



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**LUCAS GUEDES DE SOUSA**

**A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL: UMA ANÁLISE  
DOS TELECENTROS NO MUNICÍPIO DE PATOS - PB**

**PATOS  
2015**

**LUCAS GUEDES DE SOUSA**

**A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL: UMA ANÁLISE  
DOS TELECENTROS NO MUNICÍPIO DE PATOS - PB**

Trabalho de Conclusão de Pós-Graduação em  
Gestão Pública Municipal da Universidade  
Estadual da Paraíba, como requisito parcial à  
obtenção do título de Especialista em Gestão  
Pública Municipal.

Área de concentração: Políticas Públicas

Orientadora: Prof. Me. Ayalla Candido Freire

**PATOS  
2015**

S725i Sousa, Lucas Guedes de  
A implementação de Políticas de Inclusão Digital  
[manuscrito] : uma análise dos Telecentros no Município de Patos  
- PB / Lucas Guedes de Sousa. - 2015.  
41 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão  
Pública Municipal EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-  
Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2015.  
"Orientação: Profa. Ma. Ayalla Candido Freire, CCEA".

1. Políticas Públicas. 2. Inclusão Digital. 3. Telecentros. I.  
Título.

21. ed. CDD 361.613

LUCAS GUEDES DE SOUSA

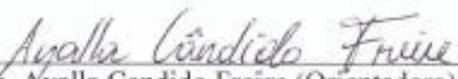
A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL: UMA ANÁLISE DOS  
TELECENTROS NO MUNICÍPIO DE PATOS - PB

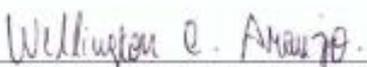
Trabalho de Conclusão de Pós-Graduação em  
Gestão Pública Municipal da Universidade  
Estadual da Paraíba, como requisito parcial à  
obtenção do título de Especialista em Gestão  
Pública Municipal.

Área de concentração: Análise de Políticas  
Públicas

Aprovada em: 18/03/2015.

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. M<sup>c</sup>. Ayalla Cândido Freire (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Dr. Wellington Candeia de Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. M<sup>c</sup>. Igor Martins  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao meu pai, pela dedicação, companheirismo e amizade, DEDICO.

## **AGRADECIMENTOS**

À Cecília Queiroz, coordenadora do curso de Especialização, por seu empenho.

À professora Ayalla Candido Freire pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

Ao meu pai Carlos José, a minha mãe Maria do Socorro, e aos meus irmãos pela compreensão e apoio.

Aos funcionários da UEPB, Thalisson Rodrigo, Diego Fernandes, Diogo Medeiros, Renan Aires, Wlisses e Claudiano, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

“Diante do mundo globalizado em que vivemos onde a tecnologia a cada dia se transforma, a inclusão digital é fundamental.”

## RESUMO

O presente estudo parte da análise de políticas públicas, mais precisamente da fase da implementação de políticas, tendo como objetivo principal compreender a implementação do programa Telecentro.BR no município de Patos – PB, a partir das diretrizes do programa nacional. O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica, investigação documental e pesquisa de campo, através de entrevistas realizadas junto à coordenação e representante dos monitores dos Telecentros da cidade, tratando-se assim de uma pesquisa de natureza qualitativa do tipo descritiva. Para o tratamento dos dados, utilizaram-se três categorias de análise: cumprimento das metas; dos objetivos e do processo de implementação. Dos resultados obtidos no estudo consta que a implementação do programa Telecentro. BR na cidade de Patos se encontra num nível satisfatório, apesar da existência de algumas lacunas no processo de implementação que foram identificadas na análise de seu funcionamento. Conclui-se que o programa cumpre suas metas, assim como o seu objetivo principal que é a inserção social através da inclusão digital das comunidades mais necessitadas. Todavia, é necessário que se faça uma análise mais aprofundada sobre os Telecentros do município, especificamente em torno das comunidades onde eles estão instalados, para que se possam avaliar os impactos sobre essa determinada população.

**Palavras-Chave:** Políticas Públicas. Implementação de Políticas. Inclusão Digital. Telecentros.

## ABSTRACT

The present study starts of public policy analysis, more precisely the stage of implementation of policies, having as main objective to understand the implementation of the Telecentro.BR programme in the city of Patos-PB, from the national program guidelines. The method used was bibliographical research, documentary research and field research, through interviews with the coordination and representative of the monitors of the Telecentres of the city, in the case of a research of qualitative nature of the descriptive type. For the treatment of the data, utilizing three categories of analysis: the fulfillment of the goals; the objectives and the process of implementation. The results obtained in the study are set out in the implementation of the Telecentro.BR programme in the city of Patos are at a satisfactory level, despite the existence of some lacunae in the process of implementation identified in the analysis of its operation. It is concluded that the program fulfills its goals, as well as its main goal, that is social inclusion through digital inclusion of the neediest communities. However, is it necessary to do a more in-depth analysis about Telecentres of the municipality, specifically around the communities where they are installed, so that they can assess the impacts on this particular population.

**Keywords:** Public Policy. Implementation of Policies. Digital Inclusion. Telecentres.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CETIC	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
DITEC	Departamento de Infraestrutura Tecnológica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
GESAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
MEC	Ministério da Educação
ONID	Observatório Nacional de Inclusão Digital
PB	Paraíba
PNLB	Programa Nacional de Inclusão Digital
PROINFO	Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional
SEED	Secretaria de Educação a Distância

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
2	<b>REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	16
2.1	<b>Políticas Públicas</b> .....	16
2.1.1	<i>Implementação de Políticas Públicas</i> .....	18
2.2	<b>Inclusão Digital</b> .....	21
2.2.1	<i>Políticas Públicas para a Inclusão Digital</i> .....	22
3	<b>METODOLOGIA</b> .....	26
4	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	29
4.1	<b>Caracterização dos Telecentros</b> .....	29
4.2	<b>Implementação do Programa</b> .....	31
5	<b>CONCLUSÃO</b> .....	36
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	37
	<b>APÊNDICE – ROTEIRO DE ENTREVISTAS</b> .....	41

## 1 INTRODUÇÃO

Hoje, praticamente todos os setores da vida humana mudaram com o desenvolvimento da informação e da tecnologia, sendo a educação e o mercado de trabalho as áreas mais impactadas. A inclusão digital é pressuposto para o desenvolvimento social, assim programas como os Telecentros, espaços de acesso público e gratuito a computadores conectados a internet e para os mais diversos fins, são essenciais para que as camadas sociais menos favorecidas não fiquem à margem da inclusão digital.

O principal programa de inclusão digital do Brasil, o Telecentro.BR, surgiu a partir da necessidade da informação digital ser inserida em comunidades menos favorecidas e a partir disso, essa população passasse a ter acesso à tecnologia, permitindo o convívio em uma estrutura social diferenciada buscando diminuir a distância existente entre as pessoas dessa comunidade e aquelas que detêm a informação, por possuírem acesso mais direto à tecnologia.

Segundo Delgadillo, Gomés e Stoll (2002), o controle da tecnologia torna-se vital e dita as possibilidades de desenvolvimento e de inclusão social. Assim, é necessário que se promova a alfabetização digital proporcionando aquisição dessa linguagem, como também é importante a capacitação dessas pessoas para a utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades de cada um e também de sua comunidade, buscando promover a cidadania.

A inclusão digital promove o acesso, o uso e a apropriação social dessas novas tecnologias para atender às necessidades das comunidades e também ajuda a promover a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos, a elaboração de conteúdos e o fortalecimento da capacidade das pessoas. Dessa maneira, a inclusão digital contribui diretamente na melhoria das condições econômicas, sociais, culturais e políticas da imensa maioria.

As políticas públicas podem aproveitar as novas tecnologias para melhorar a condição de vida da população, principalmente das camadas mais pobres, e a luta contra a exclusão digital visa, sobretudo, encontrar caminhos que diminuam seu impacto negativo sobre a distribuição de riqueza e de oportunidades (SORJ, 2005).

