



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS  
CURSO DE LICENCIATURA EM COMPUTAÇÃO**

**ANTONIO CARLOS DE FREITAS GOMES**

**Perfil dos usuários de Internet via *smartphone* da cidade de Boa  
Ventura-PB e a utilização das vantagens oferecidas pelos serviços *on-line***

**PATOS-PB  
2017**

ANTONIO CARLOS DE FREITAS GOMES

**Perfil dos usuários de Internet via *smartphone* da cidade de Boa Ventura-PB e a utilização das vantagens oferecidas pelos serviços *on-line***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Computação da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de graduado em Licenciatura em Computação. Área de concentração: Tecnologia da Informação.

Orientador: Prof. Esp. Francisco Anderson Mariano da Silva

**PATOS-PB  
2017**

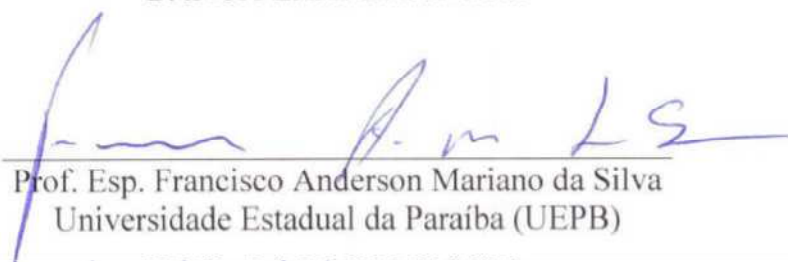
ANTONIO CARLOS DE FREITAS GOMES

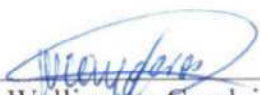
**Perfil dos usuários de Internet via smartphone da cidade de Boa Ventura-PB e a utilização das vantagens oferecidas pelos serviços on-line**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Licenciatura em Computação da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Licenciado em Computação.

Aprovada em: 04/12/2017.

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Esp. Francisco Anderson Mariano da Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

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

  
Me. Rildo Cariri Goncalves  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do Trabalho de Conclusão de Curso.

G633p Gomes, Antonio Carlos de Freitas.  
Perfil dos usuários de Internet via smartphone da Cidade de Boa Ventura - PB e a utilização das vantagens oferecidas pelos serviços on-line [manuscrito] : / Antonio Carlos de Freitas Gomes. - 2017  
18 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Computação) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação : Prof. Esp. Francisco Anderson Mariano da Silva , Coordenação do Curso de Ciências Exatas - CCEA."

1. Uso de smartphone. 2. Serviços on-line. 3. Uso de internet.

21. ed. CDD 004.678

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que permite todos os feitos ao longo de minha vida, desde o início da vida discente.

À Instituição pelo ambiente criativo e amigável que me proporcionou vislumbrar outras vertentes que antes não conhecia.

Ao professor Francisco Anderson Mariano da Silva, pela orientação, apoio, confiança e incentivo.

Agradeço a todos os professores, desde o ensino básico, por me proporcionarem o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, aliando a formação com os valores morais recebidos em minha família.

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Obrigado meus irmãos e sobrinhos, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo superior sempre fizeram entender que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente!

À minha esposa e filhos, que foram a força impulsora para a realização deste trabalho.

Meus agradecimentos aos amigos, companheiros de trabalho e irmãos na amizade, que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida com certeza.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

Ao Espírito Santo, que me dá a força necessária por meio dos seus dons, durante minha formação humana, especialmente o dom da inteligência. DEDICO.

Gomes, F, C, A, **Perfil dos usuários de Internet via *smartphone* da cidade de Boa Ventura-PB e a utilização das vantagens oferecidas pelos serviços *on-line***. 2017. 18p

Antonio Carlos de Freitas Gomes<sup>1</sup>  
Prof. Esp. Francisco Anderson Mariano da Silva<sup>2</sup>

## RESUMO

As novas tecnologias de informação oferecem diversas facilidades na internet para que os seus usuários optem por novas formas de execução de tarefas do cotidiano, independentemente das distâncias geográficas dos grandes centros locais ou até mesmo internacionais. Assim, considerando a distância da cidade de Boa Ventura-PB em relação aos grandes centros e a utilização dos *smartphones* para acesso a essas tecnologias, torna-se necessário identificar quais os principais fatores que levam os usuários de internet via *smartphone* da cidade de Boa Ventura-PB a não optarem pelas vantagens dos serviços de utilidade ofertados via internet. Essa pesquisa foi feita com base em um questionário com os usuários de *smartphone*, que analisou o perfil dos usuários e suas principais características, identificando aqueles que não utilizam as vantagens oferecidas na internet por meio dos serviços *on-line*. Podendo identificar possíveis indícios para a não utilização dos serviços *on-line*, que estão relacionados com a falta de conhecimento referente ao assunto ou a comodidade com os serviços de atendimento presencial.

**Palavras-Chave:** *Smartphone*, tecnologia, serviços *on-line*.

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, o avanço tecnológico tem provocado transformações, modificando os papéis de diversos profissionais, dos quais são exigidas novas habilidades e competências para atuar na sociedade (OLIVEIRA, 2007). Essas transformações geram novos comportamentos dos usuários das novas tecnologias. Impulsionados por essas mudanças, surgem serviços digitais para atendimento a esse público, fazendo com que as empresas e governo disponham de serviços *on-line* para atendimento de demandas que antes só poderiam ser realizadas de forma presencial.

