algo, assim a qualidade se configura como uma característica subjetiva, própria de quem está sendo sujeito ou objeto de uma ação a exemplo um serviço prestado por uma entidade pública.

A qualidade no serviço público deve estar relacionada às condições da prestação de serviço e ao bom atendimento por parte do servidor público, o qual deve manter uma conduta ética para com o cidadão.

Com o avanço da tecnologia, o serviço público tornou-se mais acessível, e que muitos serviços são realizados com um só clique através da internet, ou seja, bom para o servidor público e para o cidadão que não precisa sair da sua casa ou escritório para um órgão público a fim de receber uma certidão negativa de débitos, sem contar que a mesma é emitida na hora. Outra novidade é que existem as Certificações Digitais para facilitar a vida das pessoas físicas e pessoas jurídicas, no que diz respeito à transmissão de Dados e declarações em geral. Essas Certificações são fornecidas por empresas credenciadas no segmento e oferecem um serviço que poderá ser de um a três anos, podendo ser renovado.

O entendimento a respeito de serviço público tem como um dos grandes desafios é o de atingir a totalidade de usuários que deles necessitam e a qualidade que deve ser dada, respeitando as especificidades de cada grupo constituído. Para atender tal necessidade de abrangência são adotadas estratégias, a exemplo daquelas que objetivam a universalização de serviços públicos. Como forma de explicitar, o serviço público,

São três os grandes grupos de serviços: atendimento direto; disponibilização de infraestrutura; e intervenção legal. O grupo em questão para esta pesquisa é o atendimento direto que possui uma relação direta com o Estado, ou entidades que receberam delegação, para a prestação desses serviços e podem ainda ser classificados em duas subcategorias: serviços públicos organizados em sistemas federativos; e serviços públicos não sistematizados. Como exemplos da primeira subcategoria, temos os sistemas de saúde, os sistemas de educação e, mais recentemente, o sistema único de assistência social. Outros serviços dessa subcategoria começam a ser sistematizados, a exemplo do sistema de segurança pública.

É importante sabermos que a institucionalização desses sistemas é um processo técnico-administrativo, político e legal bastante demorado. É desejável estabelecermos essa distinção em duas subcategorias, pois, para a segunda, o papel das entidades não estatais, organizadas em redes, na prestação de serviços públicos de natureza socioambiental, diretamente aos usuários,

tem sido fundamental. Para o grupo disponibilização de infra-estrutura, também chamado de categoria de prestação de serviços públicos de infra-estrutura, podemos identificar três subcategorias: física; conhecimentos científicos, tecnológicos e institucionais e de fomento.

Segundo Kohama (1989, p.17) “consideram-se serviços públicos o conjunto de atividades e bens que são exercidos ou colocados à disposição da coletividade, visando abranger e proporcionar o maior grau possível de bem-estar social ou da prosperidade pública”.

Os serviços públicos têm como objetivo principal atender bem a coletividade, ou seja, promover o bem-estar da sociedade, além de oferecer serviços básicos e essenciais para uma melhor qualidade de vida de todos, no âmbito da saúde, educação, segurança, moradia, entre outros.

Carvalho Filho (2008) cita sobre serviço público, enfatizando que o objetivo da prestação de serviços é a satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade. Assim, pode-se perceber que uma primeira questão a ser trabalhada é a identificação de quais são as necessidades, essenciais e secundárias, atendidas por meio da prestação de serviços públicos.

A segunda questão a ser considerada é o caráter dinâmico das necessidades da coletividade, face às características da atualidade, na qual a oferta de bens e de serviços acaba por fazer com que os indivíduos e as organizações sintam necessidades até então não percebidas e explicitadas como necessárias. Podemos afirmar que são criadas novas organizações, tanto no setor estatal como no setor privado e público não governamental, à medida que a prestação de serviços públicos se torna mais complexa. É importante ratificarmos que a delimitação dos serviços públicos a serem prestados pelas redes públicas de cooperação local e a definição das organizações que irão compor tais redes devem ser orientadas pelas definições constantes de instrumentos legais, como a Constituição Federal e as várias leis que dela decorrem, nas três instâncias: federal, estadual e municipal.

Dessa forma, a prestação de serviço público é caracterizada pela variedade de categorias, tipos de serviços e de organizações que as implementam estando sujeitas a mudanças constantes para o atendimento das demandas atuais.

## **6 PROGRAMA DA ESTAÇÃO DIGITAL**

A inclusão de jovens e adultos pessoenses no mundo virtual é fruto de uma parceria entre a Prefeitura de João Pessoa (PMJP) e o Governo Federal, através dos Ministérios da Ciência e Tecnologia e das Comunicações, a fim de proporcionar um ensino de qualidade e gratuito na área de informática. Em João Pessoa, esses cursos são oferecidos pelas Estações Digitais, ligados à Secretaria Executiva de Ciência e Tecnologia – SECITEC.

O projeto, implantado na capital em abril de 2007, já habilitou mais de 10.000 jovens e adultos, para disputar em termos de igualdade o concorrido mercado de trabalho. Com base nisto os alunos concluintes são colocados em um banco de dados do SINE-JP para um futuro emprego. As Estações Digitais estão presentes em diversos bairros de João Pessoa e funcionam nos três turnos.

### **6.1 Ensino de Informática**

As unidades de ensino estão localizadas geralmente em Centros de Referência da Cidadania, Centros de Juventude, Praças, Associações de Bairro e em Igrejas. Cada unidade destas, que já superam mais de quarenta, atendem a cada término de curso, cerca de 60 alunos por trimestre nos três turnos e aproximadamente 150 por ano devido à frequência, que nem todos os matriculados concluem.

Os cursos têm carga horária de 60/horas, ou seja, cinco horas por semana, o que contabiliza em média três meses. Os alunos de uma turma assistem aula nas segundas e quartas-feiras, enquanto os alunos da outra turma frequentam nas terças e quintas-feiras. O último dia da semana no horário que seria dirigido às aulas do curso, o mesmo é destinado a uma categoria especial.

Quanto ao conteúdo ministrado é o básico da informática (Introdução à Informática, Word, Excel, PowerPoint, Internet e Windows Movie Maker). Ao final do Curso é apresentado um Trabalho de Conclusão de Curso.