Uma pesquisa realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br, 2014) mostrou que 49% da população brasileira não tem acesso à internet, sendo que essas famílias, em sua grande maioria, se encontram nas camadas mais pobres.

No Brasil, de acordo com dados do Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID, 2014) existem 7.755 Telecentros em funcionamento. Estes foram instalados por meio de parcerias entre ministérios, prefeituras e entidades sem fins lucrativos, que são responsáveis pela manutenção desses espaços. Contudo, apesar da expansão desse tipo de programa, estudos mostram que significativa parcela da população brasileira, sobretudo, analfabetos e idosos, ainda está à margem da inclusão digital.

Segundo o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT, 2014), 35% dos Pontos de Inclusão Digital instalados no país encontram-se na região Nordeste e deste percentual, mais de 700 unidades funcionam na Paraíba. A maioria desses Pontos foi implementado através dos Telecentros, que podem ter suas unidades instaladas em bibliotecas públicas, escolas municipais, ou de forma autônoma, em espaço próprio. Sempre dando preferência aos bairros mais carentes.

A cidade de Patos – PB possui sete Telecentros em funcionamento, e estão distribuídos nos mais diversos bairros. Com uma população estimada de 105.531 habitantes, o município possui quase 30 mil domicílios, e cerca de 20% desses possuem um rendimento nominal mensal de até 1 salário mínimo, segundo dados do IBGE (2014).

Assim como a maioria das cidades de médio porte da região Nordeste, o município de Patos possui uma significativa parcela de sua população que se encontra numa camada social menos favorecida. E é nessa parcela da população que se encontra a maioria das pessoas sem acesso à internet e às novas tecnologias digitais. Para que haja a inclusão social e digital dessas pessoas, faz-se necessário uma intervenção governamental através das Políticas Públicas.

Em relação a isso, estudiosos do tema como Wilhelm (2000) e Silveira (2001) defendem que a inclusão digital deve ser tratada como política pública, pois só o Estado teria condições de dar soluções na escala necessária para resolver um problema dessa magnitude.

Diante disso, o Telecentro.BR é uma das formas do governo buscar a inclusão digital dessa classe menos favorecida. O seu objetivo é promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital para os cidadãos (BRASIL, 2014).

Através dos Telecentros, são oferecidos cursos e atividades abertas ao público em geral, e sem nenhuma contrapartida. Além disso, eles funcionam como espaço de integração, cultura e lazer. O programa conta com a assistência de monitores capacitados atuando como gestores locais, o que facilita a integração dos usuários.

Nesse contexto, sabendo-se da importância de examinar o estado da ação pública posta diante do problema, se houve sucesso ou falha desse projeto que foi colocado em prática (ANDERSON, 1979 apud SECCHI 2010), este trabalho buscou responder a seguinte questão: Como está sendo implementada a política pública de inclusão digital através dos Telecentros na cidade de Patos - PB?

A importância desse trabalho se justifica pela relevante contribuição para a comunidade acadêmica, pois amplia o conhecimento acerca da inclusão digital, assim como da implementação de políticas públicas, trazendo novos dados e conceitos para área que possam subsidiar estudos mais aprofundados. Para a sociedade, o trabalho se mostra ainda mais importante, pois ele traz informações relevantes que podem servir de base para se repensar a implementação do programa, buscando seu aperfeiçoamento, assim como a demonstra importância de refletir sobre os impactos da política de inclusão digital implementada nas comunidades.

Diante disso, essa pesquisa teve como objetivo geral compreender a implementação do programa Telecentro.BR no município de Patos – PB, a partir das diretrizes do programa nacional. E como objetivos específicos; caracterizar os objetivos do programa Telecentro.BR; identificar o processo de implementação dos Telecentros na cidade de Patos e verificar os resultados e as principais dificuldades encontradas na implementação do programa.

Em síntese, o presente trabalho está organizado em quatro tópicos, além desta introdução. O primeiro aborda a definição de políticas públicas, suas considerações e seus conceitos através de vários autores. Em seguida discorre sobre a importância de se compreender e analisar a fase da implementação de políticas públicas, tomando-se como base as políticas públicas de inclusão digital através do programa Telecentro.BR.

O segundo tópico trata dos aspectos metodológicos adotados na pesquisa. Utilizou-se a abordagem qualitativa, onde foi realizado um levantamento bibliográfico e documental através de diversas fontes, assim como uma pesquisa de campo através de entrevistas realizadas com a coordenação e representante dos monitores dos Telecentros da cidade de Patos – PB.

No terceiro tópico foram analisados os dados obtidos pela pesquisa sobre o programa Telecentro.BR na cidade de Patos, dando ênfase à caracterização e a análise da implementação do programa.

Por fim, a última parte deste trabalho trata da sua conclusão, onde se observa que as metas e objetivos foram atingidos, e propõe estudos a serem realizados para uma melhor

compreensão do programa Telecentro.BR na cidade, sobretudo nas comunidades onde estão inseridos.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Políticas Públicas

Políticas Públicas podem ser definidas como ações e atividades empreendidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, para realizar os ditames constitucionais sobre as necessidades da sociedade em termos de distribuição e redistribuição de recursos dos bens e serviços sociais no âmbito federal, estadual e municipal (CUNHA e CUNHA, 2002).

De forma mais sintética, uma política pública, segundo Secchi (2010, p. 2) é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. E para esse problema ser enfrentado se faz necessário a existência de dois elementos fundamentais da política pública: a intencionalidade e a resposta a um problema público.

Por mais evoluída que seja uma sociedade, sempre haverá problemas, conflitos e diferenciação, e isso faz com que a vida em sociedade seja bastante complexa e potencialmente envolva, ao mesmo tempo, múltiplas possibilidades de cooperação, competição e conflitos (de opinião, de interesses, de valores, etc.). E para que isso não atrapalhe a sobrevivência e que o progresso da vida em comunidade continue, faz-se necessário que eles sejam administráveis, surgindo então o papel das políticas públicas: administrar os conflitos de interesses.

Existem dois meios de se administrar um conflito de interesse: a coerção e a política. A coerção consiste em reprimir através do uso da força exercida pelo Estado para valer o direito. O problema com o uso da coerção é que, quanto mais se utiliza, mais reduzido se torna o seu impacto e mais elevado se torna o seu custo. Enquanto a política, ela utiliza acordos entre os interessados quanto a princípios, normas, valores, objetivos ou meios, ou seja, tenta resolver o conflito embasado num conjunto de procedimentos formais e informais que expressam relações de poder e que se destinam à resolução pacífica dos conflitos quanto a bens públicos (RUA, 2009).

A teoria dos sistemas de Easton (1969), que ainda é válida para melhor elucidação sobre o assunto, contribuiu para a área ao definir a política pública como um sistema que envolve uma relação entre formulação, resultados e o ambiente. Segundo ele, políticas públicas recebem *inputs* – demandas e suportes - dos partidos, da mídia e dos grupos de interesse, que influenciam seus resultados e efeitos (*outputs*).

Sabendo-se que as Políticas Públicas são os resultados das atividades políticas compreendendo o conjunto de decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores, faz-se necessário fazer a distinção entre decisão política e política pública como destaca Rua (2009, p. 7):

“Uma política pública geralmente envolve mais do que uma decisão isolada, ela requer diversas ações estrategicamente selecionadas para implementar as decisões tomadas. A decisão política, por sua vez, corresponde a uma escolha entre várias alternativas segundo a hierarquia das preferências dos atores envolvidos, expressando, em maior ou menor grau, certa adequação entre os fins pretendidos e os meios disponíveis num contexto de relações de poder e conflito. Exemplos de decisões políticas que não representam política pública seriam: uma reforma ministerial, uma emenda constitucional para reeleição presidencial ou a criação de um fundo para uma finalidade qualquer. Trata-se de decisão, mas não de política pública.”