As vantagens dos serviços *on-line* em uma sociedade moderna auxiliam necessidades básicas para a população realizar nas tarefas cotidianas. O desenvolvimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TIC têm alterado a vida das pessoas. (MACHADO, 2007). Nesse sentido, a internet possui fator primordial na vida dos usuários das novas

---

<sup>1</sup> Autor, discente do curso de Licenciatura em Computação pela UEPB.

<sup>2</sup> Orientador, docente do curso de Licenciatura em Matemática pela UEPB.

tecnologias. De acordo com Castells (2003), a internet é comparada a eletricidade na Era Industrial, equiparando a internet tanto a rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão da capacidade da distribuição da informação na rede.

O primeiro contato do Brasil com a internet ocorreu em 1988 (VIEIRA, 2003). Passados quase 30 anos, a internet é um dos fatores que contribuiu para os avanços tecnológicos até chegarmos nos dias atuais, na chamada Era da Informação. Com a popularização do acesso à internet e seus devidos avanços, os serviços tradicionais de atendimento oferecidos à população foram gradativamente moldando-se ao novo perfil de comportamento da população frente às novas tecnologias do mercado, impulsionando as instituições a oferecerem mais opções de atendimento que se adequassem a esse novo perfil mais tecnológico, com serviços via internet.

Pode-se observar que outra área tecnológica que sofreu significativa mudança e avanço foi a de desenvolvimento de equipamentos eletrônicos, que vem produzindo ano após ano novos equipamentos e aumentando a capacidade de processamento de informação e a diminuição de tamanho físico dos componentes, ficando os equipamentos cada vez mais portáteis, possibilitando aos usuários levá-los no bolso, como exemplo dos *smartphones*. De acordo com Mantovani (2005, p.3), o primeiro aparelho celular comercial do mundo, O DynaTAC 8000X, surgiria apenas em 1983. Após décadas de estudos e pesquisas, o barateamento de microprocessadores e a digitalização das linhas de comunicação das redes de telefonia permitiram, aos poucos, a sua massificação.

Os referidos avanços tecnológicos também serviram para que áreas geográficas distantes dos grandes centros do país, como a cidade de Boa Ventura, localizada no sertão da Paraíba, também tivesse acesso aos equipamentos eletrônicos e pudesse dispor das vantagens tecnológicas dos serviços de utilidade ofertados pelas instituições via internet.

Porém, em uma perspectiva atual é interessante consultar se, diante dos expressivos avanços tecnológicos e a democratização do acesso à internet, aliado com as facilidades para aquisição dos modernos equipamentos eletrônicos, os usuários de internet da cidade de Boa Ventura-PB, que utilizam equipamentos móveis como *smartphones* para acesso a rede mundial de computadores, aproveitam de fato as inúmeras vantagens que as instituições disponibilizam na internet por meio dos serviços *on-line* de livre acesso aos cidadãos. Pois no dia a dia constata-se informalmente que muitos dos cidadãos dessa cidade, usuários dessa tecnologia, apesar de possuírem em suas próprias mãos os recursos tecnológicos para executarem tarefas simples, acabam recorrendo aos serviços tradicionais de atendimento ou pedindo ajuda a terceiros para realizá-las.



Diante desse comportamento, é relevante identificar quais os principais fatores que levam os usuários de internet da cidade de Boa Ventura-PB, que possuem esse acesso por meio de *smartphone*, a não optarem pelas vantagens dos serviços de utilidade ofertados via internet. Conhecendo, de forma rápida e sem muito aprofundamento nos termos técnicos, sobre a internet, serviço *on-line* e *smartphone*, listando alguns serviços úteis aos cidadãos que podem ser atendidos por meio dos serviços *on-line* com a utilização do *smartphone*. Por meio de pesquisa do tipo descritiva exploratória que, segundo Marconi e Lakatos (2007), são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno. Levantar-se-á um perfil com as principais características dos usuários de internet da cidade em pesquisa, que utilizam o *smartphone* para o acesso à rede mundial de computadores, identificando nessa amostra aqueles que não utilizam os serviços *on-line* de utilidade que serão previamente listados. Apresentando no final os possíveis fatores do não uso das vantagens dos referidos serviços disponíveis via internet.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Internet e serviços *on-line*

A comunicação é um dos itens necessários para organização de uma sociedade, ou seja, vivemos em rede. “Uma rede é um conjunto de nós interconectados. A formação de redes é uma prática humana muito antiga, mas as redes ganharam vida nova em nosso tempo transformando-se em redes de informação energizada pela internet”. (CASTELLS, 2003). Diante dessa necessidade social, Castells (2003) afirma que a internet possibilita, pela primeira vez, a comunicação de muitos com muitos, em uma escala global, chegando ele a definir o termo Galáxia da Internet. Nesse sentido, os dados da pesquisa do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic.br), divulgados em 2016, mostram no gráfico<sup>1</sup>, o panorama de acesso a internet no Brasil, que 68% dos indivíduos