A comunidade também tem acesso à informação, ou seja, cada unidade dispõe de um tempo após a realização das aulas do curso diariamente a pessoas que queiram acessar a Internet gratuitamente. Cada usuário tem cerca de trinta minutos para utilizar o computador e desenvolver atividades como pesquisa, trabalho escolar, digitação de curriculum, criar e-mail ou navegar na internet. Se necessário, esse tempo é renovado automaticamente. Alunos do

Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, os quais freqüentam e são matriculados nas Oficinas (teatro, dança, capoeira, percussão, futsal, entre outras atividades) desenvolvidas no Centro de Referência da Cidadania “Idália da Silva Lima Azevedo”, além do Grupo da Melhor Idade, o qual homens e mulheres também têm o seu espaço nas sextas-feiras, no horário que seria destinado aos cursos de informática básica, ocorrendo apenas nos períodos da manhã e da tarde. As Estações Digitais foram criadas para possibilitar a inclusão digital de todos. Por mês, cada unidade, recebe em média 1,2 mil pessoas utilizando os computadores.

## 7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de alcançar os objetivos, temos na metodologia o procedimento racional para adequar a teoria à prática.

Será utilizado a abordagem exploratória que segundo Gil (1999, p. 42) é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. [...] proporciona uma visão geral acerca de determinado fato”.

Para melhor determinar a descrição da pesquisa será usada também a técnica da pesquisa descritiva que para Gil (1999, p. 44) tem como “objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno. [...] em suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados”

Assim, o uso destas técnicas sistematizadas constituiu de mais rigor à construção do conhecimento científico através dessa pesquisa.

### 7.1 Caracterização do ambiente de pesquisa

O projeto é uma parceria entre a Prefeitura de João Pessoa (PMJP) e o Governo Federal, através dos Ministérios da Ciência e Tecnologia e das Comunicações, a fim de proporcionar um ensino de qualidade e gratuito na área de informática a pessoas que muitas vezes não tem computador ou que teve o seu primeiro contato com a máquina durante o curso. Esse projeto foi implantado em nossa capital em abril de 2007, porém, no Bairro dos Bancários só chegou em 2009, e que já qualificou mais de 600 jovens e adultos, para disputar em termos de igualdade o concorrido mercado de trabalho. Ao término do curso os alunos apresentam um Trabalho de Conclusão de Curso, onde os próprios alunos orientados pelo Instrutor de Informática elaboram um projeto impresso e repassado em forma de slides na presença de todos os alunos concluintes das diversas estações no Auditório da Estação Ciência, Cultura e Artes Cabo Branco, além de receber os seus Certificados.

O ambiente pesquisado foi a Estação Digital, localizada no Centro de Referência da Cidadania “Idália da Silva Lima Azevedo”, situado na Rua Esmeraldo Gomes Vieira, S/N Bairro dos Bancários, João Pessoa/PB.

Está constituído por uma sala de aula climatizada com 10 (dez) computadores conectados à internet, um scanner, uma impressora LX-300 e um quadro branco para pincel, cada uma atendendo a um total de 240 alunos matriculados por ano, ou seja, 120 alunos em

cada semestre. Possui três instrutores atendendo os três turnos (manhã, tarde e noite). Cada turma possui uma carga horária de 05 (cinco) horas semanais, distribuídas em dois dias na semana, com duas horas e meia, por um período de 03 meses.

## **7.2 Coleta de dados e instrumentos de pesquisa**

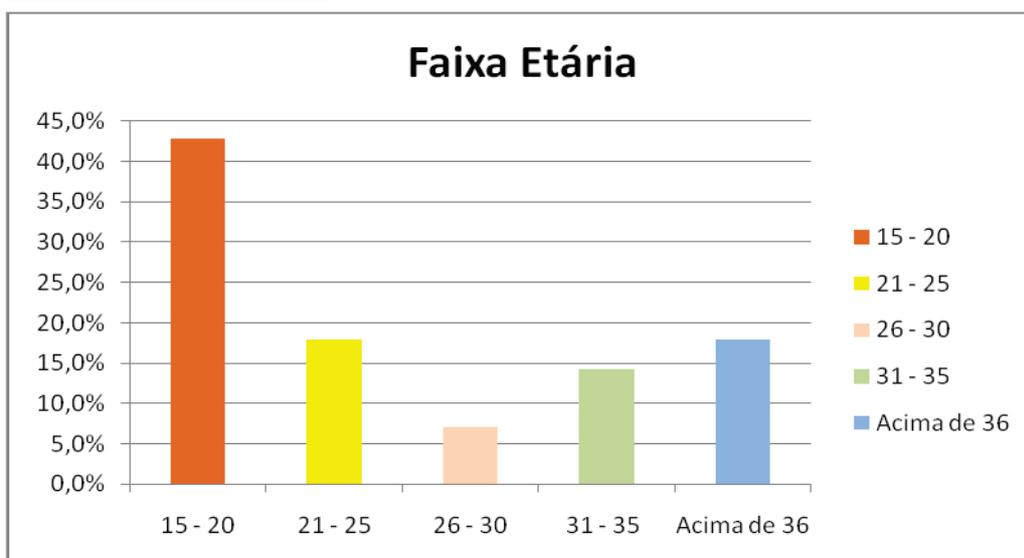
A coleta de dados deu-se através de questionários que é uma técnica de investigação que segundo Gil (1999) possui a vantagem de atingir um grande número de pessoas mantendo seu anonimato.

Foi aplicado aos sujeitos participantes do Curso de Informática Básica dos três turnos da Estação Digital do Bairro Bancários em João Pessoa. Foram contactados a Coordenação e os Instrutores para permissão da aplicação dos questionários. Cada coleta durou uma média de 30 (trinta) minutos para as respostas. Tendo sido aplicado entre os dias 11 e 15 de junho de 2012, para que todos os alunos das turmas tivessem acesso ao questionário.