Dessa forma, o administrador da coisa pública deve saber que as vontades humanas são ilimitadas, mas os recursos são finitos. Pautado nisso, dentre os vários projetos de políticas públicas voltadas para melhoria da população, ele deve tomar uma decisão política embasado no que é mais necessário.

Todas as formas de políticas para o bem da coletividade, nas mais diversas áreas, sejam elas econômicas, de educação, lazer, etc. são políticas públicas. Dessa forma, Cunha e Cunha (2002, p. 2) destacam:

“As políticas públicas têm sido criadas como resposta do Estado às demandas que emergem da sociedade e do seu próprio interior, sendo a expressão do compromisso público de atuação numa determinada área em longo prazo.”

Cada autor tem sua própria definição de política pública, contudo, a mais coerente com a realidade é a de Goldin (2003, p.163). Segundo o autor, política pública reflete a vontade de diferentes setores da sociedade em avançar para uma determinada direção representando uma articulação coerente de medidas para transformar uma situação. Sua eficácia se mede por sua sustentabilidade e sua coerência interna, que faz com que nos distintos setores envolvidos tenha repercussão positiva. Uma política pública permite garantir que os problemas não serão crônicos e idênticos aos que sempre existiram.

Pode-se concluir pelas definições apresentadas que políticas públicas são os programas e ações desenvolvidos por qualquer das três esferas de governos, com o objetivo de alcançar o interesse e o bem-estar social. As políticas públicas são uma forma de administração dos conflitos de interesse, que têm por finalidade a gestão dos bens públicos para o usufruto dos cidadãos.

É importante compreender que uma política pública não surge de uma ação única e isolada, ela possui várias fases organizadas em ciclo que vão desde a identificação do problema à sua extinção. Souza (2003), de maneira sintética, descreve o ciclo de vida das políticas públicas em três fases: formulação, implementação e controle. Ao final desse ciclo, porém, muitas vezes os resultados das políticas não correspondem aos projetados na fase da sua formulação, havendo uma grande diferença entre o que o governo pretende fazer e o que de fato faz.

Esse modelo de política pública em ciclo é útil, pois sua simplificação ajuda a organizar as ideias, dando suporte a políticos, administradores e pesquisadores a criar um referencial comparativo para casos diferentes.

Nesse contexto, esse trabalho buscou compreender a fase específica da implementação da política pública para a inclusão digital através dos Telecentros localizados no município de Patos – PB.

### ***2.1.1 Implementação de Políticas Públicas***

A fase de implementação sucede à tomada de decisão e antecede os primeiros esforços avaliativos. É nesse arco temporal que são produzidos os resultados concretos da política pública. A fase de implementação é aquela em que regras, rotinas e processos sociais são convertidos de intenções em ações (O'TOOLE JR apud SECCHI, 2010, p.55).

Rua (2009) destaca que a implementação de uma política pública é o conjunto de ações realizadas por grupos ou indivíduos de natureza pública ou privada, as quais são direcionadas para a consecução de objetivos estabelecidos mediante decisões anteriores quanto a políticas. Trata-se das ações para fazer uma política sair do papel e funcionar efetivamente. Para que seja possível identificar o porquê de muitas coisas darem certo e outras não, entre o momento em que uma política é formulada e o seu resultado concreto, é necessário, entre outras coisas, o acompanhamento frequente desse processo.

Em outras palavras, a implementação é a execução daquilo que foi proposto e debatido entre os atores interessados na política pública para sua fiel efetivação. É a fase principal para que se possa fazer uma análise sucinta daquilo que proposto e o que está sendo praticado.

Para que a implementação seja perfeita, Rua (2009) destaca que é necessário a observação dessas dez pré-condições:

- As circunstâncias externas à agência implementadora não devem impor restrições que a desvirtuem;
- O programa deve dispor de tempo e recursos suficientes;
- Não apenas não deve haver restrições em termos de recursos globais, mas também, em cada estágio da implementação, a combinação necessária de recursos deve estar efetivamente disponível;
- A política a ser implementada deve ser baseada numa teoria adequada sobre a relação entre a causa (de um problema) e o efeito (de uma solução que está sendo proposta);
- Esta relação entre causa e efeito deve ser direta e, se houver fatores intervenientes, estes devem ser mínimos;
- Deve haver uma só agência implementadora, que não dependa de outras agências para ter sucesso; se outras agências estiverem envolvidas, a relação de dependência deverá ser mínima em número e em importância;
- Deve haver completa compreensão e consenso quanto aos objetivos a serem atingidos e esta condição deve permanecer durante todo o processo de implementação;
- Ao avançar em direção aos objetivos acordados, deve ser possível especificar, com detalhes completos e em sequência perfeita, as tarefas a serem realizadas por cada participante;
- É necessário que haja perfeita comunicação e coordenação entre os vários elementos envolvidos no programa;
- Os atores que exercem posições de comando devem ser capazes de obter efetiva obediência dos seus comandados

Quando se trata de políticas com características de "programas", que é o caso dos Telecentros, um dos problemas que surge resulta do modo pelos quais esses programas interagem e entram em conflito uns com outros. Neste caso, diversas coisas podem ocorrer, como por exemplo, novas iniciativas podem envolver mudanças que afetam atividades em andamento, com as quais podem entrar em conflito; muitas áreas e setores de políticas são

dominados por agências governamentais que tomam decisões intraorganizacionais sobre como compatibilizar os novos programas com os antigos; o poder Executivo domina o sistema governamental e legisla de várias formas e apenas alguns aspectos destas decisões aparecem como atos específicos do Congresso, e por este motivo as decisões do Legislativo podem parecer ambíguas, pouco claras.

Assim, quase sempre o estudo e o acompanhamento da implementação enfrentam dificuldades de identificar o que está efetivamente sendo implementado, pois as políticas públicas são fenômenos complexos. Eventualmente, esta complexidade é deliberada, ou seja, em certos casos, as políticas formuladas podem ter apenas o objetivo de permitir que os políticos ofereçam ao público satisfações simbólicas, sem que haja nenhuma intenção verdadeira de implementá-las (RUA, 2009).

A importância de estudar a fase de implementação está na possibilidade de visualizar, por meio de esquemas analíticos mais estruturados, os obstáculos e as falhas que costumam acometer essa fase do processo nas diversas áreas de política pública. Mais do que isso, estudar a fase de implementação também significa visualizar erros anteriores à tomada de decisão, a fim de detectar problemas mal formulados, objetivos mal traçados, otimismo exagerados (REZENDE, 2002 apud SECCHI, 2003, p.56).

Rua (2009) cita que na realidade a implementação é muito mais complexa. Em virtude disso, uma política pode simplesmente não chegar a ser implementada ou pode ter apenas algumas de suas partes executadas. Pode ter partes implementadas contraditoriamente à decisão e seus objetivos. Pode ter partes implementadas de maneira diversa - embora não contrária - do que foi previsto. Pode ter partes implementadas contraditoriamente entre si. E muitas outras coisas podem ocorrer, gerando resultados absolutamente diferentes daquilo que se pretendia com a decisão.

Essa variedade de resultados decorre do fato de que a implementação é um processo interativo e continuado de tomada de decisões por numerosos e pequenos grupos envolvidos com a política, os quais apresentam reações efetivas ou potenciais à decisão. Por isso, a implementação deve ser vista sob uma perspectiva interativa, na qual as ações individuais em pontos estratégicos influenciam consideravelmente os resultados obtidos.

E é assim porque na realidade o que existe não é um processo acabado, mas sim um contínuo movimento de interação entre uma política em mudança, uma estrutura de relações de grande complexidade e um mundo exterior não apenas complexo, mas, também, dotado de uma dinâmica cada vez mais acelerada.

Na fase da implementação é possível que se faça uma avaliação, e conseqüentemente uma comparação entre os resultados obtidos pelo acompanhamento e os objetivos pretendidos pelo governo. O processo de avaliação deve estar associado à formulação do programa, onde são definidos os objetivos, quantificadas e qualificadas as metas, e definidos os indicadores que permitirão mensurar os resultados esperados e orientar as fases de implementação e avaliação do programa (LIMA, 2004).