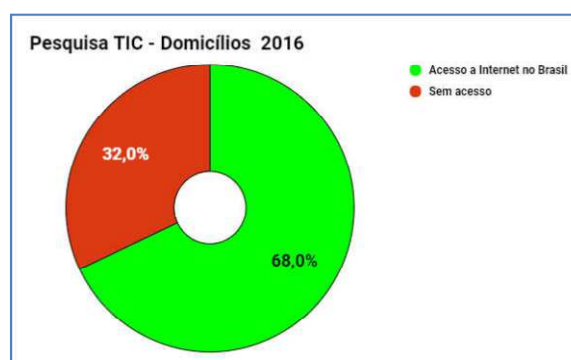


Gráfico 2 – Uso de Internet no Brasil

Fonte: Cetic.br (2016)

brasileiros usam a internet. Aliando esse fator a disponibilidade de serviços *on-line* de atendimento, o acesso à internet poderá se tornar um serviço essencial no futuro.

Atualmente encontramos na internet vários serviços *on-line* que permitem aos usuários realizarem tarefas na comodidade de casa ou no ambiente de trabalho, dispensando assim a necessidade de deslocamento e espera em filas para realizar serviços como: operações bancárias, declaração de imposto de renda, compras e vendas, atualização cadastral, consultas em órgãos públicos, emissão de guias de pagamentos, entre outros serviços. Os serviços *on-line*, principalmente aqueles oferecidos pelo governo, possuem como objetivo a proximidade com o cidadão.

Para JARDIM (2007):

[...] A experiência internacional vem demonstrando que os Portais de Governo Eletrônico que melhor revelam a proximidade com o cidadão são aqueles calcados no modelo “eventos da vida”. A oferta social de serviços através dos Portais se dá através de uma classificação dos serviços governamentais segundo os grandes eventos da vida do cidadão (nascimento, matrícula em escolas, início de um negócio, mudança de residência, viagens, problemas de segurança urbana, etc.). (JARDIM, 2007).

Conforme Jardim (2007), para que o indivíduo opte por uma solução de serviço *on-line*, é necessário que este serviço tenha relação direta com os fatos ou eventos da vida do usuário. De acordo com Frey (2000), tanto a implantação quanto o uso desses novos serviços precisam ser fomentados para a predisposição dos usuários dessa nova tecnologia, como também a confiança da população sobre esses novos tipos de prestação de serviços. Portanto, isso nos remete a um processo de ação educativa para o uso das novas tecnologias, visando um maior proveito das vantagens oferecidas na internet, aliado aos novos equipamentos que proporcionam o acesso a rede, com destaque para os *smartphones*.

## 2.2 Smartphone e a sua utilização

Impulsionado pela indústria e comércio, os *smartphones* são equipamentos com grande popularidade na vida dos cidadãos brasileiros. Alguns usuários preferem atribuir o nome de aparelho celular, já outros adotando um termo mais técnico e praticado no mercado, que é *smartphone*. Então Torres (2009, p.393) classifica como um celular que oferece recursos avançados, similares aos de um *notebook*. Esses recursos tecnológicos permitem aos usuários optarem por vários serviços *on-line* de atendimento ao público, que antes só poderiam ser realizados de forma presencial. Dos usuários de internet no Brasil, de acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2016 do Cetic.br, 93% acessam à internet por meio do

*smartphone*. Se observarmos no cotidiano das famílias, o *smartphone* é um equipamento presente nas residências tanto quanto a televisão. De acordo com o estudo *AdReaction*, da *Millward Brown* em 2014, já mostrava que os brasileiros passam 149 minutos por dia em seus *smartphones* e em média 113 minutos na TV. (B9.com, 2014)

Neste sentido, com esses dados da pesquisa TIC Domicílios, é possível analisar que o uso de *Smartphones* para acesso a internet domina o mercado em relação aos demais equipamentos, no cotidiano constata-se que eles são usados como ferramentas de trabalho, lazer e comunicação. Os usuários com níveis mais avançados de conhecimento na área de tecnologia pode abranger ainda mais essa utilização, de acordo com Braz:

O smartphone é um telemóvel com funcionalidades avançadas que podem ser estendidas por meio de programas e aplicações executadas no seu sistema operacional. As próprias pessoas podem desenvolver programas e aplicações que podem funcionar no aparelho. (BRAZ, 2012).

Já no âmbito escolar são frequentes os relatos da utilização do *smartphone* durante as aulas. Podemos encontrar também comportamentos diferentes, pois de acordo com Marcella (2012):

Com o crescimento dos smartphones, várias pessoas deixaram de utilizar papel e caneta para escrever. Hoje em dia é natural encontrar alunos que em vez de copiar no quadro do professor a mão, usam notebooks, smartphones, ou tablets. Acontece com mais frequência principalmente em cursos da área de computação, onde os jovens usufruem de laboratórios que possuem computadores, ficando expostos a essa tecnologia acabam realmente confiantes em apenas digitar e não escrever. (MARCELLA, 2012).

Sendo que o uso dos *smartphones* como ferramenta de aprendizagem é uma matéria bastante discutível no meio educacional com argumentos favoráveis e contrários, e esse uso específico não é aqui objeto de pesquisa deste trabalho.