## 8 ANÁLISE DOS DADOS

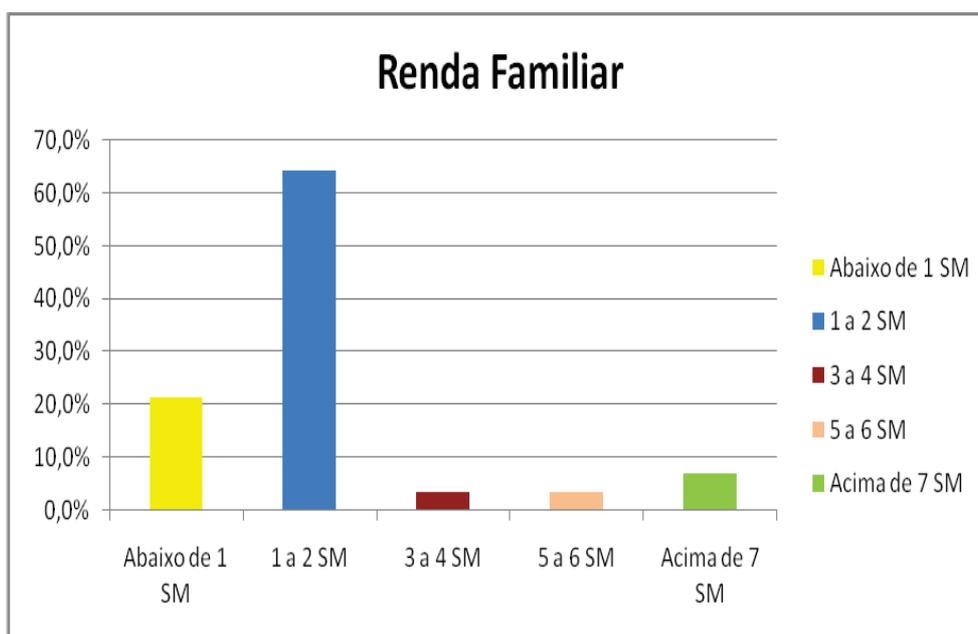
A apresentação das informações analisadas foi composta de uma avaliação quanti-qualitativa e descritiva. Foi feito uma identificação do perfil dos sujeitos pesquisados a partir de quatro questões iniciais que apresentaram a seguinte configuração:

**GRÁFICO 1 - FAIXA ETÁRIA**



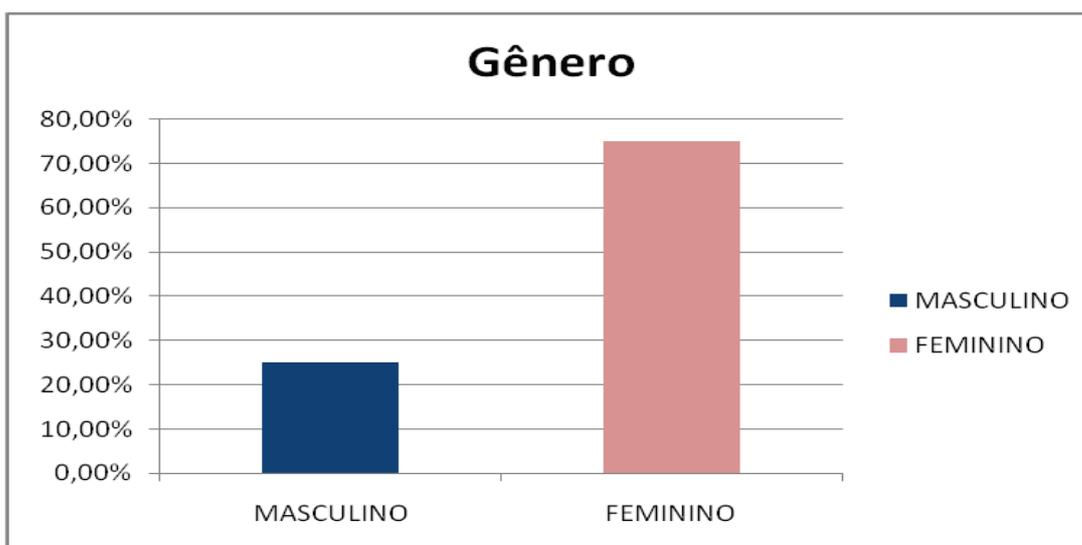
Fonte: Pesquisa direta

Neste item a pesquisa demonstra uma procura por este serviço uma maioria jovem com um percentual de 42,9 % entre 15 a 20 anos, com 17,9 % ficaram as pessoas entre 21 a 25 anos, estes dois percentuais demonstram uma maioria absoluta de predomínio de jovens que procuram por este serviço na estação digital, significando não só que o jovem quer se inserir no processo tecnológico que oferece a atual sociedade, mas tem um foco na busca pela qualificação para ter acesso ao mercado de trabalho. Porém também com 17,9 % está o grupo acima dos 36 anos indicando uma procura por inserir-se no contexto de uma sociedade de conteúdo tecnológico com domínio do manuseio do computador e seu acesso à *internet* constituindo uma inclusão digital de pessoas que buscam novos desafios.

**GRÁFICO 2 - RENDA FAMILIAR**

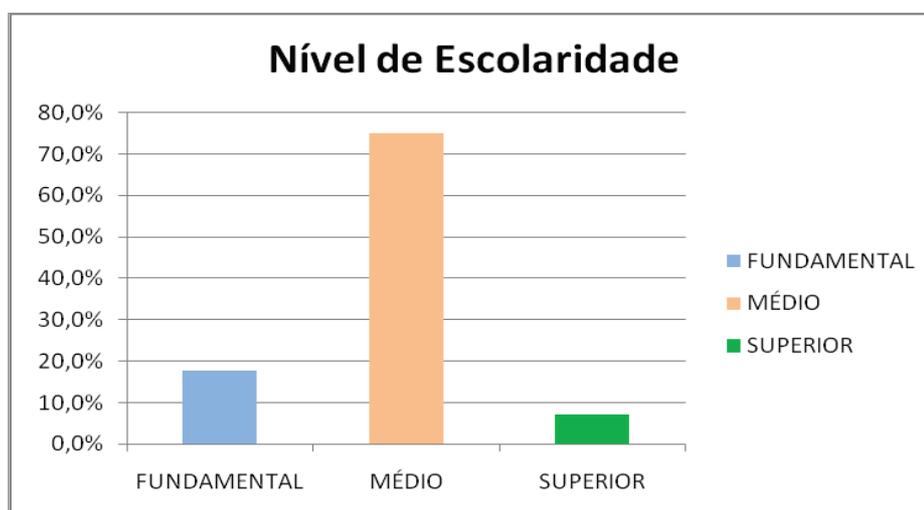
Fonte: Pesquisa direta

Quando perguntado sobre a renda familiar a maioria 64,3 % está na opção entre 1 a 2 salários mínimos situando estes sujeitos na classe C, segundo os dados do Critério Brasil (2012?), situa-se na classe C o rendimento entre R\$ 576,00 a R\$ 1.235,00. Com 21,4% estão os sujeitos com rendimento abaixo de 1 (um) salário mínimo. Isto quer dizer que se não fosse por um serviço público oferecido de maneira a incluir esta parcela da população provavelmente este público não teria acesso a este conhecimento tecnológico. Entretanto, 7,1 % dos sujeitos indicaram que a renda familiar está acima de 7 salários mínimos incluindo, portanto, um público da classe A2, que segundo o Critério Brasil (2012?), esta faixa está entre R\$ 3.417 a R\$ 6.447. Embora o serviço da Estação Digital tenha por alvo a baixa renda não há restrição por critério de renda, é preciso apenas que o interessado tenha a iniciativa de participar deste serviço que é público. Possuindo salários mínimos entre 3 e 4; e 5 e 6 salários mínimos, 3,6 % dos sujeitos estão nesta faixa.