## **2.2 Inclusão Digital**

O conceito de Inclusão Digital é amplo, mas em termos gerais, podemos dizer que é o processo de democratização do acesso às tecnologias da informação, permitindo a inserção de todos na sociedade da informação. Incluir alguém digitalmente não é apenas quando a pessoa passa a utilizar essa nova linguagem virtual, que é o mundo digital que serve para trocar e-mails, mas também quando aquele usufrui desse suporte para melhorar as condições de vida. Nesse sentido, Xavier (2008, p.01) reforça:

Há um crescente aumento na utilização das novas ferramentas tecnológicas (computador, Internet, cartão magnético, caixa eletrônico etc.) na vida social, isso tem exigido dos cidadãos a aprendizagem de comportamentos e raciocínios específicos. Por essa razão, alguns estudiosos começam a falar no surgimento de um novo tipo, paradigma ou modalidade de letramento, que têm chamado de letramento digital.

Para que uma pessoa seja incluída digitalmente é necessário que ela tenha um dispositivo para conexão, acesso à rede e domínio dessas ferramentas, pois não basta apenas que ela possua um simples computador conectado à internet para que seja considerado um incluído digital, ela precisa saber o que fazer com essas ferramentas.

Young (2006, p. 97) amplia o conceito de Inclusão Digital, passando a considerá-la como a aprendizagem necessária ao indivíduo para interagir no mundo das mídias digitais, podendo não apenas saber onde encontrar a informação, mas também qualificá-la e torná-la útil para seu dia-a-dia. Estamos falando, então, de agregar às habilidades fundamentais e imprescindíveis de ler e escrever àquelas de lidar com a mídia eletrônica – conectar-se em rede, realizar pesquisas, executar tarefas rotineiras por computador (pagar contas, por exemplo) etc.

A sociedade moderna é caracterizada pelo rápido acesso a informação, sendo assim, alguns autores nos denominam de Sociedade da Informação. Nesse sentido, Castells (1999, p. 573) acrescenta:

A informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social.

A informação é essencial para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, uma vez que o acesso a ela, presente nos meios digitais, proporciona uma melhor assimilação da informação e sua reelaboração em um novo conhecimento.

Portanto, a inclusão digital não se limita apenas em disponibilizar o acesso às tecnologias ou ensinar as habilidades necessárias para utilizá-las. Tudo se concretiza quando o cidadão passa a ser participativo e tenha, de fato, sua vida melhorada através das novas oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias, não ficando mais a margem da sociedade da informação. Logo, cumpre ao Estado o papel de intervir para que diminua as disparidades entre quem tem ou não acesso a essas novas tecnologias e capacidade para gerir conhecimentos.

### ***2.2.1 Políticas Públicas Para Inclusão Digital***

Com base no tópico anterior, é possível perceber que inclusão digital, como direito social, é essencial para a formação do cidadão. Este, não tendo oportunidades de se inserir nesse novo mundo oferecido pelas novas tecnologias, depende da intervenção do Estado para lhe proporcionar o acesso igualitário aos diversos meios de informação. É através de políticas públicas que o Estado propicia melhorias educacionais, sociais e culturais, não apenas criando normas, mas também concretizando ações efetivas para que o direito a informação seja o mais amplo possível e em prol da melhoria da sociedade.

O acesso à inclusão digital hoje está presente em todo o país, e tem como objetivo principal a participação política na sociedade do conhecimento. As iniciativas nessa área visam garantir a disseminação e o uso das tecnologias da informação e comunicação orientadas ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e segmentos excluídos (BRASIL, 2014).

Vários são os programas do governo federal voltados para inclusão digital das pessoas menos favorecidas, sejam em parcerias com outros órgãos governamentais ou com a iniciativa privada. Dentre eles destacam-se: O PROINFO (Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional), o GESAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), o PNLB (Programa Nacional de Inclusão Digital), e por fim os Telecentros.BR (Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades).

O PROINFO é um programa educacional criado pela Portaria nº 522, de 9 de abril de 1997, pelo Ministério da Educação, para promover o uso pedagógico da informática na rede pública de ensino fundamental e médio (MEC, 2015). Ele é desenvolvido pela Secretaria de Educação a Distância (SEED), por meio do Departamento de Infraestrutura Tecnológica (DITEC), em parceria com as Secretarias de Educação Estaduais e Municipais. O programa funciona de forma descentralizada, sendo que em cada unidade da federação existe uma coordenação estadual do programa, cuja atribuição principal é a de introduzir o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas da rede pública, além de articular as atividades desenvolvidas sob sua jurisdição, em especial as ações dos Núcleos de Tecnologia Educacional (BRASIL, 2015).

O GESAC é um programa que oferece gratuitamente conexão à internet em banda larga - via terrestre e satélite - a telecentros, escolas, unidades de saúde, aldeias indígenas, postos de fronteira e quilombos. O programa é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das tecnologias da informação e comunicação.

O Programa Nacional de Inclusão Digital é desenvolvido pelo MCTI (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação), ele determina a implantação de Centros de Inclusão Digital. O Programa constitui-se em um instrumento de inclusão social, especialmente em comunidades carentes, pois possibilita às pessoas melhores oportunidades na disputa pelo mercado de trabalho, não só em termos de conhecimentos específicos em áreas temáticas, mas também pelo manuseio de ferramentas mais eficientes, como é o caso da tecnologia da informação. O programa foca a implementação de Telecentros no qual o público alvo recebe capacitação em informática básica e navegação na internet, o que contribui para a melhoria da educação e aperfeiçoamento de mão de obra.

Os Telecentros são, segundo o Portal de Governo Eletrônico do Brasil, espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito, com computadores conectados à internet, disponíveis para diversos usos. O objetivo é promover o desenvolvimento social e econômico

das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital aos cidadãos.

Cada programa de inclusão digital no Brasil tem suas especificidades, em se tratando do foco deste trabalho, que são os Telecentros, as diretrizes apresentadas pelo Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades são:

- Ter as portas abertas ao uso por todo cidadão;
- Não cobrar pelo uso dos recursos providos pelo Programa;
- Montar um Conselho Local, representativo de comunidade, equipe e usuários;
- Estar abertos ao menos 30 horas semanais, em horários compatíveis com a comunidade (regra definida pelo Conselho Local);
- Oferecer à população atividades múltiplas, incluindo acesso livre assistido, cursos e projetos de desenvolvimento local (regras = Conselho Local);
- Permitir acesso a ferramentas web 2.0 e à evolução da web/internet;
- Manter ao menos um monitor (agente local de inclusão digital);
- Manter registro atualizado de usuários/ atendimentos;
- Indicar entidade local à qual o Telecentro se reporta, 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 (softwares) livres.

Durante a fase da implementação do programa podem surgir dificuldades de adequação de algumas diretrizes, isso exigirá do executor, sua capacidade de adequação de acordo com as características do ambiente. Contudo, é importante frisar que se observe cada item especificado acima, tentando ao máximo a sua fiel execução para que se atinjam os objetivos traçados.

Estudos sobre o Programa (ARAÚJO, 2011; SANTOS, 2009) têm mostrado que é comum encontrar dificuldades na implementação dos Telecentros nas diversas comunidades do Brasil. Essa situação ocorre principalmente porque o governo federal fornece apenas os computadores e o acesso à internet, mas o custo de manutenção e do pessoal é absorvido pela prefeitura ou por ONGs, que estão mais propícias a dificuldades financeiras.

A falta de compatibilização do horário com a comunidade e falta de assistência aos usuários, foram detectados por outros estudos (BARROS, 2009). Essas condições, segundo as diretrizes nacionais do programa, são impróprias para o desenvolvimento do conhecimento das novas tecnologias. É de responsabilidade dos gestores locais, através de Conselhos Locais, encontrar formas para adaptar o horário de funcionamento dos Telecentros de acordo com a característica do local instalado.