O sucesso da popularidade do uso dos *smartphones* pode encontrar várias explicações. Uma delas seria: “devido à possibilidade de o usuário poder adaptar seu telefone ao seu gosto, baixando e instalando os aplicativos que sejam mais úteis a ele, além de possuírem, em sua grande maioria, acesso à internet através da tecnologia Wi-Fi e 3G/4G.” (FERREIRA, 2010).

Constata-se então que a internet e seus serviços *on-line*, por meio do aparelho *smartphone*, podem oferecer vantagens para os usuários que dispõem dessa tecnologia. Porém, é relevante uma análise para identificar o uso desses recursos por parte dos usuários.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa aplicada é do tipo descritiva exploratória que, segundo Marconi e Lakatos (2007), são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno.

Gil (1999) destaca ainda que a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato. Nesse sentido, apresentar-se os resultados obtidos, a partir da coleta de informações de fontes primárias e secundárias, fundamentando-se na bibliografia da área pesquisada, incluindo a aplicação de questionário ao público-alvo do estudo.

A elaboração da pesquisa seguiu as etapas de levantamento da fundamentação teórica primeiramente. Em um segundo momento, por meio de pesquisa aplicada, utilizando de instrumento de coleta, através de questionário eletrônico, levantou-se os dados primários, os dados foram coletados pessoalmente com o usuário no próprio *smartphone* do pesquisador ou por meio de convites nas redes sociais, *facebook* ou *whatsapp*. A amostra do estudo teve como público-alvo os usuários de internet da cidade de Boa Ventura-PB (população de pouco mais de cinco mil habitantes segundo dados do censo 2010 do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) que utilizam o *smartphone* como o meio de acesso à rede mundial de computadores.

O questionário foi aplicado para aproximadamente quarenta pessoas no período de 09 a 20 de outubro de 2017, sendo coletados dados como: faixa etária, sexo, grau de escolaridade, tempo de uso do equipamento, principais aplicativos usados diariamente, o uso dos serviços *on-line* disponíveis, motivos de não usar, a participação em curso de informática e também identificar o grau de dificuldade no uso das ferramentas tecnológicas disponíveis no *smartphone*. A projeção dos resultados quantitativos e qualitativos é acompanhada de análise direcionada ao contexto que configura o objeto do estudo, de modo que se cumpra o papel científico deste trabalho, no sentido de alcançar os objetivos propostos.

### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentam-se os dados da pesquisa de campo aplicada com usuários de *smartphone* da cidade de Boa Ventura - PB, no período de 09 a 20 de outubro de 2017.

Os resultados obtidos na pesquisa aplicada por meio de questionário (Apêndice 1) mostram que 52,5% das pessoas consultadas (Gráfico 2) são do sexo feminino e 47,5% do

sexo masculino, conforme gráfico 2 abaixo. No público feminino encontramos o maior índice de pessoas com formação em pós-graduação. Dos usuários que declaram possuir pós-graduação, aproximadamente 70% são do sexo feminino. A amostra também nos apresenta que dos usuários que utilizam predominantemente no dia a dia os aplicativos de acesso às redes sociais como *facebook*, *whatsapp*, entre outros, 93% são do sexo feminino. Já 70% do público masculino declara utilizar, além dos aplicativos de rede social, outros aplicativos utilitários no dia comum. Quanto ao objeto de pesquisa que trata-se da utilização das vantagens dos serviços *on-line* por meio do acesso a internet via equipamento móvel *smartphone*, dentre as pessoas que declaram que não utilizam os serviços *on-line* listados na pesquisa, mais de 53% são do sexo feminino.

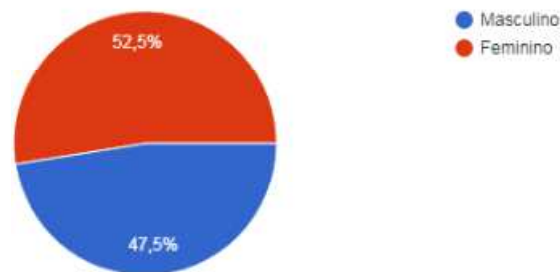


Gráfico 2 - Sexo  
**Fonte:** Autoria própria (2017)

No Gráfico 3, temos a projeção do nível de escolaridade dos usuários de *smartphone* da cidade pesquisada. Pode-se observar que mais de 32% do público-alvo não completou ao menos o ensino médio, 20% possui o ensino médio como o maior nível de escolaridade, tendo também a pós-graduação como o maior nível de escolaridade para 20% dos usuários. Analisando os índices aferidos, constata-se que mais de 60% dos usuários de *smartphone* possuem como menor nível de escolaridade o ensino médio completo. Posteriormente mostram-se a relação entre as variáveis do nível de escolaridade coletadas na pesquisa e o perfil do usuário de *smartphone* da cidade de Boa Ventura-PB.