**GRÁFICO 3 - GÊNERO**

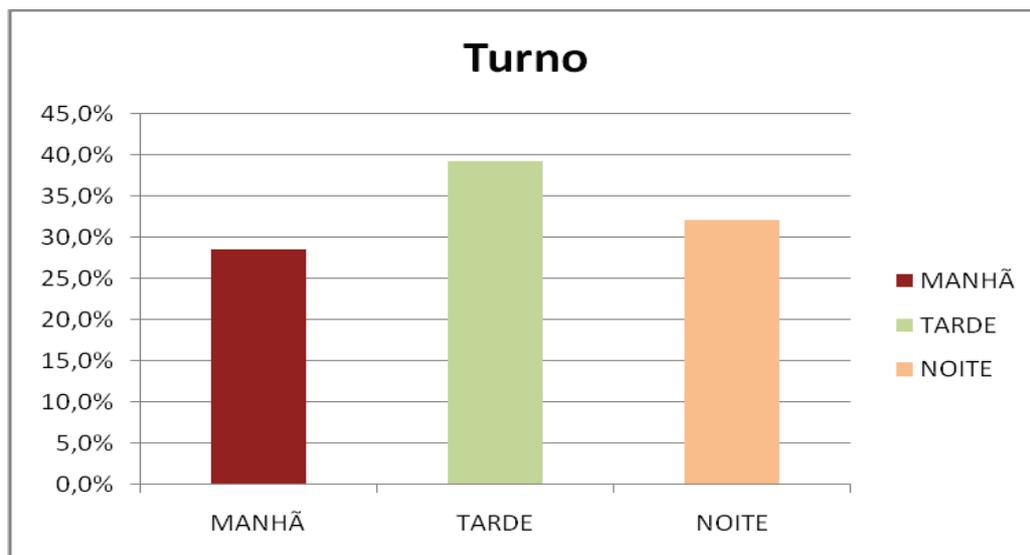
Fonte: Pesquisa direta

Para a indicação de gênero, foi identificado que 75% da população pesquisada são do sexo feminino, seguido de 25% do sexo masculino. Demonstrando a ascensão da mulher na sua representação em força de trabalho e pela busca de qualificação para a inclusão no mercado de trabalho e para o desenvolvimento da própria vida.

**GRÁFICO 4 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE**

Fonte: Pesquisa direta

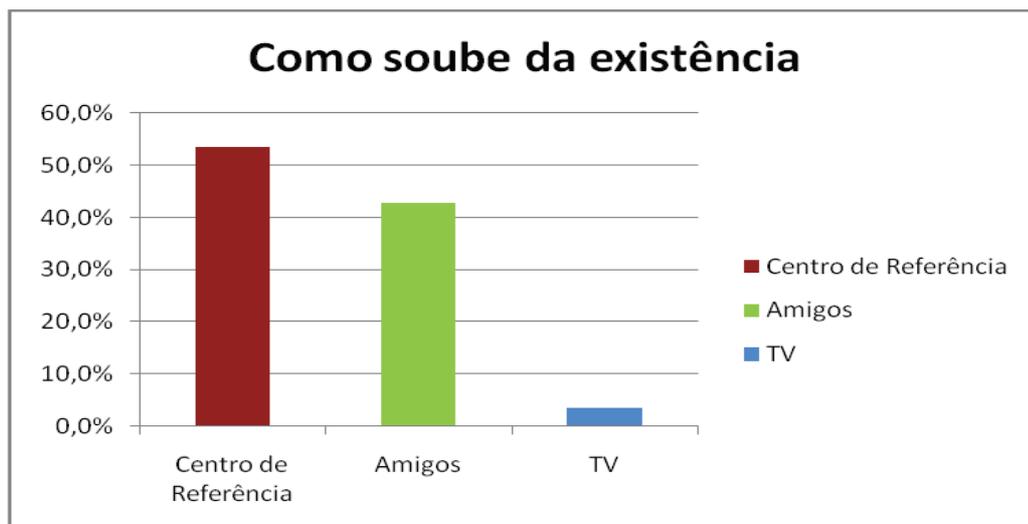
O nível de escolaridade foi identificado que a maioria com 75% está situada no nível médio, 17,9% no nível fundamental e apenas 7,1% no nível superior. Percebe-se neste resultado a relação com a faixa etária, visto ser a maioria de jovens, que em tese não chegaram ainda ou não concluíram o nível superior.

**GRÁFICO 5 - TURNO**

Fonte: Pesquisa direta

A oferta do curso de informática pela Estação Digital pesquisa dá-se nos três turnos, sendo o período vespertino com maior percentual com 39.3%, o período noturno com 32.1% e o período matutino com 28.6%, somando-se os períodos compreendidos como diurno apresenta-se como maior percentual 67,9%, outra vez é possível fazer uma relação com a faixa etária por ser a maioria de jovens.