Observa-se que o principal desafio do programa Telecentro.BR no Brasil é promover a inclusão digital de fato. Pois a simples instalação de computadores e oferta de acesso para as comunidades não promovem a inclusão real, que é feita através do domínio básico e consciente dos recursos informacionais.

Por ter características diferentes devido à sua implementação em diversas regiões do país, os Telecentros podem ser diferentes entre si, mas o seu objetivo comum a todos é o de proporcionar o uso das novas tecnologias computacionais para favorecer o desenvolvimento local, seja na economia, educação ou nos diversos aspectos sociais, reduzindo o isolamento, criando oportunidades econômicas e promovendo a inclusão digital. Eles podem ser utilizados para desenvolver diversos projetos e oficinas visando interesse e necessidades das comunidades (OBSERVATÓRIO NACIONAL DE INCLUSÃO DIGITAL, 2014).

Atualmente, segundo o Ministério das Comunicações (2015), existem por volta de 8 mil Telecentros no Brasil, os quais oferecem cursos e atividades e funcionam como espaço de integração, cultura e lazer. Os frequentadores também contam com assistência de monitores qualificados atuando como gestores locais. Eles foram instalados por meio de uma parceria entre ministérios, prefeituras e entidades, que são responsáveis pela manutenção desses espaços.

### 3. METODOLOGIA

Inicialmente, este estudo adotou como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, que levantou dados através da literatura já publicada nos mais diversos meios, e a pesquisa documental, através de fontes disponíveis em sites oficiais do governo. Por fim, foi realizada uma pesquisa de campo, através de uma entrevista com a coordenação e a representação dos monitores do Programa Telcentro.BR no município de Patos – PB.

Em relação à abordagem, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, ou seja, é comprovada por aquilo que não pode ser mensurável, uma vez que o fato e o sujeito são elementos que não podem ser separados (GIL, 2010).

Os dados obtidos através do levantamento bibliográfico e da pesquisa documental subsidiaram a pesquisa de campo realizada através da entrevista. Dessa forma, houve a possibilidade de se verificar a relação da realidade com o objeto de estudo, através de categorias analíticas.

Sendo a abordagem escolhida como qualitativa, não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave. A pesquisa qualitativa é o meio que possibilita a compreensão das informações fornecidas pelos sujeitos investigados, pois “qualquer pesquisa, em qualquer nível, exige do pesquisador um envolvimento tal que seu objeto de investigação passa a fazer parte de sua vida” (SEVERINO, 2007, p. 145).

Quanto ao tipo, essa pesquisa se caracteriza por ser descritiva. A pesquisa descritiva, segundo Triviños (1987), exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade.

Uma pesquisa descritiva procura observar e descobrir fenômenos existentes com uso de classificações, interpretações e avaliações com o objetivo de fazer com que diversas situações tornem-se claras, além de idealizar futuros planos e decisões (MARTINS-JR, 2007 p. 83).

O método utilizado é o estudo de caso, que é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo (GIL, 2010). Segundo Fachin, (2001), o método do Estudo de Caso deve considerar três aspectos: a natureza da experiência, enquanto fenômeno a ser investigado, o conhecimento que se pretende alcançar e a possibilidade de generalização de estudos a partir do método.

Visto que o estudo de caso é mais indicado para aumentar a compreensão de um fenômeno do que para delimitá-lo, este trabalho buscou apenas analisar a implementação do programa Telecentro.BR na cidade de Patos – PB, não generalizando suas conclusões.

Quanto à coleta dos dados, a inicialmente, foi feita a pesquisa bibliográfica através da revisão da literatura publicada em diversas formas. Ela foi desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos e em seguida foi feita uma pesquisa documental, através de documentos, decretos e tabelas de dados disponíveis em sites oficiais do Governo Federal e Municipal.

Entre os principais documentos levantados estão o decreto nº 6.991/2009, que institui o Programa Nacional de Apoio a Inclusão Digital nas Comunidades e a Cartilha das Diretrizes e Metas do Programa Telecentro.BR (2009), ambos disponibilizados pelo Governo Federal através da internet. Em relação aos documentos obtidos no município estão relatórios dos monitores sobre as atividades exercidas nos Telecentros, assim como dados sobre a caracterização e implementação do Programa, que foram obtidos junto à Secretaria da Educação, que é o órgão ao qual se reporta o programa.

Segundo Gil (2010), a diferença da pesquisa bibliográfica para a documental está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Além de analisar os documentos de “primeira mão” (documentos de arquivos, igrejas, sindicatos, instituições etc.), existem também aqueles que já foram processados, mas podem receber outras interpretações, como relatórios de empresas, tabelas etc.

Por último, foi realizada uma pesquisa de campo através de uma entrevista semiestruturada com base em perguntas que buscavam analisar se o programa Telecentro.BR está sendo implementado de acordo com suas diretrizes, e se seus objetivos estão sendo alcançados, buscando identificar os principais resultados e desafios, respondendo assim ao objetivo de pesquisa. Participaram da entrevista o coordenador do programa e o representante dos monitores dos Telecentros da cidade de Patos.

Os critérios estabelecidos para a escolha dos entrevistados foram baseados segundo a perspectiva de Leite (2000, apud MORAES, 2006), na qual referencia a importância da relação dos entrevistados com o tema estudado e o papel desempenhado pelos mesmos. Essas pessoas, segundo Yin (2005), não apenas fornecem ao pesquisador do estudo percepções e interpretações sob um assunto, como também podem sugerir fontes nas quais se podem buscar evidências corroborativas ou contrárias - e pode-se iniciar a busca a essas evidências.

As entrevistas com o coordenador e o representante dos monitores ocorreram em momentos distintos, ambas no início do mês de janeiro de 2015, sendo elas realizadas na biblioteca municipal de Patos.

Levando em consideração o pequeno volume de documentos coletado, junto ao coordenador do programa Telecentro.BR e o representante dos monitores, há na entrevista, uma série de vantagens que beneficiaram esse estudo, como por exemplo, obter informações que não foram possíveis identificar nas fontes documentais, assim como confrontar algumas propostas teóricas com a proposta prática.

De acordo com Minayo (2001) a entrevista, enquanto técnica de uma pesquisa de campo, busca obter informações contidas na fala dos atores sociais envolvidos no e com o objeto de estudo. Por se caracterizar por uma comunicação verbal, reforça a importância da linguagem e da fala. Não deve ser interpretada como uma conversa de natureza casual entre duas ou mais pessoas, mas uma conversa pontuada por intencionalidade, buscando, através do relato dos entrevistados, levantar informações e fatos da realidade focada na pesquisa.

Para tratar e relacionar os dados obtidos pelos estudos bibliográficos, estudos documentais e entrevistas foi utilizada a análise de conteúdo, pois esta permite descrever o conteúdo das informações coletadas de forma qualitativa, segundo perspectiva de Marconi (1990). A técnica utilizada para a interpretação das entrevistas levou em consideração a análise de conteúdo formulada por Bardin:

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN 1995, p.42).

Assim, a abordagem de análise de conteúdo tem por finalidade, a partir de um conjunto de técnicas parciais, mas complementares, explicar e sistematizar o conteúdo da mensagem e o seu significado por meio de deduções lógicas e justificadas, tendo como referência sua origem (quem emitiu) e o contexto da mensagem ou os efeitos dessa.

## **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

O presente estudo buscou compreender a implementação do programa Telecentro.BR no município de Patos – PB analisando se o seu funcionamento está de acordo com as diretrizes e objetivos do programa, assim como compreender a política pública de inclusão digital no município e verificar os impactos e principais dificuldades na sua implementação.

A análise foi dividida em duas abordagens, a primeira sobre a caracterização dos Telecentros, onde se buscou, principalmente, analisar suas propriedades e o seu funcionamento no município e a segunda parte dedicou-se a analisar o processo de implementação do programa e suas implicações.