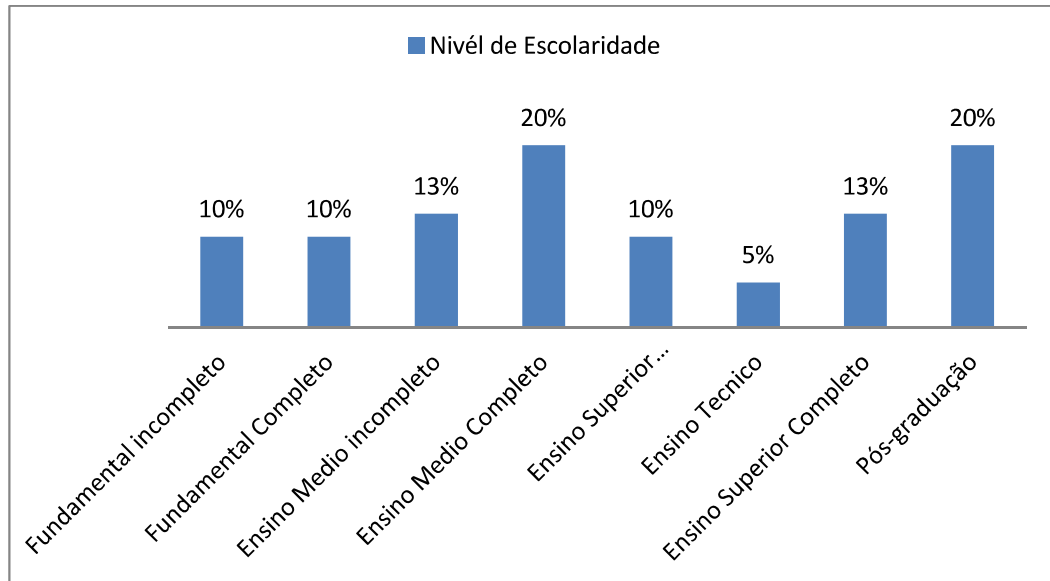


Gráfico 3 - Nível de Escolaridade  
**Fonte:** Autoria própria (2017)

Constata-se nos resultados apresentados no Gráfico 4 que 60% dos usuários pertencem a faixa etária entre 21 e 40 anos. Esse público específico, na sua maioria, são contemporâneos à chegada e início da internet no Brasil. Os mais jovens, com a idade máxima de 20 anos, representam 12,5% dos usuários pesquisados. Esse índice é igual para os usuários acima de 50 anos. Já aqueles com idade entre 40 e 50 anos formam 15% dos usuários pesquisados.

Diante dos dados apresentados podem-se identificar os seguintes resultados referentes à faixa etária pesquisada. Os mais jovens, com idade máxima de 20 anos, declararam não possuírem grandes dificuldades em utilizar os equipamentos de *smartphone*, porém 60% declara não utilizar as vantagens de alguns serviços *on-line* disponíveis na internet. Quanto ao índice que consulta a realização ou não de curso de informática, 60% deles declararam não ter realizado curso que ajudasse no uso da tecnologia. Esse percentual diminui quando analisamos a faixa etária com maior representatividade, aqueles entre 21 e 40 anos. Nessa faixa etária aproximadamente 30% não utilizam as vantagens dos serviços *on-line* e 40% não realizaram curso de informática para ajudar no uso das novas tecnologias.

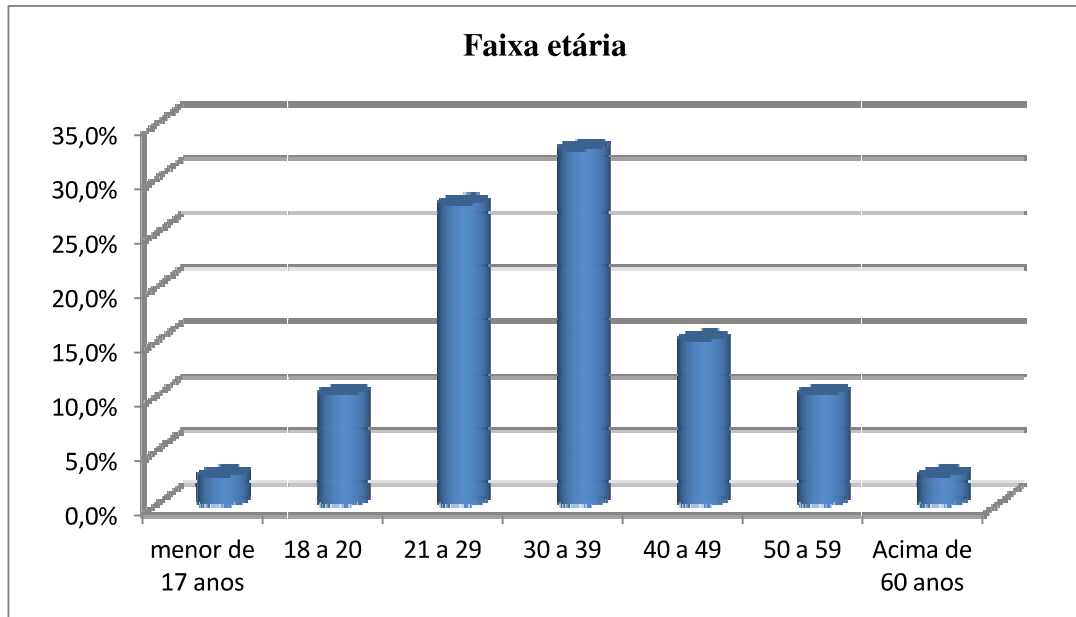


Gráfico 4 - Faixa etária dos usuários

Fonte: Autoria própria (2017)

A pesquisa também mostra que os aplicativos de redes sociais são os mais utilizados no dia comum, ultrapassando mais 80% dos usuários. Conforme Quadro 1, aplicativos utilitários como calculadora, conversores e tradutores foram os que 35% dos usuários declararam utilizar com maior frequência, seguidos dos aplicativos de entretenimento como: *Youtube*, *Netflix*, rádios *on-line*, entre outros, indicando 32% dos usuários.