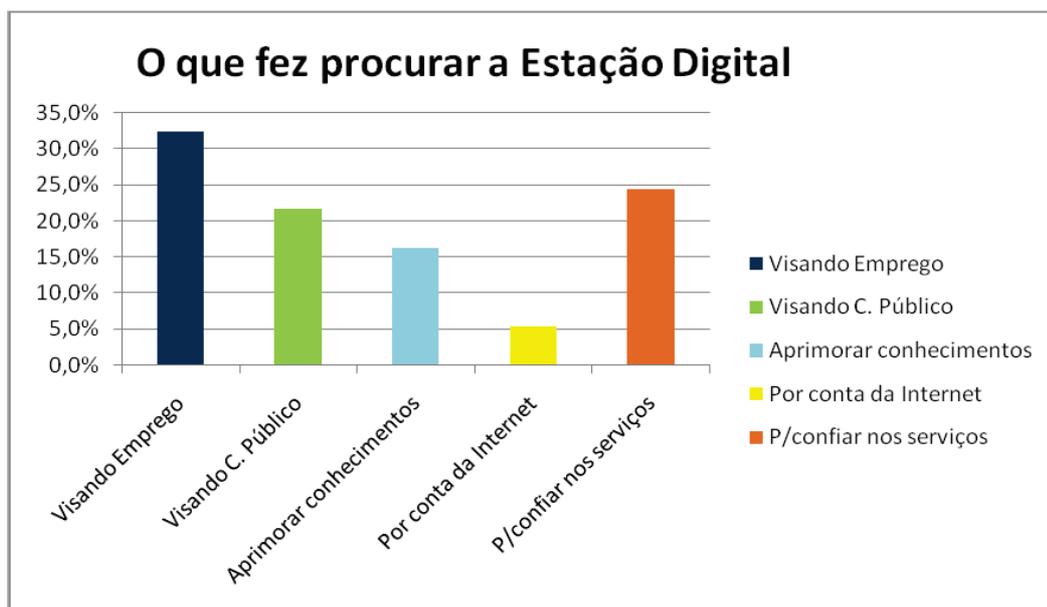
Após a identificação do perfil dos sujeitos desta pesquisa, ou seja, os alunos do curso de informática da Estação Digital do Bairro dos Bancários de João Pessoa passou-se a inquirir sobre questões relativa ao serviço oferecido à população deste Bairro.

**GRÁFICO 6 - COMO SOUBE DA EXISTÊNCIA**

Fonte: Pesquisa direta

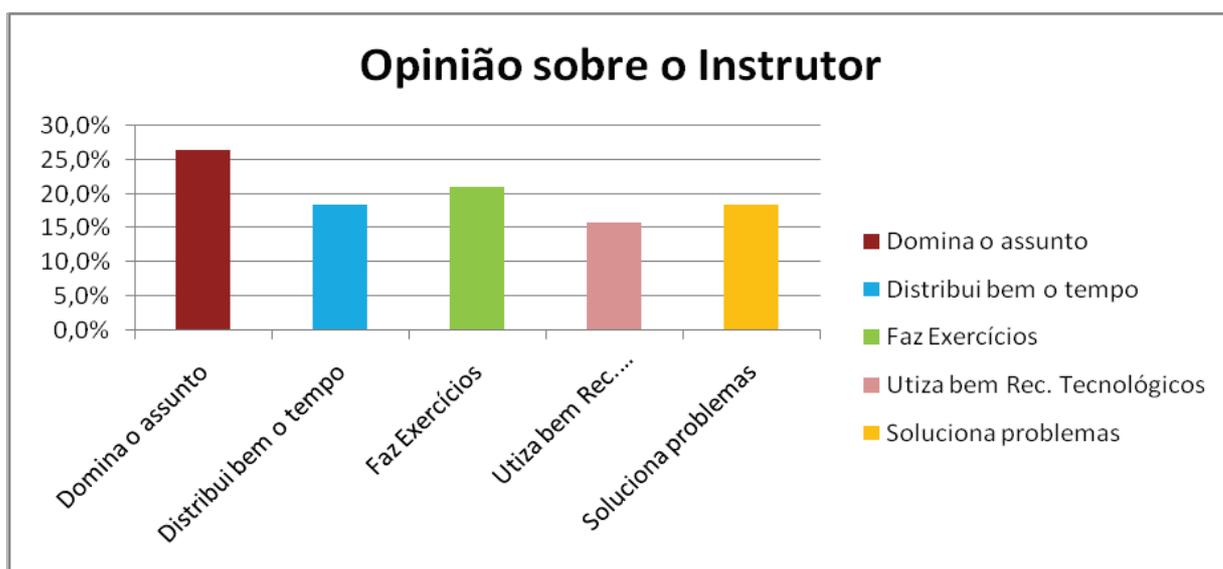
Ao serem indagados como tomaram conhecimento sobre a Estação digital em seu Bairro? A maioria 53.6 % informou ter ciência através do Centro de Referência da Cidadania que é um equipamento da administração pública municipal, em que oferece serviços à comunidade entre eles está inserido o abrigo da Estação Digital. Em seguida com 42.9 % vem à informação adquirida através de amigos (ou seja, a conhecida propaganda “boca a boca”), e, apenas 3.6% responderam ter tomado conhecimento através da televisão. Isto demonstra que as pessoas têm uma frequência significativa ao Centro de Referência da Cidadania na busca por serviços que lhes sejam úteis a sua cidadania.