### **4.1 Caracterização dos Telecentros**

De acordo com as diretrizes do programa Telecentro.BR (BRASIL, 2014) são esperados que os Telecentros funcionem, no mínimo, 30 horas semanais, em horário compatível com a comunidade e tenham sempre, pelo menos, um monitor disponível para o atendimento ao público.

De acordo com a pesquisa, os Telecentros da cidade de Patos – PB possuem um horário de funcionamento ideal, cumprindo sua meta em relação à disponibilidade. E dependendo da unidade onde esteja localizado o Telecentro, o seu funcionamento ocorre nos três turnos, manhã, tarde e noite, de segunda a sexta, abrangendo todos os tipos de usuários.

Além do acesso livre assistido pelos monitores, os Telecentros devem oferecer à população atividades múltiplas, e principalmente cursos de capacitação. Isso tudo sem nenhuma contrapartida por parte dos usuários do programa (BRASIL, 2014).

A pesquisa constatou que são ofertados cursos de informática básica, cursos de digitação, de montagem e manutenção de microcomputadores, além de acesso livre para todos aqueles que procuram o serviço, independentemente de idade, e de forma gratuita. Esses cursos provêm de projetos que são dispostos diretamente pelo Governo Federal. Além disso, verificou-se que todos os monitores são bolsistas, como prevê as diretrizes do programa, além de estarem cursando nível superior numa área afim.

Segundo as diretrizes do programa, o Telecentro pode ser implementado tanto por órgãos públicos, como através da iniciativa privada sem fins lucrativos. Ficou constatado que todos os Telecentros da cidade de Patos são de natureza pública e foram implementados pela Secretaria da Educação através de parceria com o Governo Federal, reportando a este, todos

os resultados de projetos, cursos, cadastro de usuários e funcionamento. Em relação a isso, a coordenação do Programa relata:

“Apesar de todos os Telecentros da cidade ser de natureza pública, isso nunca afastou a possibilidade de haver parcerias entre o município e órgãos privados. No entanto, para a implementação, o gerenciamento, a capacitação dos monitores, enfim, a participação no programa de uma forma mais direta por estes órgãos, não pode haver finalidade lucrativa, ficando a cargo, então, da Prefeitura.”

Quanto aos aspectos estruturais, foi constatado, segundo o relatório do representante dos monitores dos Telecentros, várias reclamações dos usuários em relação aos equipamentos e a velocidade da internet em algumas unidades. As possíveis razões, segundo a monitoria, são a baixa capacidade de processamento dos microcomputadores e a velocidade de internet de apenas 1MB oferecida para grande maioria das unidades da cidade. Isso foi relatado pelo coordenador dos Telecentros que explica:

“O Ministério das Comunicações através da Embratel oferece internet de 1MB para cada unidade, hoje é também de responsabilidade do município manter internet nas unidades. Há unidades a exemplo do Centro de Inclusão Digital Alcebíades Moreira Guedes localizado no bairro Monte Castelo que possui 20 computadores com 10MB de internet fornecida por fibra ótica com tecnologia GEAPON, que é uma rede ponto-multiponto em que a fibra chega até a rede do usuário final, melhorando consideravelmente a velocidade da internet.”

Assim, dentre os diversos impactos causados pela baixa qualidade dos materiais para pesquisa e pela baixa velocidade da internet, destacam-se os apresentados por Andrade (2006), demonstrando que o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação depende diretamente da qualidade do material e do serviço ofertado, pois garantem a possibilidade de pesquisar, em vários espaços virtuais, com uma velocidade bastante significativa, diversos conteúdos que garantam aos usuários desenvolverem um maior interesse pela pesquisa, desenvolvendo sua autonomia em relação ao ato de aprender.

Portanto, apesar dos Telecentros oferecerem acesso livre a internet, é importante que este serviço seja de qualidade, pois na obtenção de conhecimento durante uma pesquisa é necessário que todos os recursos que o pesquisador vier a se interessar estejam disponíveis, sejam eles textos, áudio, softwares e vídeos, etc., o que melhora a eficácia da política pública implementada e do aprendizado.

#### 4.1 Implementação do programa

Nessa parte do trabalho foi analisada a implementação do programa tomando-se como base a política pública de acordo com as principais categorias de análise da implementação de políticas: A análise do cumprimento das metas, dos objetivos, do processo de implementação e de seus impactos.

Destaca-se na análise deste trabalho, principalmente a fase da implementação, segundo Cano (2002) essa fase busca colher mais informações referentes à sua metodologia, e o seu foco visa aperfeiçoar a gestão, a implementação e o desenvolvimento do programa.

Com base nisso, buscando-se obter informações sobre o processo de implementação do programa Telecentro.BR na cidade de Patos, foi constatado que ele é o principal programa de inclusão digital do município, e que apesar do programa não possuir todos os recursos suficientes para a sua execução, ele nunca ficou indisponível. De acordo com a coordenação do programa, buscaram-se alternativas frente às dificuldades encontradas pelo repasse de verbas e de suporte técnico do Governo Federal. Alternativas essas que vão desde doações da esfera privada, como dos próprios órgãos do município, como relata o coordenador do programa:

“Os Telecentros são muito importantes para o processo de inclusão digital na cidade de Patos, e justamente devido a essa importância, nunca deixamos que eles parassem de funcionar e estarem dispostos à população mais necessitada. Nós sabemos que os equipamentos de informática são os meios para que se possa concretizar o projeto, e também que eles têm uma vida útil de poucos anos, por isso, a prefeitura vem buscando parcerias com órgãos públicos e privados na busca de doações de equipamentos de informática e suporte técnico, devido aos atrasos e não repasses de verbas do Governo Federal.”

É fato que para a perfeita execução do programa deve haver tempo e recursos suficientes. Mas mesmo assim, é importante ressaltar que, geralmente, durante a fase da implementação de um programa podem surgir dificuldades na adequação de algumas diretrizes, e isso exigirá dos atores envolvidos na execução, sua capacidade de adequação de acordo com as dificuldades impostas pelo ambiente, sem, contudo, deixar de cumprir as metas da política pública implementada. Como cita Rua (2009), deve haver completa compreensão e consenso quanto aos objetivos a serem atingidos e esta condição deve permanecer durante todo o processo de implementação.

A completa compreensão dos objetivos da política pública implementada e o acompanhamento de seus resultados é um dos pontos centrais para a perfeita execução de um programa. Durante a análise, foi observado que os principais atores envolvidos na implementação, aqueles que exercem posições de comando, compreendem os propósitos, objetivos e metas a serem atingidos no decorrer do programa. Além disso, segundo a coordenação dos Telecentros, há concordância nas decisões tomadas pelo Conselho Local sobre as diversas atividades que serão executadas:

“Durante as reuniões do Conselho Local, nós decidimos como e em quais unidades dos Telecentros serão disponibilizados os diversos cursos oferecidos pelo programa. É durante essas reuniões que decidimos qual comunidade será beneficiada pelo curso de montagem e manutenção de microcomputador, por exemplo, e quais unidades deverão adaptar seu horário de funcionamento para que haja um maior benefício dos usuários. Conseguimos isso sempre através do diálogo e da transparência.”

Assim, evidencia-se que há uma unidade de comando e que suas decisões são colocadas em prática, sendo os monitores os principais intermediadores dessas decisões, pois são eles que trazem as metas e os objetivos para a prática e relatam os impactos do que está sendo executado, tornando a política implementada mais eficiente.

Entre as principais metas atingidas pelo programa Telecentro.BR na cidade de Patos durante o ano de 2014, destacam-se a formação de 400 pessoas no curso de informática básica, sendo elas jovens, adultos e idosos, segundo dados da Coordenação do Programa. Para os próximos anos, pretendem-se expandir a oferta e a variedade dos cursos.