<b>APLICATIVOS MAIS UTILIZADOS</b>	%
<b>Rede social</b> ( <i>facebook</i> , <i>whatsapp</i> e outros de atualizações de status dos amigos, etc.)	82,5%
<b>Utilitários</b> (calculadora, conversão, tradução, etc.)	35,0%
<b>Entretenimento</b> ( <i>youtube</i> , <i>netflix</i> , fofocas de celebridades, guias de estações de rádio, etc )	32,5%
<b>Notícias</b> (Notícias locais, manchetes nacionais, comunicados sobre tecnologia, etc.)	25,0%
<b>Serviços de utilidade pública</b> (Bancos, Serviços públicos e privado, Profissionais)	20,0%
<b>Produtividade</b> (calendários, lista de tarefas, verificador de preços, etc.)	12,5%
<b>Jogos</b> (quebra-cabeças, charadas, etc.)	7,5%
<b>Esportes</b> (programações esportivas, pontuações, manchetes, etc.)	2,5%
<b>Viagens</b> (bilhetes aéreos, guias turísticos, informações de transporte público, etc.)	2,5%
<b>Só utilizo para ligação de voz</b>	2,5%

Quadro 1 - Aplicativos usados com mais frequência

Fonte: Autoria própria (2017)

Após traçar um perfil básico dos usuários, identificando o sexo, faixa etária, escolaridade e tipos de aplicativos usados com mais frequência, partindo para a análise do problema proposto neste trabalho, que é identificar os possíveis fatores do não uso das vantagens dos serviços *on-line*, no Gráfico 5 pode-se observar os resultados sobre o uso dos serviços *on-line*. A seguir um esboço dos resultados obtidos na pergunta 7 do questionário (Apêndice 1) de pesquisa, relacionada com outras respostas do questionário.

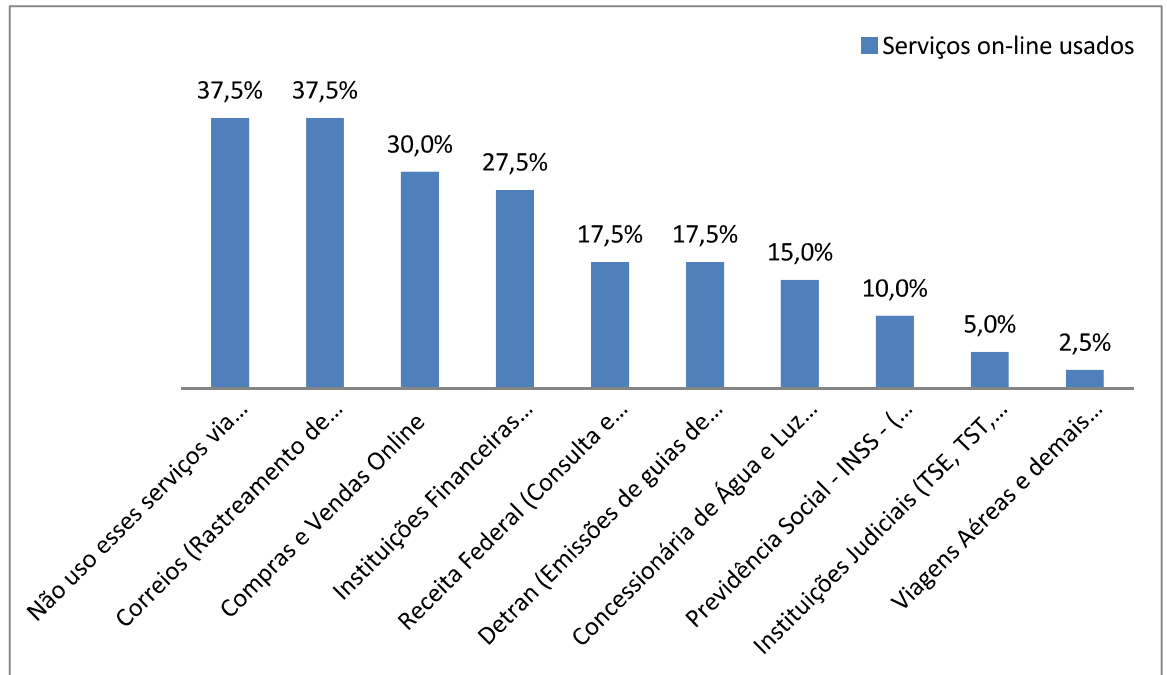
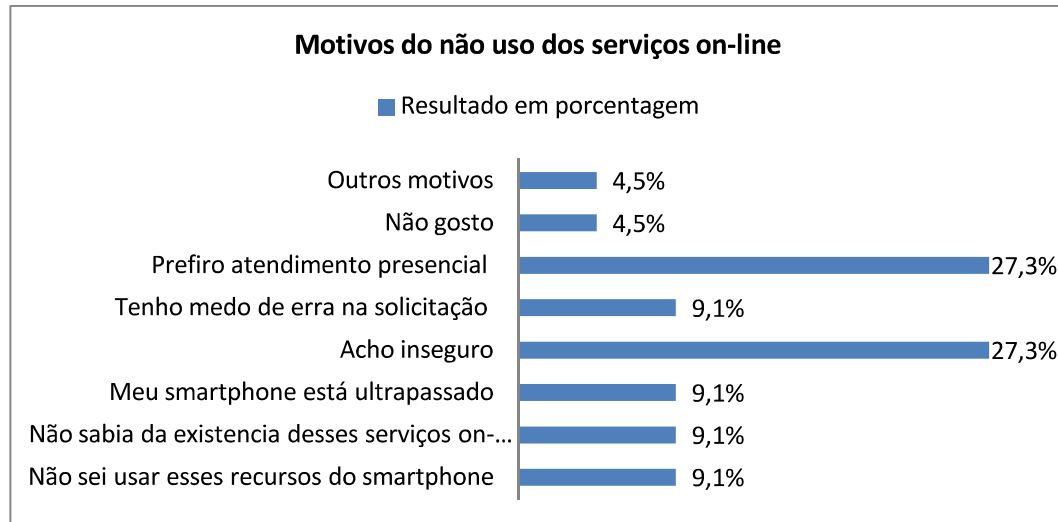