### GRÁFICO 7 - O QUE FEZ PROCURAR A ESTAÇÃO DIGITAL



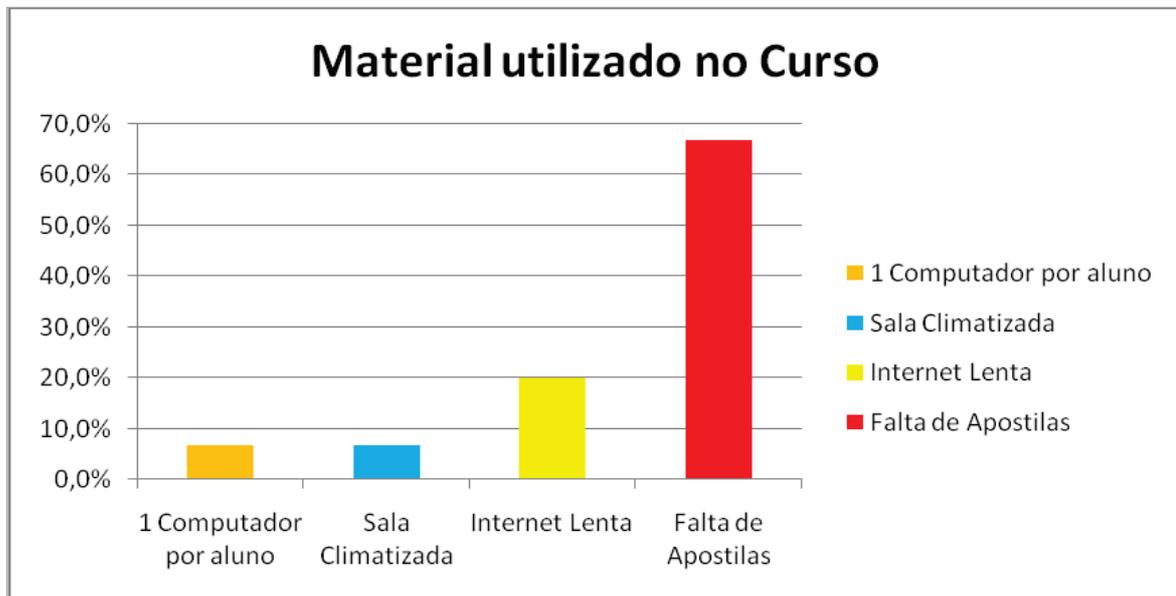
Fonte: Pesquisa direta

Quando a pergunta trata da motivação em buscar pelo curso de informática da Estação Digital 32,4% visam à qualificação para o mercado de trabalho, 24,3% responderam que confiavam na qualidade dos serviços oferecidos pela Estação Digital, 21,6% visam concurso público, dessa forma, somando-se as duas primeiras motivações tem-se uma maioria que busca a qualificação como forma de adquirir um diferencial de inserção no mercado de trabalho. Com 16,2% dos pesquisados está o grupo que participa para aprimorar seus conhecimentos, ou seja, já possuem um conhecimento prévio sobre a tecnologia e buscam um maior grau de conhecimento sobre o assunto. Apenas 5,4%, ou seja, a minoria busca os serviços da Estação Digital para ter acesso à *internet*. Embora estejamos vivendo em um mundo conectado a rede mundial de computadores, a motivação primordial da procura pelo curso de informática da Estação Digital não é o simples aprendizado de acesso à *internet*, mas há objetivos mais concretos como o aprendizado do domínio do manuseio do computador para se ter acesso a um conhecimento que os habilite a uma inserção no mercado de trabalho.

**GRÁFICO 8 - OPINIÃO SOBRE O INSTRUTOR**

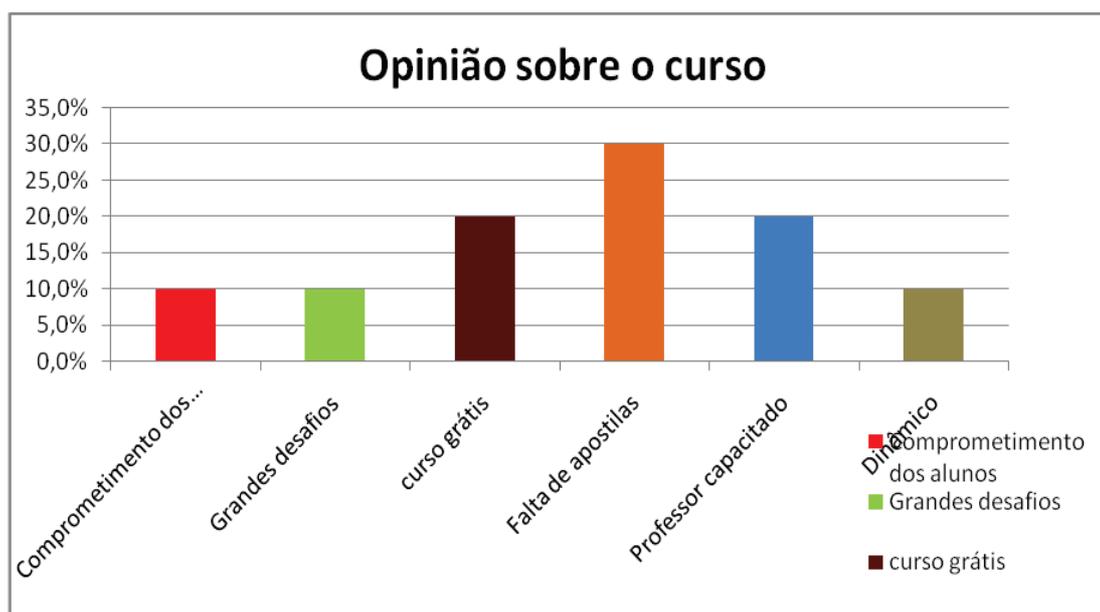
Fonte: Pesquisa direta

Quanto ao Instrutor, os sujeitos tiveram oportunidade de expressar sua opinião sobre a qualidade do profissional que repassa seus conhecimentos. Como eles podiam marcar mais de uma alternativa, o resultado foi superior ao número de alunos. No entanto, foi obtido que 26,3% disseram que o mesmo domina ao assunto. 21,1% disseram que ele realiza exercícios. Já 18,7% responderam que ele distribui bem o tempo assim como soluciona problemas em sala de aula. Por fim 15,8% disseram que ele utiliza bem os recursos tecnológicos.