Como consta na descrição do Programa Telecentro.BR, o principal objetivo dos Telecentros é a inclusão digital das comunidades mais necessitadas. Segundo Bechara (2005), a importância da inclusão digital para os cidadãos pode ser observada em toda a sociedade como um fator de transformação social, pois reflete diretamente na realidade da população. Novos projetos são pensados e implantados com a finalidade de incluir as camadas de baixa renda nesse mundo virtual. Entretanto, para que haja uma visível mudança no crescimento do Estado brasileiro, faz-se necessário investir também na educação (preparações pessoal e profissional), considerando que os pressupostos relacionados às áreas sociais, culturais, políticas e econômicas compõem uma estrutura complexa, que visa sobre o bem comum (o interesse público; coletivo).

De acordo com o que foi constatada na análise desta pesquisa, a inclusão digital vem surtindo efeito nas comunidades onde os Telecentros estão inseridos, principalmente na contribuição para a educação dos jovens, como relata o representante dos monitores:

“Alguns jovens que frequentam o Telecentro vêm em busca de lazer ou de distração, mas isso não elimina o fato de que muitos deles buscam o Telecentro para realizarem pesquisas e trabalhos escolares. E como todos sabem isso contribui muito na melhoria da educação desses jovens, além de desenvolver suas mais variadas competências.”

A importância disso pode ser constatada na teoria através de vários autores; Young (2006) destaca que a busca do conhecimento através da internet, mediada por um computador, tem se mostrado muito eficiente, sendo possível fazer os mais diversos tipos de pesquisas nos mais variados tipos de conteúdo como, por exemplo, livros, revistas, vídeos, etc. Além de ser importante para a melhoria da educação do jovem, contribui significativamente para a sua inserção social.

Além de contribuir para educação, algumas unidades dos Telecentros de Patos têm contribuído para a inserção direta do jovem no mercado de trabalho. “Através de cursos de capacitação profissional em montagem e manutenção de microcomputadores, muitos jovens saem do Telecentro capacitados para realizarem consertos em computadores de maneira geral, trazendo benefícios para ele e para a comunidade”, relata o coordenador do Programa Telecentro.BR da cidade de Patos.

Estudos realizados sobre o impacto da inserção dos usuários no mercado de trabalho (SOUSA, 2014) mostram que dos matriculados nos cursos de informática básica, 83,6% concluíram todos os módulos do curso e 50% conseguiram se inserir no mercado de trabalho.

Apesar de o programa estar cumprindo as suas principais metas e objetivos, em algumas unidades foram relatados que não havia computadores suficientes em determinados horários, isso foi constatado na análise do funcionamento do programa. Segundo relato dos monitores, algumas vezes teve que adaptar as aulas para que o programa atendesse a todos. Faltam ainda, segundo eles, projetores nas salas de aulas, o que ajudaria na dinâmica da aula, melhorando o processo de aprendizagem.

Esse fato vai de encontro à literatura, pois as circunstâncias externas à agência implementadora não devem impor restrições que a desvirtuem. Segundo Valente (1998), um computador por aluno é fundamental para o andamento do processo de aprendizagem em informática, uma vez que devido à evolução do conhecimento, o professor deve assumir o

papel de mediador da interação entre aluno, conhecimento e computador e se os meios não são suficientes, haverá déficit na aprendizagem.

Em relação à gestão dos Telecentros, segundo as Diretrizes Nacionais do Programa, é de responsabilidade do município a instituição de um Conselho Local, representativo da comunidade, equipe e usuários. Este conselho será responsável pela definição do horário de funcionamento em cada comunidade, além de criar as regras das atividades desenvolvidas nos Telecentros, sejam elas atividades múltiplas, incluindo acesso livre assistido, cursos e projetos de desenvolvimento local.

Foi verificada no estudo a existência de um Conselho Local representativo do programa abrangente em toda cidade. O seu funcionamento vai desde definição de horário, à discussão de objetivos e resultado, como também o acompanhamento do programa, como relata o coordenador dos Telecentros:

“No nosso município existe um Conselho que é representado pelo coordenador do programa, representante dos monitores, funcionários da secretaria da educação, usuários do programa e representantes da comunidade. O objetivo dele é discutir o regimento, as metas e os resultados da implementação do programa, além das tarefas que cada um vai assumir, como vão cuidar para que tudo esteja funcionando e oferecendo serviços de qualidade. Todas as tarefas deste Conselho são de caráter voluntário. É ele que mantém a prefeitura sempre atenta à qualidade do serviço ofertado, além de fiscalizar, determinar as regras do funcionamento do programa e monitorar os equipamentos.”

Diante do exposto, a importância do Conselho Local vai além da fiscalização e da discussão de regimento, metas e resultados. O seu propósito maior é dar a comunidade, através de seus representantes, a oportunidade de se envolver no processo de constituição e funcionamento, e também propiciarem parcerias locais para a manutenção do espaço e criação de novas atividades de capacitação, e, sobretudo, compreenderem a importância que os Telecentros têm para o desenvolvimento da sua localidade, tornando-se possível a conclusão de todos os objetivos traçados na política implementada.

Para que uma Política Pública implementada surta efeito na realidade, solucionando o problema a que foi proposto, faz-se necessário o seu acompanhamento e este é, também, um dos principais papéis do Conselho Local. Através dele ocorre o *feedback* entre a coordenação e os demais elementos envolvidos no programa, tornando-se um fator essencial para o seu aperfeiçoamento como cita Rua (2009).

São os Conselhos Locais quem de fato incorporam os Telecentros nas comunidades onde estão instalados e acabam transformando-os em ponto de referência, despertando a partir de novas iniciativas de atividades comunitárias o desenvolvimento através de cursos, oficinas e os mais diversos projetos.

Como ponto fraco desse Conselho, foi observado que nem todas as unidades possuem representantes, frustrando uma das condições necessárias ao perfeito funcionamento citado por Rua (2009).

Em relação aos impactos e resultados, constata-se que as comunidades beneficiadas com a implementação dos Telecentros passaram a conviver com as novas tecnologias digitais, gerando para seus membros melhores expectativas para o futuro, além de uma melhor qualidade de vida que essas tecnologias oferecem. Os jovens estudantes das comunidades, relatado pelos monitores, passaram a ter maiores perspectivas nos estudos, melhores notas e mais opções de lazer, proporcionando um significativo aumento da autoestima.

Por fim, ressalta-se que um dos principais desafios para o Programa Telecentro.BR na cidade de Patos é a sua expansão para todas as comunidades carentes do município, para que haja a plena inserção social de todos, proporcionado pelas novas tecnologias digitais. Outro desafio é a modernização dos Telecentros através de novos equipamentos e da internet de qualidade, o que proporcionaria uma melhora significativa dos serviços prestados.

## 5. CONCLUSÃO

Diante do que foi constatado na pesquisa, pode-se concluir que Políticas Públicas como o programa Telecentro.BR são essenciais para o desenvolvimento e inserção social das comunidades as quais estão inseridas, e que a quase totalidade das metas e objetivos do programas estão sendo cumpridos, pois houve a inserção da comunidade na inclusão digital, apesar da existência de alguns desafios na sua implementação.

Políticas Públicas de inclusão digital, sobretudo, programas como o Telecentro.BR são muito importantes para a sociedade, porém é preciso garantir que esses programas sejam levados adiante com qualidade e disponibilidade. Esse é um dos desafios a ser enfrentado pelo programa, pois todas as unidades dos Telecentros devem estar em funcionamento durante todo o ano, e não apenas durante o “ano letivo”, como foi constatado em algumas unidades. Assim, sabendo-se que o programa é essencial para a inclusão digital da comunidade, é necessário que haja uma adaptação de horário em todos os Telecentros, para que funcionem durante todo o ano.

Sobre o processo de implementação, pode-se concluir que ele está de acordo com as diretrizes do Programa Nacional, apesar das dificuldades encontradas, sobretudo, em relação a verbas.