Gráfico 5 - Serviços *on-line* usados pelos usuários  
**Fonte:** Autoria própria (2017)

O Gráfico 5 apresenta os dados, expondo que quase 40% dos usuários de smartphone da cidade de Boa Ventura-PB declaram não utilizar os serviços *on-line* listados na questão 7.

De porte desse índice e relacionando com as demais respostas para avaliar o perfil desses usuários, primeiramente foi consultado o motivo da não utilização dos serviços *on-line* disponíveis na internet. De acordo com o gráfico 6, cerca de 45% indicaram motivos que estão relacionados com falta de conhecimento, como pode-se observar que muitos não sabiam da existência dos serviços (9,1%), outros acham inseguros (27,3%) como também medo de errar na solicitação do serviço (9,1%).



Gráfico 6 - Motivo do Não Uso dos serviços *on-line*

Fonte: Autoria própria (2017)

Para melhor responder esse questionamento, analisou-se a relação com a realização de curso de informática que ajudasse no uso das novas tecnologias e o nível de escolaridade do público que não utiliza os serviços *on-line*. Cerca de 70% daquelas que não usam os serviços *on-line*, não realizaram curso de informática e mais de 50% possuem como maior nível de escolaridade o ensino médio incompleto. Outra variável que pode indicar possíveis motivos é o nível de satisfação do atendimento presencial prestado na região onde está situada a cidade pesquisada. Segundo Kotler, “Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa” (KOTLER, 1998, p.53). O gráfico 7 mostra que apenas 20% dos usuários consideram o atendimento presencial oferecido na região de baixa qualidade.

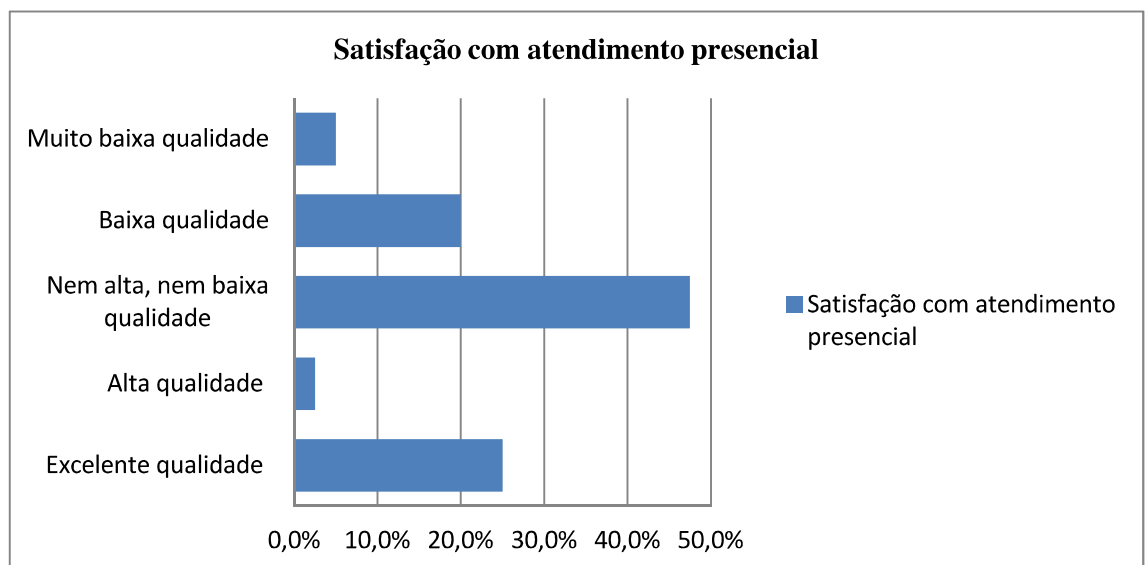


Gráfico 7 – Nível de satisfação com atendimento presencial

Fonte: Autoria própria (2017)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de pesquisa nos permite refletir sobre a necessária disseminação do conhecimento na área da tecnologia, e induzir estudos relacionados à temática da inclusão digital na cidade de Boa Ventura-PB, não tendo como parâmetro apenas o acesso aos equipamentos de informática, exemplificado neste estudo pelos *smartphones*. Com os resultados obtidos, é reforçada a definição de Rondelli (2003) sobre inclusão digital, que em linhas gerais explica que apenas disponibilizar o acesso para as novas tecnologias não reflete em resultados que traduzam uma inclusão digital, mas depende de todo um processo complexo e gradativo, iniciando com ações de maneira educativa até a exploração máxima dos meios digitais na atual era da informação.