**GRÁFICO 9 - MATERIAL UTILIZADO NO CURSO**

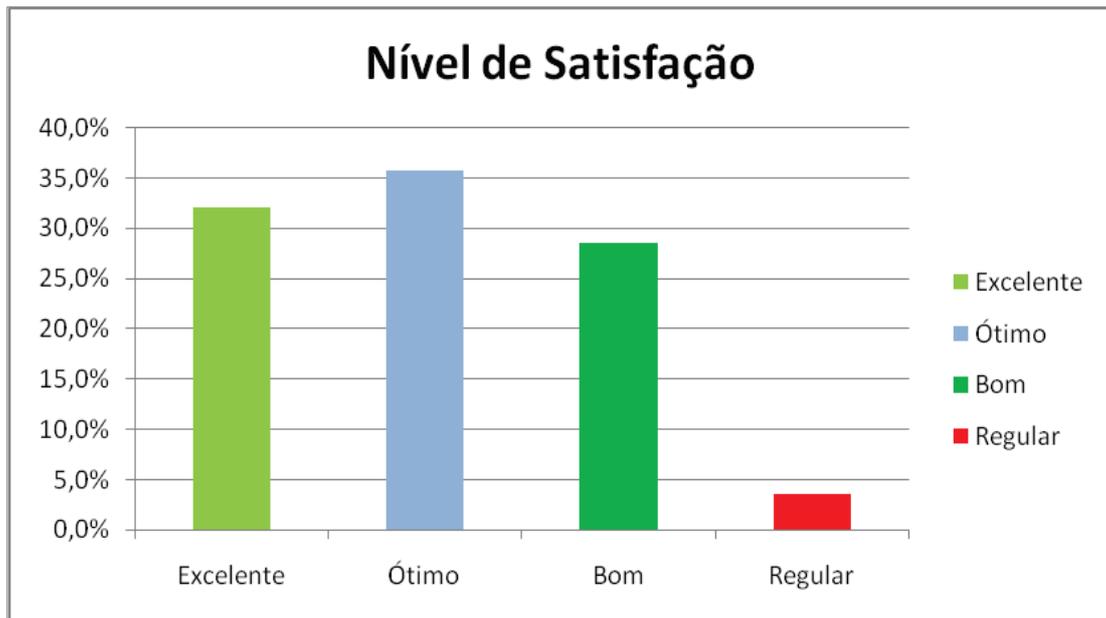
Fonte: Pesquisa direta

A pergunta 4 foi para os sujeitos da pesquisa expressarem sua opinião sobre o material utilizado em sala de aula. Para extrair um resultado claro foi feito uma categorização dos dados, extraindo-se quatro categorias: computador por aluno, sala climatizada, internet lenta e falta de apostilas. Dessa forma temos a seguinte representação quantitativa: 66.7% disseram que o curso necessita do uso de apostilas para o aluno acompanhar as aulas melhor. 20% disseram que o curso só não é melhor porque a internet é lenta. Enquanto 6.7% disseram que gosta do curso pelo fato da sala ser climatizada e por cada aluno ter um computador para o seu uso. Nesta questão, alguns alunos não responderam ou as respostas fora consideradas irrelevantes.

**GRÁFICO 10 - OPINIÃO SOBRE O CURSO**

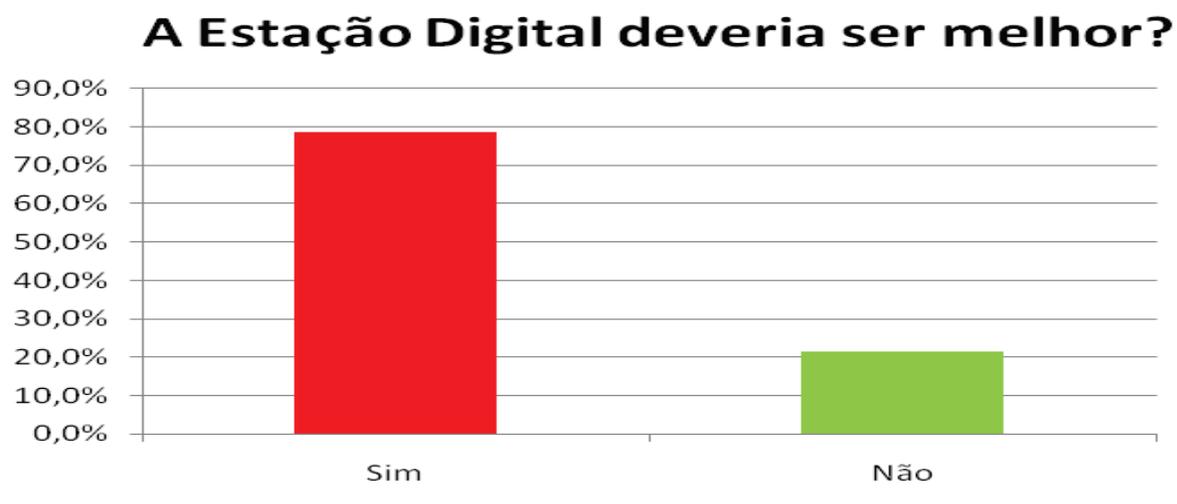
Fonte: Pesquisa direta

A pergunta 5 foi para os sujeitos da pesquisa expressarem sua opinião sobre o curso. Para extrair um resultado claro foi feito uma categorização dos dados, extraindo-se seis categorias: comprometimento dos alunos, grandes desafios, curso grátis, falta de apostilas, professor capacitado e dinâmico. Dessa forma temos a seguinte representação quantitativa: 30% disseram que o curso necessita do uso de apostilas para o aluno acompanhar as aulas melhor. 20% disseram que o professor é capacitado para repassar os seus conhecimentos aos alunos, assim como gostam por ser gratuito. Por fim 10% responderam que o curso é válido por conta do comprometimento dos alunos, por realizar grandes desafios e por ser dinâmico. Nesta questão, alguns alunos não responderam ou as respostas fora consideradas irrelevantes.

**GRÁFICO 11 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO**

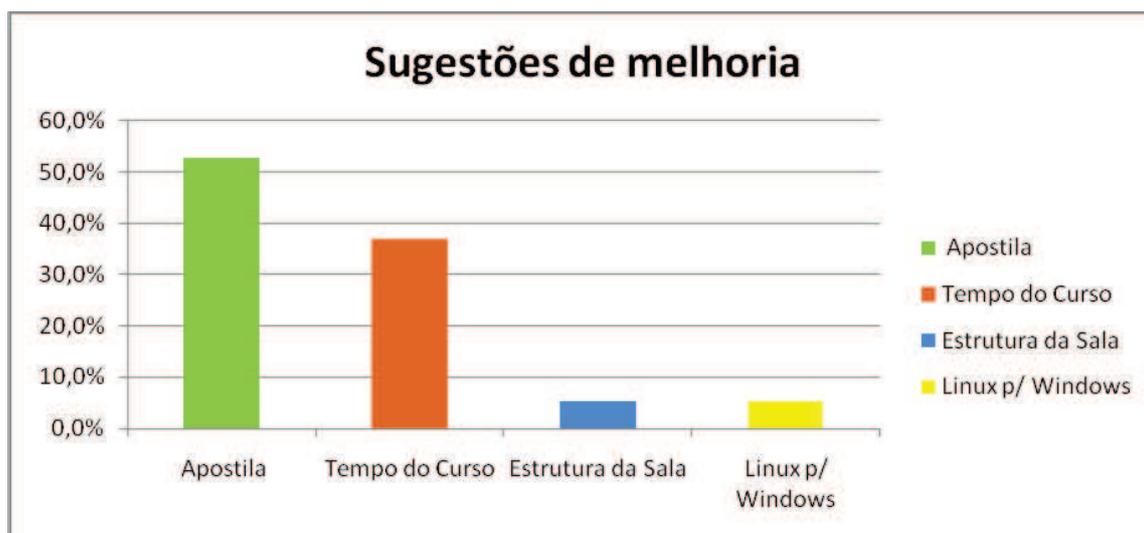
Fonte: Pesquisa direta

Quanto à satisfação dos usuários dos serviços da Estação Digital dos Bancários o resultado é que 35,7% consideram como ótimo, 32,1% registraram que é excelente, 28,6% acham o serviço bom e apenas 3,6% consideram como regular. Estes dados informam que os serviços oferecidos estão sendo de boa qualidade, embora não tenha sido alvo desta pesquisa um valor comparativo em que os usuários dos serviços se baseiam para qualificar este serviço. De todo modo há uma percepção de que o serviço é satisfatório e atende as necessidades da comunidade em seus objetivos na modalidade de educação como o serviço de aprendizagem tecnológico.