O objetivo do trabalho foi compreender a fase da implementação da Política Pública para a inclusão digital através de uma pesquisa nos Telecentros. A metodologia foi adequada para isso, mas é importante que se note que para haver uma análise mais aprofundada da real situação, como está o andamento, qual o impacto que o programa causou nas comunidades, faz-se necessário que se execute um estudo em longo prazo.

A pesquisa sobre este tema foi importante, sobretudo para a melhoria da compreensão da sociedade sobre a implementação do programa. Sabendo que uma Política Pública surge de um problema social e que ela busca a solução do mesmo, programas como Telecentro.BR são essenciais para o desenvolvimento da sociedade, principalmente das camadas mais pobres.

Em relação aos impactos do programa Telecentro.BR na cidade de Patos, a análise vai muito além do estudo de quantas pessoas estão utilizando os serviços, quantas estão cadastradas ou matriculadas em cursos, etc., por isso, é importante que sejam realizados novos estudos que avaliem a maneira como os Telecentros se inserem, participam e afetam as dinâmicas sociais das comunidades onde se instalam. Portanto, exige-se, de tempos em tempos, que se faça uma análise completa da real situação do programa, para que sempre possa estar disposto para a população de maneira eficiente.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Sonia A.C.R. **Inclusão digital na era do conhecimento: parcerias Público-privadas alavancam a construção do capital Social.** Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/SoniaACRDeAndrade.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/SoniaACRDeAndrade.pdf)> Acesso em 11 de dezembro de 2014.

ARAÚJO, Maria Islâiny de. **Os telecentros da cidade de Patos – PB: Uma investigação sobre a formação de seus Monitores.** Patos: UEPB, 2010.

BARDIN, Laurence. 1995. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70.

BECHARA, Marcelo. **A inclusão digital à luz dos direitos humanos.** In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2005. São Paulo, 2006, pp. 33-37.

BRASIL. Decreto n. 89.271, de 27 de outubro de 2009. **Institui o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR, no âmbito da política de inclusão digital do Governo Federal, e dá outras providências.**, Brasília, 27 de outubro de 2009.

BRASIL, **Telecentros.BR Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades.** Disponível em <[www.inclusaodigital.gov.br/telecentros](http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros)> Acesso em 11 de Dez. 2014.

BRASIL, MC – **Ministério das Comunicações.** Disponível em <<http://www.mc.gov.br>> Acesso em: 13 Jan. 2015.

CANO, Ignácio. **Introdução à Avaliação de Programas Sociais.** Ed. FGV. 2009.

CETIC, 4ª. **Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2011.** Disponível em: <[www.cetic.br](http://www.cetic.br)>. Acesso em 15 de Dez. 2014.

ARAÚJO, C. S. **Os Telecentros comunitários da cidade de Patos - PB, Brasil: uma ferramenta de inclusão digital**. 2011. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Computação)—Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, Patos, 2011.

CUNHA, Edite da Penha; CUNHA, Eleonora S. M. Políticas Públicas Sociais. In: CARVALHO, Alysson; et al. (Org.). **Políticas Públicas**. Belo Horizonte: Editora UFMG: Proex, 2002. p. 11-22.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe**. Quito: Fundação Chasquinet, 2002. 40p.

EASTON, David. **Esquema para el análisis política**. Buenos Aires: Amarroutu, 1969.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: saraiva. 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDIN, Daniel. **En torno a las políticas públicas del libro y la lectura**. In: PASAJES de la edición: hablan los profesionales. Guadalajara: Cerlalc: Universidad de Guadalajara, 2003. p. 162–168

IBICT, **Ciência da Informação. Brasília**, 2014, v. 41, n.1, 2012. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/issue/current/showToc>>. Acesso em: 28 Dez. 2014.

IBGE – **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 13 Jan. 2015.

LIMA, N. P. C. **Avaliação das ações de ciência, tecnologia e inovação (C,T&I): reflexões sobre métodos e práticas**. 2004. Disponível em:

<[http://www.cgee.org.br/prospeccao/doc\\_arq/prod/registro/pdf/regdoc1049.pdf](http://www.cgee.org.br/prospeccao/doc_arq/prod/registro/pdf/regdoc1049.pdf)>. Acesso em: 5 dez. 2014.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 2.ed. São Paulo : Atlas, 1990.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social teoria método e criatividade**. Petrópolis, Rio de Janeiro, vozes, 2001.

MORAES, Roque. **Construindo quebra-cabeças ou criando mosaicos? Aprendizagem e comunicação no processo de categorização**. Porto Alegre: s.d., 2006.

ONID – Observatório Nacional de Inclusão Digital Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/onid>> Acesso em 14 de Dez. 2014.

RUA, Maria das Graças. **Análise de Políticas Públicas: conceitos básicos**. Brasília: Paralelo 15, 2009.

BARROS, Cindhi Vieira Belafonte; SANTOS, Adriana Cristina Omena dos. **Telecentros e Inclusão Digital: Resultados Parciais Sobre Levantamentos De Projetos Inclusivos em Uberlândia-MG**. Disponível em <<http://www2.faac.unesp.br/pesquisa/lecotec/eventos/>> Acesso em 14 de Jan. 2015.

SOUZA, Celina. “Estado do campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil. Revista Brasileira de Ciências Sociais, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 15-20, fev. 2003.

SORJ, B.; GUEDES, L. E. **Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas**. Novos estudos - CEBRAP. 2005, n.72, pp. 101-117.

SILVEIRA, S. A. da. **Exclusão Digital: A miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: CENGAGE Learning, 2010.

SOUSA, Jonatan Raubergue Marques de. **Impactos causados pela inserção do Projeto Informática Básica em comunidades de Patos – PB**. Disponível em <<http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/3702/1/PDF%20-%20Jonatan%20Raubergue%20Marques%20de%20Sousa.pdf>> Acesso em 12 de Jan. 2015.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**, 23a. ed. São Paulo: Cortez 2007.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTE, José Armando. **Computadores e conhecimento: repensando a educação**. Campinas: UNICAMP. 1993.

XAVIER, A. C. dos Santos. **Letramento Digital e Ensino**. UFPE. 2008. Disponível em <<http://www.ufpe.br/nehte/artigos/Letramento%20digital%20e%20ensino.pdf>> Acesso em 10 de Jan. 2015.

WILHELM, A. G. **Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in cyberspace**. New York: Routledge, 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YOUNG, Ricardo. **A inclusão digital e as metas do milênio**. Inclusão Social, Brasília, v. 1, n. 2, p. 96-99, abr./set. 2006. Disponível em: <[revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/34/56](http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/34/56)> acessado em 10 dez. de 2014.

## **APÊNDICE – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O COORDENADOR DO TELECENTRO NO MUNICÍPIO DE PATOS - PB**

### **BLOCO I – Caracterização dos Telecentros**

1. Qual Horário de funcionamento? É compatível com a comunidade? Quais as principais reclamações do público?
2. Quais serviços são ofertados à população? Onde são elaboradas as regras para cursos? Há projetos para o desenvolvimento local?
3. Há pelo menos um monitor a qualquer hora no telecentro? Quais os critérios para sua escolha? Todos eles recebem bolsas?
4. Existe algum registro atualizado de usuários/atendimentos?
5. A quem se reporta os telecentros de Patos? Se é de natureza pública, ou privada sem finalidade de lucro.

### **BLOCO II – Implementação do Programa**

1. Qual o espaço que a política de inclusão digital, Telecentro, ocupa em relação aos demais programas e projeto coordenados por essa secretaria? Essa política está articulada com outras políticas e/ou outras secretarias do município?
2. Em sua opinião, como o Programa Telecentro, um programa de inclusão digital, promove a inclusão dos jovens, considerando os seguintes fatores: (a) identidade; (b) Trabalho; (c) desenvolvimento de competências e (d) cidadania.
3. Como se estabelece a relação entre a coordenação do programa, em instância governamental e a instituição que recebe o Telecentro?
4. Hoje, como está funcionando os Telecentros?
5. O projeto está atendendo as expectativas? Quais as dificuldades?