Os dados demonstram que há uma necessidade de uma ação educativa aliada com um bom plano de divulgação dos serviços on-line para os usuários da cidade de Boa Ventura-PB. Como o índice da não utilização dos serviços on-line apresenta relação com a ausência da realização de curso de informática, com o desconhecimento sobre a existência dos serviços on-line e fatores relacionados ao sentimento de insegurança, isso impede uma maior adesão aos acessos dos serviços on-line.

Levando em consideração a restrição da pesquisa em uma localidade, seriam interessantes novas abordagens em outras localidades, de forma a expandir a amostra e identificar se esse comportamento é peculiar da localidade pesquisada ou se há fatores incomuns, ampliando o campo de pesquisa para demais regiões. Podendo também surgir novos fatores que indiquem possíveis causas do não uso das vantagens disponibilizadas pelas novas tecnologias.

### ABSTRACT

The new information technologies offer various facilities on the Internet so that its users opt for new ways of performing everyday tasks, regardless of the geographic distances of large local or even international centers. Thus, considering the distance from the city of Boa Ventura-PB in relation to the large centers and the use of smartphones to access these technologies, it is necessary to identify the main factors that lead the Internet users via smartphone of the city of Boa Ventura -PB not to opt for the advantages of utility services offered via the Internet. This survey was based on a questionnaire with smartphone users, which analyzed the profile of users and their main characteristics, identifying those who do not use the advantages offered on the Internet through online services. It can identify possible indications for not using the online services, which are related to the lack of knowledge regarding the subject or the convenience with the attendance services

**Keywords:** Smartphone, technology, online services

## REFERÊNCIAS

- BRAZ, Jorge. **A importância dos Smartphones no Marketing e nas Marcas. Medidas Sociais.** Disponível em: < <http://www.jorgemanuelbraz.com/2012/09/06/aimportancia-dos-smartphones-no-marketing-e-nas-marcas/>>. Acesso em: 14 de Nov. 2017..
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura.** Tradução Roneide Venâncio Majer. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- FERREIRA, Jarliano. **Uma breve introdução sobre smartphone – como tudo surgiu.** Disponível em: < <http://www.smartphonemania.net/uma-breve-introducao-sobre-smartphone-como-tudo-surgiu.html>> Acesso em: 20 de Ago de 2017.
- FREY, Klaus. **Governança Eletrônica:** experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/19407-19408-1-PB.pdf>>. Acesso: 14 de nov 2017.
- GIL, Antonio, Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa Social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- JARDIM, José Maria. **Governo Eletrônico no Brasil:** O portal rede governo. Rio de Janeiro, RJ, 2007.
- KOTLER, Philip. **Administração e Marketing.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998
- Laflooufa Jacqueline **Smartphone ultrapassa a TV e se torna a ‘primeira tela’** Disponível em: <http://www.b9.com.br/46633/smartphone-ultrapassa-tv-e-se-torna-primeira-tela/> acessado: 08 de Dez 2017.
- MACHADO, Carneiro. Rogério. **Um software educativo de exercício-e-prática como ferramenta no processo de alfabetização infantil. 2007.** Trabalho de Conclusão de Pós-Graduação (Mestrado em Ciências).
- MARCELLA, Sing. **Empresa lança caderno que transfere informação para dispositivos móveis.** Disponível em: < <http://www.xataka.com.br/outros/empresa-lanca-caderno-que-tranfere-informacoes-para-dispositivos-moveis>>. Acesso em: 22 de Agosto de 2017.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** Ed. Atlas. 6ª edição. São Paulo. 2007.
- MANTOVANI, Camila Maciel. **Telefonia Celular: Informação e Comunicação em Novo Espaço de Fluxo, Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Uerj – 5 a 9 de setembro de 2005.** Disponível em: < <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/79903392067139223359944593220619405378.pdf>>. Acesso em: 20 Ago. 2017.
- OLIVEIRA, A.S. Perspectivas para formação de professores. In: MERCADO, Luís Paulo

Leopoldo (Org.). **Percursos na Formação de Professores com Tecnologias da Informação e Comunicação na Educação**. EDUFAL, 2007.

RONDELLI, Elizabeth. **Quatro passos para a inclusão digital**. Disponível em:  
<<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso: 08 de Nov 2017.

TORRES, Cláudio. **A Bíblia do Marketing Digital**. São Paulo: Novatec editora Ltda., 2009.

VIEIRA, Eduardo. **Os bastidores da Internet no Brasil**. Barueri, SP: Manole, 2003.