**GRÁFICO 12 - A ESTAÇÃO DIGITAL DEVERIA SER MELHOR?**

Fonte: Pesquisa direta

Perguntado se a Estação digital deveria ser melhor? 78% responderam que sim, e 22% responderam que não. Embora tenha a maioria no quesito de avaliação dos serviços qualificado com ótimo e excelente anteriormente, ainda há margem para melhoria dos serviços o que pode ser apresentado nas categorias a seguir das sugestões indicadas pela população usuária dos serviços da Estação Digital dos Bancários.

**GRÁFICO 13 - SUGESTÕES DE MELHORIA**

Fonte: Pesquisa direta

Como esta última questão em caso afirmativo o aluno teria que relatar o que precisa ser melhorado na Estação Digital e o que obtivemos foram os seguintes resultados que foram estabelecidos a partir de uma categorização dos dados: Para 52,6% a apostila seria uma alternativa para o melhor desempenho do aluno durante o curso. 36,8% disseram que o curso seria melhor se tivesse um tempo maior de duração. Enquanto que 5,3% responderam que a estrutura da sala deveria ser melhor e o curso seria melhor se fosse substituído o sistema Linux pelo Windows, algo que os alunos sentem dificuldade por usar em casa e no trabalho a plataforma Windows.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço oferecido na Estação Digital do Bairro dos Bancários em João Pessoa é importante por inserir uma parcela da população que emerge socialmente num contexto atualizado da sociedade da informação.

Pode-se constatar também que a população avalia positivamente no que se refere à qualidade dos serviços oferecidos, embora haja espaço para melhoria como apresentar apostila para acompanhamento do curso, melhoria da infra-estrutura de rede e mudança da plataforma gratuita Linux pela plataforma Windows cuja aquisição é via compra. Detecta-se nestas sugestões que para serem contempladas haveria um aumento no custeio do serviço mantido pelo poder municipal.

Contudo, a pesquisa revela que a intenção de inclusão digital está sendo atingida, quando há uma qualificação da população que busca este serviço, e, sendo em sua maioria de uma classe que está em ascensão, a motivação principal é a inserção no mercado de trabalho com uma aquisição de competência no uso dos sistemas operacionais do *personal computer* e de acesso à *internet*, configurando-se uma democratização da qualificação no acesso ao conhecimento tecnológico.

## REFERÊNCIAS

CLASSIFICAÇÃO Critério Brasil. Disponível em: <<http://www.cmbr.com.br/graficos/brasil-02.html>>. Acesso em: 13 jul. 2012.

FLEURY, Sonia. Políticas sociais e democratização do poder local In: VERGARA, Sylvia Constant e CORRÊA, Vera Lúcia de Almeida. **Proposta para uma Gestão Pública Municipal Efetiva**. (orgs). 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 91-115.

GESTÃO Pública. Disponível em:  
<<http://www.ufmg.br/online/arquivos/anexos/GESTAO%20PUBLICA.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

KOHAMA, Hélio. **Contabilidade Pública**: teoria e prática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1989.

MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos; BARBOSA, Angela Maria Gordilho; RODRIGUES, Jorgas Marques. Gestão dos Serviços Públicos e Participação Cidadã: Estudo somos Beneficiários do Programa Bolsa Família. **RAC**, Curitiba, v. 13, p. 105-120, jun. 2009. Edição Especial. Disponível em: <[WWW.google.com.br](http://WWW.google.com.br)>. Acesso: 22 fev. 2012.

MOTTA, Paulo Roberto. Gestão Estratégica do Município. In: VERGARA, Sylvia Constant e CORRÊA, Vera Lúcia de Almeida. **Proposta para uma Gestão Pública Municipal Efetiva**. (orgs). 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. p.49-67.

SALLES, Helena da Motta. Gestão democrática e participativa / Helena da Motta Salles. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.

SOCIEDADE da informação no Brasil: livro verde. Tadao Takahashi (Org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

## APÊNDICE

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

Prezado aluno,

Este questionário tem o objetivo de construir conhecimento sobre a estação digital, experiência ocorrida na cidade de João Pessoa, e, também estruturar a pesquisa de uma monografia para conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública. Para tanto, solicito a sua participação em responder as perguntas abaixo.

Agradeço a sua colaboração!

**Perfil do usuário da pesquisa**

**Faixa Etária**

- ( ) 15 a 20 anos
- ( ) 21 a 25 anos
- ( ) 26 a 30 anos
- ( ) 31 a 35 anos
- ( ) Acima de 36 anos

**Renda Familiar**

- ( ) menos de 1 salário mínimo
- ( ) 1 a 2 salários mínimos
- ( ) 3 a 4 salários mínimos
- ( ) 5 a 6 salários mínimos
- ( ) mais de 7 salários mínimos

**Gênero**

- ( ) Masculino
- ( ) Feminino

**Nível de Escolaridade**

- ( ) Fundamental
- ( ) Médio
- ( ) Superior

Em caso de ter o Nível Superior, especificar o curso \_\_\_\_\_

**Turno que você faz o Curso de Informática Básica na Estação Digital**

- ( ) Manhã
- ( ) Tarde
- ( ) Noite

Questionário

**1 Como você soube que havia uma Estação Digital em seu bairro?**

- Através do Centro de Referência da Cidadania
- Através das estações de rádio
- Através de amigos
- Através da TV
- Através da Internet
- Outros meios . Qual \_\_\_\_\_

**2 O que fez você procurar o Curso de informática Básica na Estação Digital?**

- Aprender informática visando um emprego
- Aprender informática visando um concurso público
- Aprimorar os meus conhecimentos anteriormente adquiridos
- Por conta do acesso à internet
- Por confiar nos serviços oferecidos pela Estação Digital

**3 Em sua opinião, o Instrutor de Informática da Estação Digital**

- Domina o assunto
- Distribui bem o tempo da aula
- Faz exercícios em sala de aula
- Utiliza bem os recursos tecnológicos
- Sabe dar soluções aos problemas em sala de aula

**4 Em relação ao material utilizado em sala de aula, qual a sua opinião?**

**5 Qual a sua opinião sobre o ensino de informática na estação digital?**

**6 Como você avalia os serviços oferecidos na estação digital?**

- Excelente
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Péssimo

**7 Para você a estação digital deveria ser melhor?**

- sim     não

Dê sugestões de melhoria: